

医无忧重疾绿通服务说明

一、重疾绿通服务内容

序号	服务名称	项目说明	服务方式	服务次数	备注
1	专家门诊	5-7个工作日内根据客户申请和病情，全科医生经过精确分诊，完成预约对症专家门诊或专家特需门诊服务。（包含一对一全程陪诊，全程陪诊时长不超过4小时）	分诊电话沟通 门诊线下安排	一年限一次	可指定医院、科室，不指定医生
2	住院安排	7-10个工作日内在符合医院住院的条件下，推荐并安排相关医院的住院床位，协助快速办理住院手续。入院当日专人陪同协助办理入院手续。（包含一对一全程陪诊，全程陪诊时长不超过4小时）	住院线下安排	一年限一次	可指定医院、科室，不指定医生，并有医院住院单
3	手术安排	7-10个工作日内在符合医院手术的条件下，协调相关专家快速安排手术，并协助做好专家与患者之间的良好沟通。（包含一对一全程陪诊，全程陪诊时长不超过4小时）	手术线下安排		
4	检查加速	5-7个工作日内在符合医院检查条件并拥有检查单，协调检查加速安排，并协助做好专家与患者之间的良好沟通。（包含一对一全程陪诊，全程陪诊时长不超过4小时）	检查线下安排	一年限一次	拥有医院检查单
5	专家复诊	提供包含专家门诊、住院或手术后的复诊（面诊）服务。时效5-7个工作日。（包含一对一全程陪诊，全程陪诊时长不超过4小时）	复诊线下安排	一年限一次	可指定医院、科室，不指定医生

特别说明：

1. 限客户（被保险人）一个保单年度内使用一次。
2. 以上服务由二级或二级以上公立医院医生确诊重疾的被保险人可以申请。
3. 重大疾病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）需由客户自行承担。

4. 在进行专家门诊安排时，将根据客户需求及实际情况为其转诊至普通或特需门诊（客户可以指定科室），专家指三甲医院副主任以上级别医师。
5. 以上服务首年等待期同保险产品合同规定的等待期，续期服务则无等待期限定。
6. 专家门诊及专家复诊服务落实前将取得客户确认，客户接受服务后，因本人原因未能按时就医，则视同该次服务已完成；住院及手术安排服务，客户预约服务后不能取消服务。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。
7. 本服务方案为安邦人寿为客户提供的保险增值服务方案，方案有效期为一年，未来每年度服务方案以当年公布为准。

二、重疾绿通服务流程

1. 请拨打重疾绿通专线电话 4000510122 申请重疾绿通服务，电话接听时间每天 8:00 - 22:00 ；
2. 服务人员接到申请后，判断客户是否享有重疾绿通服务；
3. 如果享有该服务，客户按要求提供相关材料；
4. 收到客户相关资料的一个工作日内，通知客户是否符合享受重疾绿通服务条件；
5. 重疾绿通服务启动后，有专人联系客户，在服务范围内协助客户解决就医问题。

三、重疾绿通服务覆盖范围

重疾绿通合作医疗机构涵盖了大部分北京、上海、广州、成都等知名三甲医院，全国 1173 家医院。具体见《安邦人寿重疾绿通医疗机构列表》。

注：以上收录医疗机构可能随服务调整有所增减，仅供选择参考。实际服务机构解释权归我司所有。

四、 重疾绿通服务申请条件

二级或二级以上公立医院医生确诊重疾的被保险人，同时所患重疾在《100种重大疾病》定义范围内，且首次重疾确诊时间在保单保障期间内。

五、 常见问题解答

Q：重疾绿通服务的期限是多久？

A：重疾绿通作为一项附加服务，只要保单在有效期内，投保人或被保险人即可享受相关服务。

Q：可以使用几次绿通服务？可否拆分使用？

A：符合条件的投保人或被保险人可享有安排一年一次的专家门诊、住院安排/手术安排、检查加速、专家复诊服务。可以拆分使用。

Q：投保人或被保险人罹患重疾，未向安邦人寿提出重疾绿通服务申请，是否可以自行前往绿通合作医院完成就诊。

A：绿通服务是为了解决就诊难的问题，对于有能力自行预约就诊的投保人或被保险人，没有必要再申请此项服务。

Q：投保前已经罹患重疾的投保人或被保险人，还能申请绿通服务么？

A：不能。

Q：申请住院/手术安排；检查加速，预约时间小于重疾绿通承诺加急时间是否还需要申请重疾绿通服务。

A：同样由于住院/手术安排；检查加速主要也是为了解决住院难，检查难等问题，如果医院约定时间较短，投保人或被保险人无需申请重疾绿通服务，按照医院约定时间就诊即可。