

乐健一生中端医疗保险（2019 版）

e 就医健康卫士尊享服务

作为一款中端医疗保险产品，公司致力于为客户提供更便捷的就医体验和更安心的健康保障，并提供以下增值服务：

e 就医健康卫士尊享服务			
序号	增值服务	服务对象	保单有效期内服务次数
1	住院费用垫付服务	被保险人	不限
2	门诊专家绿色通道	被保险人	一次
3	重大疾病住院绿色通道	被保险人	一次
4	重大疾病知名专家手术安排	被保险人	一次
5	微信自助理赔	被保险人	不限

具体服务内容如下：

住院费用垫付服务

如客户不幸罹患乐健一生中端医疗保险（2019 版）产品保障范围内的疾病并发生住院，在公司指定或认可的医疗机构进行住院治疗的，且**保险责任范围内自付住院医疗费用超过 2 万元的**，根据客户的需要，在经公司审核后，可为客户提供入院治疗费用的垫付服务，解决客户的燃眉之急。

服务对象：乐健一生中端医疗保险的被保险人

服务有效期：保单有效期内（不含等待期）

服务范围：保单指定的医疗机构

使用次数：保单有效期内不限次数

服务流程：

- 当被保险人入院后，可以拨打公司全国统一客服热线 4006-11-7777 申请住院费用垫付服务；
- 我公司客服人员会详细记录被保险人的垫付服务要求，并安排相关人员指导并要求客户提供有关资料；
- 我公司会在 3-5 个工作日内完成垫付服务的审核以及后续的垫付安排工作。

服务说明：

1. 接到被保险人的住院费用垫付申请后，我公司会仔细评估客户的需求，努力为客户提供良好服务。但不是所有的住院费用垫付都会得到许可。常见的住院费用垫付申请不能得到许可的情形有：
 - 发生的费用在免赔额范围内。
 - 预估发生的垫付费用的不超过 2 万。
 - 被保险人不配合提供有关资料。
 - 被保险人住院后，提出垫付申请太晚。
 - 被保险人所就诊的医疗机构有特殊情形或限制。
 - 其他可能的情形。
2. 垫付费用的额度，会结合被保险人享有的保险合同有关情况确定，具体会考虑是否使用医保卡就诊、社会基本医疗保险政策、免赔额等因素确定决定。
3. 如果事后发现垫付的住院费用超过针对相应保险事故应当赔付的金额，我公司会与您联系，要求退回超出的部分，从有关银行卡自动扣回，或在后期理赔保险金中扣除。
4. 对失信行为，我公司保留采取进一步措施的权利，也可能会影响相关信用记录。

门诊专家绿色通道

为客户提供预约挂号服务，根据客户的需求为客户推荐医学专家，为客户快速进行门诊安排，解决客户的就医难题。

服务对象：不限

服务有效期：保单有效期内

服务范围：全国主要城市的三甲医院及复星联合健康保险直付医疗网络范围内的医疗机构。

使用次数：保单有效期内限一次

服务流程：

- 当客户有预约挂号需求时，拨打热线电话：4006-11-7777 转 3 预约挂号服务；
- 健康坐席负责接听热线，并登记并核实客户信息：包括就诊日期、就诊人姓名、就诊人身份证号、联系电话、就诊需求、医院信息（城市、医院、科室）；
- 反馈时间：在 1 个工作日内对预约需求做出响应，并在 3 个工作日反馈门诊安排结果；

- 预约成功后，由健康坐席致电客户反馈预约结果。

免责条款和特殊说明：

- 针对客户的门诊预约需求，我们会推荐符合的医院和专家，但不可指定医院和医生，可保证为三甲医院副主任及以上级别的医生；
- 挂号或门急诊费用客户本人或客户所持有的保险承担；
- 公司有权根据与医疗机构的合作情况调整或终止该服务；

重大疾病住院绿色通道

如客户不幸确诊罹患附表中列明的 108 种重大疾病需要进行入院治疗，根据客户的需要，在经公司审核后，可为客户安排全国主要城市合作医疗机构住院安排服务，减少等待煎熬，尽早安心接受治疗。

服务对象：指定客户

服务有效期：保单有效期内（或服务有效期）

服务范围：合作医疗机构范围内

使用次数：保单有效期内限一次

服务内容：

- 专员陪同就医：专业医疗客服人员全程陪同就医；
- 快速入院服务：为客户协调住院事宜，让客户入院康复快人一步；
- 安排理想的医院住院：根据客户需求，选择客户的心仪的医院入院治疗。

服务流程：



免责条款和特殊说明：

- 本服务所产生相关医疗费用（如挂号费、治疗费、药费、检查费、床位费等）需由客户本人承担或按照相关保险条款约定由保险公司承担赔付责任；
- 本健康服务中涉及预约、安排服务的，自客户提出需求并由公司完成预约安排时起，无论最终是否接受了预约或安排的服务事项，均视为已完成该服务；
- 本健康服务由公司向特定保险合同的被保险人提供，公司对此保留最终解释及修改权，有权对健康服务内容、提供范围、实施细则等进行更新调整。

重大疾病知名专家手术安排

如客户不幸确诊罹患附表中列明的 108 种重大疾病后，需要进行手术治疗的，可根据客户的需要，为客户提供国内知名外科手术专家手术安排服务，预约全国主要城市合作医疗机构各类型手术专家手术服务，让客户在需要的时候及早来到专家诊室，接受专家诊疗服务。

