

恶性肿瘤多学科会诊 服务手册

一、服务描述

在客户投保瑞华保险《瑞华医保加个人医疗保险》并过等待期后，经符合保险条款约定的二级或二级以上公立医院专科医生初次确诊患有保险合同约定恶性肿瘤，当客户需要寻求最佳治疗方案时，由瑞华保险指定第三方服务机构联合权威三甲医院相关学科带头人，结合客户实际病情组成 3-8 位多学科权威专家（十年以上临床经验，副主任以上级别资质）组，开展恶性肿瘤多学科会诊 MDT 研讨会（时长约 0.5 小时-1 小时，以下简称“MDT 会诊”），线下面对面提供权威专家组的个性化精准治疗方案，以提升诊疗效率与客户满意度。

二、服务使用流程

1、过等待期后，客户可致电瑞华保险全国统一客户服务热线 400-609-6868，发起申请，在我司确定服务权益信息后，客户提供联系方式等信息。

2、我司指定第三方服务机构个案管理师与客户联系，确认服务需求。

3、个案管理师提供服务相关材料清单，客户根据清单提供所有相关病史资料并通过邮件或线下快递的方式送达至个案管理师，完整材料包括但不限于：

（1）客户的有效身份证明（复印件）；

（2）二级及以上级别公立医院出具的疾病诊断证明书和相关病历；

（3）出入院记录、手术记录、病理检查、血液检查、影像学检查及其他检验报告（复印件）等作为支持 MDT 会诊的资料；

（4）相关证明和资料不完整的，个案管理师会及时一次性通知客户补充提供有关证明和资料。

注：客户提供的资料最好可以包括电子版本，建议向就诊的医院相关科室医师协商索要。

4、个案管理师在收齐相关材料后的 1-3 个工作日安排领衔专家评估。

5、在材料提交齐全后，个案管理师在 10 个工作日内从合作的顶级三甲医院网络（详见附件）内容甄选 3-8 位多学科权威专家，筹备 MDT 专家组，安排会诊服务。

6、客户在服务当天，在我司指定第三方服务机构服务专员的陪同下，全程参与 MDT 线下面对面会诊，当场得出诊疗方案。

7、会诊结束后 5 个工作日内出具 MDT 报告，个案管理师通过邮件或邮寄等方式将报告发给客户，并在病历等材料上附有会诊专家签名。

8、MDT 会诊结束 6 个月内，个案管理师将对客户进行 3 次健康随访，协助管理客户健康档案。

三、服务使用规则

1、服务均仅限被保险人本人使用，服务有效期内只享有一次MDT会诊服务。

2、服务自保险合同生效日起开始生效，服务有效期为一年，退保后服务失效。

3、MDT会诊中，客户可以全程参与多学科专家团队线下面对面会诊，全程耗时约0.5-1个小时（可随病情具体情况有所增减）。

4、服务发起条件：

(1) 客户保险合同已过等待期且在服务有效期内；

(2) 由二级及以上级别公立医院专科医生首次确诊罹患本保险产品保障的恶性肿瘤。

5、服务受理时间为工作日：09：00-18：00（国家法定节假日除外）。

6、我司和我司指定第三方服务机构对医疗机构提供的任何治疗形式所产生的后果，不负有任何责任。

7、本项服务将由我司指定第三方服务机构（保管家）进行资格审核，本项服务审核结果不作为今后任何理赔依据。

8、客户在使用服务过程中发生的挂号费、诊疗费、药费、检查费等由客户自行承担与医院结算。

9、客户拨打我司全国统一客户服务热线申请服务后，应保持手机畅通。

10、客户提供给个案管理师的信息、资料需真实、准确、完整和反映当前健康情况，并需严格按照规定的服务使用方法与操作规则获得服务，否则因客户未按上述要求配合，而导致某些医疗服务发生缺失偏差或延误，我司及指定第三方服务机构均免责。

11、客户提供至我司及我司指定第三方服务机构的本服务相关信息与材料，将用于：

(1) 本服务的专家评估及会诊需要。

(2) 个案管理师的客户健康档案管理。

(3) 服务专员的健康随访服务。

(4) 瑞华保险的客户信息管理。

12、我司及我司指定第三方服务机构将采取严格措施保护客户的隐私和个人信息。除非根据法律或政府的强制性规定，在未得客户的许可之前，我司及我司指定第三方服务机构不会将客户的任何个人信息提供给第三方（包括公司及个人）。

13、在服务的任何阶段，当我司指定第三方服务机构查明正在要求或享受服务者并非被保险人本人，均可立即拒绝提供服务，并联系被保险人本人核实情况。

14、温馨提示：MDT会诊报告提供的咨询建议仅供参考，不能取代医学诊断或处方。

Q&A:

Q: 什么是 MDT 服务?

