

真爱国民医疗健康服务手册

尊敬的先生/女士：

感谢您对国华人寿保险股份有限公司（以下简称“我司”或“我们”）的认可，并选择我们为您的美好生活保驾护航！在您享受我们为您提供的优质保障的同时，还将为您送上**重疾就医绿通、多学科会诊、质子重离子绿通、医疗垫付服务**。

附：服务手册中“我司客户”，均是指您所购买的保险产品的被保险人；服务手册中服务有效期与我司客户有效保单的起始日期保持一致，疾病范围以保险条款约定为准，等待期为 30 天；健康服务手册解释权归我公司所有；下文中所有服务网络，我们会持续更新和调整，我司有权更新网络，服务网络范围以我司官网公布为准。

一、服务内容

（一）重疾就医绿通

1、重疾门诊绿通服务

（1）服务说明：客户于服务有效期内且过等待期后首次确诊保险合同约定的重疾，在提出门诊就医需求的情况下，我司在重疾绿通服务网络范围内为客户提供专家号门诊预约服务；同时提供当次就诊的全程专业医护陪诊服务。

（2）服务时效：我司在客户提出预约申请后的 1 个工作日响应，在客户提交完整材料并通过服务资格审核后，10 个工作日内安排客户就诊。

（3）服务流程：客户拨打我司客服热线 95549-7。

（4）服务对象：限我司客户本人。

（5）服务次数：服务有效期内限 1 次。

（6）注意事项：

1. 重大疾病以保险条款约定的为准。服务首年的等待期为 30 天，次年无等待期。
2. 根据实际情况为客户预约为普通专家门诊或特需专家门诊号源。
3. 客户申请服务后如因故需临时取消或改约，应在尚未接到预约成功通知前申请取消或改约。如遇到以下情形则此次服务视为已使用：
 - 1) 因客户个人原因在就诊当天并未前往医院且未提前致电取消或变更服务。
 - 2) 已经预约成功并通知到客户就诊时间等信息之后，客户申请取消或变更服务时间。
4. 客户就诊期间发生的挂号、诊疗、检查、医药、手术以及任何其他因就诊产生的费用，由客户自行承担。
5. 本项服务不接受客户点名专家。

2、重疾住院及手术协调服务

(1) 服务说明：客户于服务有效期内且过等待期后首次确诊保险合同约定的重疾，在提出住院或手术就医需求的情况下，我司在重疾绿通服务网络范围内为客户提供住院或手术协调服务；同时提供当次就诊的全程专业医护陪诊服务。

(2) 服务时效：我司在客户提出预约申请后的 1 个工作日响应，在客户提交入院单等完整材料并服务资格经审核通过后的 10 个工作日内安排住院或手术协调。

(3) 服务流程：客户拨打我司客服热线 95549-7。

(4) 服务对象：限我司客户本人。

(5) 服务次数：服务有效期内限 1 次。

(6) 注意事项：

1. 重大疾病以保险条款约定的为准。服务首年的等待期为 30 天，次年无等待期。
2. 客户无入院或手术指征，医疗机构不予开具入院通知单，则不提供此项服务。
3. 在安排住院时优先选择普通病房。
4. 客户申请服务后如因故需临时取消或改约，应在尚未接到通知入院时间等信息前申请取消或改约。如遇到以下情形则此次服务视为已使用：
 - 1) 因客户个人原因在入院当天并未前往医院且未提前致电取消或变更服务。
 - 2) 已经预约成功并通知到客户入院时间等信息之后，客户申请取消或变更服务时间。
5. 客户住院期间发生的检查、医药、手术以及任何其他因住院产生的费用，由客户自行承担。
6. 手术专家不接受客户点名。

(二) 医疗垫付服务

1.服务内容：

符合如下条件的客户，如需住院押金垫付，可在住院之日起 5 日内申请住院押金垫付服务，我们将在全国 166 个城市 4000 家三甲和二甲公立医院为客户提供住院押金垫付服务（城市及医院列表实时更新）：

(1) 客户经二级或二级以上公立医院初次诊断罹患保险合同所定义的重大疾病或特定疾病，须住院治疗；

(2) 客户经二级或二级以上公立医院诊断为一般疾病或疑似特定疾病尚未确诊，在二级或二级以上公立医院住院并已自付住院押金 8000 元以上。

2.服务时效：收到客户垫付需求后，1 个工作日内响应并联系客户进行收集相关资料，我司于客户提交完整资料后的 1 个工作日内完成垫付责任的审核；对于审核通过的，最快 1 个工作日内落实垫付。

3.服务对象：限我司客户本人。

4.服务范围：以公布的垫付服务网络为准。

5.服务次数：不限次。

6.服务流程：

(1) 提交垫付申请：客户提交申请，我司负责审核客户服务资格，针对经我司认定为可享受垫付服务的客户，我司负责收集其必要信息（客户必要信息双方以书面形式另行约定）并发送垫付需求。

