

# 重疾绿通及住院垫付服务流程

## 一、绿通服务指南

| 服务项目 | 服务内容   | 服务次数及方式   |
|------|--|-----------|
| 预约住院 | 在收到客户申请预约住院服务后,如客户符合住院条件,10个工作日内为客户安排住院,节省排队等候时间,尽快安排客户住院。       | 1次/年,线下服务 |
| 预约手术 | 针对择期手术的客户,如客户符合手术条件,10个工作日内为客户预约对应科室专家,尽快安排手术。                   | 1次/年,线下服务 |
| 二次诊疗 | 根据患者提供的检查资料,安排专家对患者资料会诊。主要对患者诊断是否正确,治疗是否合适,是否有更有效的治疗药物和方案提出专家建议。 | 1次/年,线下服务 |
| 病情随访 | 针对我司安排住院/手术的客户,我司根据客户病情定期回访,包括健康咨询,康复情况回访等。                      | 5次/年,电话回访 |

### 备注:

1. “年”是指每个保单年度。
2. 以上服务限本保单年度内使用,不可累计到下一保单年度使用。
3. 绿色通道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),如客户首年投保时符合健康告知,且符合条款约定的保险责任,保险公司赔付保险期间产生的医疗费用。(以条款约定的为准)
4. 客户申请以上服务时,客户需经二级或二级以上公立医院专科医生确诊重疾,如符合保单约定的重疾,我司将安排服务。如未经确诊或不属于保单约定的重疾,我司不予以安排。
5. 以上服务首年等待期同保险产品合同规定的等待期,续保则无等待期限制。
6. 以上服务,客户预约后不能取消,若客户因自身原因无法住院或手术,则视同该次服务已完成。

## 二、绿通服务流程:

- 1、客户致电我司客服热线申请绿通服务(工作时间:周一至周五9:30至18:00);
- 2、客服在线核实保单信息、登记服务要求及客户邮箱;
- 3、客服将绿通服务申请材料清单发送至客户邮箱;
- 4、客户将有关资料发送到我司指定邮箱;
- 5、我司先确认是否符合绿通服务范围。如资料不齐或不符合服务范围,我司会在1个工作日内通知客户;

6、符合绿通服务范围，我司将安排专人联系客户提供服务。

### **三、住院费用垫付服务流程：**

- 1、客户致电我司客服热线申请住院费用垫付服务（工作时间：周一至周五 9：30 至 18：00）；
- 2、客服在线核实保单信息、登记客户邮箱及联系方式；
- 3、我司工作人员在 1 个工作日内联系客户，收取索赔资料；
- 4、收取资料后，我司会在 3 个工作日内确认是否垫付费用；
- 5、确认责任，我司安排人员前往医院交纳住院押金，押金单由我司保管；
- 6、如需续费，客户请联系客服申请，我司在下一个工作日安排人员前往医院核实费用，及交纳押金；
- 7、客户出院前（至少提早一天）通知我司，我司将安排工作人员于出院日进行出院结算并收集相关理赔材料。