服务对象：乐健一生中端医疗保险的被保险人

服务有效期：保单有效期内（或服务有效期）

服务范围：合作医院范围内（网点同住院安排服务）

使用次数：保单有效期内限一次

服务内容：

- 专员陪同就医：专业医疗客服人员全程陪同就医；
- 安排理想的医院手术：根据您的要求，选择您的心仪的医院入院治疗；
- 安排指定专家/医院进行手术治疗：可以根据您的要求，安排您前往专家所在医院进行手术治疗，或邀请专家前往客户当前所在医疗机构或其他机构进行手术。

服务流程：



免责条款和特殊说明：

- 本服务所产生相关医疗费用（如挂号费、治疗费、药费、检查费、床位费等）需由客户本人承担或按照相关保险条款约定由保险公司承担赔付责任；
- 本健康服务中涉及预约、安排服务的，自客户提出需求并由公司完成预约安排时起，无论最终是否接受了预约或安排的服务事项，均视为已完成该服务；
- 本健康服务由公司向特定保险合同的被保险人提供，公司对此保留最终解释及修改权，有权对健康服务内容、提供范围、实施细则等进行更新调整。

微信自助理赔

我们为客户提供便捷的在线自助理赔。您可通过关注“复星联合健康保险”服务公众号，申请在线理赔。小额微信理赔的账单限额为 1,100 元；非小额微信理赔案件，您还要同步提交理赔申请资料原件。理赔申请提交后，您可通过服务公众号查询理赔进展及结果。

在线理赔申请的流程为“填写资料-资料上传-确认资料-申请完成”，在线理赔小额案件的平均结案时效一般不超过 3 个工作日。

附表：108 种重大疾病

1	恶性肿瘤	2	侵蚀性葡萄胎
3	重大器官移植术或造血干细胞移植术	4	终末期肾病 (或称慢性肾功能衰竭尿毒症期)
5	急性或亚急性重症肝炎	6	慢性肝功能衰竭失代偿期
7	自体造血干细胞移植术	8	器官移植导致的人类免疫缺陷病毒 (HIV) 感染
9	重型再生障碍性贫血	10	严重自身免疫性肝炎
11	严重骨髓增生异常综合征	12	系统性红斑狼疮 - (并发) III型或以上狼疮性肾炎
13	经输血导致的人类免疫缺陷病毒 (HIV) 感染	14	肾髓质囊性病
15	严重原发性硬化性胆管炎	16	原发性骨髓纤维化
17	特定职业导致的人类免疫缺陷病毒 (HIV) 感染	18	严重甲型及乙型血友病
19	严重 1 型糖尿病	20	胰腺移植
21	急性坏死性胰腺炎开腹手术	22	严重慢性复发性胰腺炎
23	慢性呼吸功能衰竭	24	终末期肺病
25	双目失明	26	多个肢体缺失
27	失去一肢及一眼		
28	特发性慢性肾上腺皮质功能减退	29	系统性硬皮病
30	小肠移植	31	肺泡蛋白质沉积症
32	肺淋巴管肌瘤病	33	严重哮喘
34	严重肠道疾病并发症	35	胆道重建手术
36	急性心肌梗塞	37	冠状动脉搭桥术 (或称冠状动脉旁路移植术)
38	心脏瓣膜手术	39	严重原发性肺动脉高压
40	主动脉手术	41	严重心肌病
42	严重冠心病	43	严重心肌炎

44	肺源性心脏病	45	感染性心内膜炎
46	严重慢性缩窄性心包炎	47	严重川崎病
48	严重Ⅲ度房室传导阻滞	49	主动脉夹层瘤
50	艾森门格综合征	51	弥漫性血管内凝血
52	主动脉夹层血肿	53	严重继发性肺动脉高压
54	严重大动脉炎	55	需手术切除的嗜铬细胞瘤
56	脑中风后遗症	57	良性脑肿瘤
58	脑炎后遗症或脑膜炎后遗症	59	严重帕金森病
60	严重运动神经元病	61	严重多发性硬化
62	严重脑损伤	63	重症肌无力
64	严重脊髓灰质炎	65	严重肌营养不良症
66	深度昏迷	67	植物人状态
68	严重阿尔茨海默病	69	非阿尔茨海默病所致严重痴呆
70	语言能力丧失	71	瘫痪
72	进行性核上性麻痹 (Steele-Richardson-Olszewski 综合征)	73	肝豆状核变性 (Wilson 病)
74	严重癫痫	75	破裂脑动脉瘤夹闭手术
76	重症手足口病	77	严重瑞氏综合征
78	进行性多灶性白质脑病	79	脊髓小脑变性症
80	婴儿进行性脊肌萎缩症	81	细菌性脑脊髓膜炎
82	疾病或外伤所致智力障碍	83	脊柱裂
84	丝虫病所致象皮肿	85	疯牛病
86	颅脑手术	87	亚急性硬化性全脑炎
88	进行性风疹性全脑炎	89	独立能力丧失
90	肌萎缩脊髓侧索硬化后遗症	91	严重结核性脑膜炎
92	血管性痴呆	93	额颞叶痴呆
94	路易体痴呆		
95	严重Ⅲ度烧伤	96	双耳失聪
97	严重克隆病	98	严重溃疡性结肠炎
99	严重的类风湿性关节炎	100	溶血性链球菌引起的坏疽
101	严重面部烧伤	102	埃博拉病毒感染
103	Ⅲ型成骨不全症	104	多处臂丛神经根性撕脱
105	严重幼年性类风湿性关节炎	106	湿性年龄相关性黄斑变性
107	重症急性坏死性筋膜炎	108	原发性脊柱侧弯的矫正手术