(2) 客户垫付服务资料收集：收到垫付需求后，1个工作日内响应并联系客户收集客户本人的垫付相关资料，包括但不限于以下材料：

资料类型	序号	资料名称	资料说明
客户信息	1	客户身份证明	原件正反面拍照上传
	2	客户联系方式	手机号码
	3	纸质保单影印件或电子保单及保险条款	原件拍照或电子版上传
	4	医保卡、就诊卡	原件正反面拍照上传
客户就诊信息	1	目标医院	就医医院
	2	目标科室	就医科室
	3	二级及以上公立医院诊断证明(加盖医院公章有效)、核磁/内镜/病理等重大疾病确诊相关检查报告、近两年医保报销记录(当地医保可提取或支付宝)	原件拍照上传
	4	住院前门/急诊病历	原件拍照上传
垫付的相关资料	1	交费通知书	原件拍照上传
	2	入院形式	入院报销类型
	3	住院证（未住院）	原件拍照上传
	4	病房信息（已住院）	管床医生姓名、办公室电话/护士站电话、客户病床照片（病床卡特别拍照）
	5	本次住院全部押金条	原件拍照上传
	6	已发生每日费用清单	原件拍照上传

(3) 垫付服务责任审核：在客户提交资料齐备清晰的情况下，垫付团队1个工作日内完成垫付责任的审核。对于审核通过的，我司联系客户为其落实垫付；对于审核不通过的，我司于审核当日告知客户其垫付责任审核未能通过，需客户先行自付就医后向我司申请理赔报销。

(4) 住院费用垫付实施：我司最快于客户垫付责任经审核通过后的1个工作日内完成垫付；但对于与客户另行约定垫付日期的，按约定日期实施垫付；客户须在我司为其实施垫付前签署《保险理赔授权委托书》、授权委托书、《垫付协议书》、《理赔申请书》（模板以书面形式另行约定）。

(5) 服务状态查询：若客户希望了解服务进度，客户可联系我司客服95549-7，并提供客户本人姓名、保单号、服务申请时间等必要信息，我司反馈案例服务进度。

(6) 出院资料收集：待客户出院时，应及时通知我司，我司与客户约定好出院日期及协助其办理出院手续，同时按我司理赔资料要求收取客户的住院材料，包括但不限于住院费用全

部发票原件、诊断证明、出院小结、费用总清单、住院病历等资料，由第三方健康服务供应商代客户提交申请理赔。

(7) 垫付费用结算：第三方健康服务供应商对客户完成住院垫付且收到客户完整就诊资料后的 3 个工作日内向我司提交客户的理赔材料，我司于 30 日内对客户理赔资料完成审核并反馈审核结果。

(三) 质子重离子绿通服务

1. 质子重离子绿通服务说明

(1) **服务说明**：客户于服务有效期内且过等待期后首次确诊合同约定的恶性肿瘤且符合临床对于质子重离子的治疗条件，我司提供上海质子重离子医院门诊绿通服务（门诊预约及陪诊服务）。

(2) **服务时效**：我司在客户提出预约申请后的 1 个工作日响应，在客户提交诊断证明等完整材料并服务资格经审核通过后的 5 个工作日内安排质子重离子绿通服务。

(3) **服务流程**：客户拨打我司客服热线 95549-7。

(4) **服务对象**：限我司客户本人。

(5) **服务次数**：服务有效期内限 1 次。

(6) **注意事项**：

1. 不适合使用该服务的情况：病理尚未确诊的肿瘤患者；有多发转移及终末期患者；血液系统肿瘤（白血病、多发性骨髓瘤等）；同一肿瘤部位已接受过 2 次及以上放射治疗的患者；已进行放射性粒子植入治疗的患者；食管癌、胃癌、结直肠癌等；无法较长时间保持俯卧和仰卧体位的患者。

2. 是否预约成功以上海质子重离子医院门诊要求为准。

(四) 多学科会诊服务

1. 多学科会诊服务说明

(1) **服务说明**：客户于服务有效期内且过等待期后首次确诊合同约定的重疾，可申请使用该服务，安排 3-8 位副主任级别以上专家与客户本人或家属面对面会诊，由专家对病情进行充分沟通和讨论，制定最佳诊疗方案。

(2) **服务时效**：我司在客户提出预约申请后的 1 个工作日响应，在客户提交诊断证明等完整材料并服务资格经审核通过后的 10 个工作日内安排多学科会诊服务。

(3) **服务流程**：客户拨打我司客服热线 95549-7。

(4) **服务对象**：限我司客户本人。

(5) **服务次数**：服务有效期内限 1 次。

二、服务网络（另见附件服务网络汇总）

1.重疾就医绿通服务网络;

2.医疗垫付服务网络;

3.多学科会诊服务网络。

(所有服务网络,我们会持续更新和调整,公司有权更新网络,服务网络范围以公司官网公布为准。)