A: 恶性肿瘤多学科会诊服务（简称 MDT），是由外科（肿瘤外科）、内科、放疗科、放射科、病理科、内镜中心等科室的专家组成一个比较固定的治疗团队，针对某一疾病、某个病人，通过定期定时的专家会诊形式，提出适合病人目前病情最佳诊疗方案。

Q: MDT 会诊当场可以得出准确的诊疗方案吗?

A: 可以。MDT 会诊专家团队会根据病患病情有针对性的开展研讨会议，专家团队达成一致后，制定精准诊疗方案。会诊现场、专家团队会充分考虑病患的个人情况、身体条件、主观意愿等因素，制定符合实际情况的诊疗方案，最大化保障病患的生命质量。

Q: MDT 会诊的专家是什么级别的，是否来自不同的医院?

A: MDT 会诊服务专家为副主任或主任级别的专家。按照患者的病情一般专家都是来自同一家医院，但如患者的病情有特殊情况（比如有多个并发症等情况），可能会请个别外院专家进行会诊。

注：服务地区内会诊的医院及专家不可以指定。

Q: 客户病史材料不齐全，是否需要重复检查，怎么安排，是否收费，特别是影像和病理材料?

A: 客户病史材料不齐全，需要完善检查，补全材料，具体以专家评估为准。如需检查，按照专家建议在当地或者 MDT 会诊医院按照医院正常流程完善检查，医疗费用自行承担。

Q: 当客户病史资料不齐全需重复检查时，为什么专家建议不能在当地医院检查?

A: 因为影像和病理的检查受到医院能力的影响，不同的医院检查结果可能不同，故一般专家不建议在当地医院检查，要在指定医院做检查，从而保证会诊效果。

Q: 在当场参加 MDT 会诊时，专家术语太过专业怎么办?

A: 个案管理师全程陪同参与会诊，对于一些客户不理解的专业术语，会进行耐心的辅助讲解，确保客户和医生之间沟通顺畅。

Q: 服务地区以外的人是否也能使用服务?

A: 可以使用，只是服务开展地区只能在成都、上海、广州、北京这四个地区进行，对于这四个地区以外的客户，因服务需要产生的路费、住宿以及其他费用

均由客户自行承担，若客户因个人原因无法前往这四个地区使用服务，服务专员会指导客户通过线上会议软件进行视频连线，与多学科会诊专家进行沟通。

*若因市场变化、不可抗力等因素导致服务无法正常提供，我司可以提供其他同类型等值的健康管理服务；

*本服务最终解释权归瑞华保险所有。

附件 合作医疗网络（根据实际情况持续更新）

北京市（五家）

- 北京大学肿瘤医院
- 北京协和医院
- 中国人民解放军总医院
- 中国医学科学院肿瘤医院
- 北京大学国际医院

上海市（十六家）

- 复旦大学附属中山医院
- 复旦大学附属华山医院
- 复旦大学附属肿瘤医院
- 复旦大学附属华东医院
- 复旦大学附属红房子医院
- 上海交通大学附属瑞金医院
- 上海交通大学附属第一人民医院
- 上海交通大学附属第九人民医院
- 上海交通大学附属胸科医院
- 上海中医药大学附属岳阳中西医结合医院
- 上海中医药大学附属曙光医院
- 上海中医药大学附属龙华医院
- 同济大学附属东方医院
- 同济大学附属上海市肺科医院

- 第二军医大学附属长海医院
- 第二军医大学附属东方肝胆外科医院

广州市（九家）

- 中山大学附属肿瘤医院
- 中山大学附属第一医院
- 中山大学附属第三医院
- 广东省人民医院
- 南方医科大学附属第三医院
- 南方医院（南方医科大学附属第一医院）
- 珠江医院（南方医科大学附属第二医院）
- 广州医科大学附属第一医院
- 广州市红十字会医院

成都市（四家）

- 四川大学华西医院
- 四川省肿瘤医院
- 四川省人民医院
- 成都市第一人民医院