

重大疾病绿色通道服务手册

(含质子重离子就医协助)

一、服务描述:

客户在投保《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及以上级别公立医院专科医生确诊初次发生保险条款约定的重大疾病,并能够提供相应诊断材料,可申请重大疾病绿通服务,服务内容包括重大疾病专家门诊预约服务(含质子重离子就医协助)、重大疾病住院及手术绿通服务。

二、服务使用流程及服务规则:

(一) 重大疾病专家门诊预约服务

1、服务使用流程:

(1) 客户购买瑞华保险《瑞华医保加个人医疗保险》并过等待期后,可致电瑞华保险全国统一客户服务热线 400-609-6868 发起服务申请,经我司客服人员核对客户基本信息,客户可提出具体就医需求申请本项服务。具体告知信息如下:

- 1) 服务申请信息:姓名、证件类型、证件号码、联系方式。
- 2) 就医需求信息:预约门诊时间、预约医院、预约科室。

(2) 客户申请服务后约 2 小时即可收到我司指定第三方服务机构医疗服务专员(下同)的联络信息,并在医疗服务专员的指导下,通过微信上传照片等形式提交就医资料进行服务审核。具体审核信息如下:

- 1) 疑似确诊患者提供二级及以上公立医院初步确诊患有相关疾病的病历。
- 2) 确诊患者提供二级及以上公立医院初步确诊患有相关疾病的病理诊断报告。

(3) 审核通过的客户即可在医疗服务专员的安排下使用本次绿通服务。

2、服务使用规则

(1) 本项服务将由我司指定第三方服务机构(深圳市国康健康管理服务有限公司)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。

(2) 客户在服务有效期内只能使用一次重大疾病专家门诊预约服务。

(3) 本项服务受理时间为工作日:09:00-18:00(国家法定节假日除外)。若客户在受理时间段以外有紧急服务咨询需求,可拨打第三方 400-678-8500 服务热线发起服务咨询,该服务热线工作时间为 7*24 小时。

(4) 服务发起条件:

- 1) 本项服务仅限被保险人本人使用。
- 2) 客户在等待期后,确诊或疑似确诊罹患本保险产品中保障的重大疾病。
- 3) 客户提供的二级及以上公立医院诊断报告及病历中需有医生明确确诊或疑似确诊该重大疾病的诊断结论。

(5) 客户若对于审核结果或者服务质量有异议,可以拨打该第三方的投诉热线 400-678-8500。

(6) 本项服务自客户服务资格审核通过起 5 个工作日内完成服务安排。

(7) 本项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。

(8) 其他客户须知：

1) 本项服务提供预约三甲医院副主任及以上级别专家，可以指定医院、指定科室、指定专家。

2) 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。

3) 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。

4) 如因特殊原因，客户需提前将医保卡、身份证、就医资料原件等通过快递或邮寄等方式提前寄送至医疗服务专员处，则产生的邮费需客户自理。

5) 服务实施当天，客户应在双方约定时间内到达就诊医院，若客户无故迟到 30 分钟(含)以上且不告知陪同的医疗服务专员，则视为客户放弃本次服务，若因此发生的投诉行为属无效投诉。

6) 本项服务预约成功后，客户若要取消服务，需在预约就诊前一天 12:00 之前，致电提供本次服务的第三方医疗服务专员（我司全国统一客户服务热线/分支机构柜面不接受服务预约取消申请）。若在该时间之后取消服务，仍计为有效服务一次。且因客户原因导致该次服务专家挂号费用不能退款的情况，则由客户自行承担该次服务专家挂号费用。

7) 客户指定同一专家预约成功后，如因客户自身原因取消服务超过 3 次，我司有权拒绝客户预约该专家看诊，若因此造成的投诉属无效投诉。

8) 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。

(二) 质子重离子就医协助服务

1、本项服务使用流程及使用规则同“重大疾病专家门诊预约服务”，除以下内容：

(1) 本项服务不可指定专家；

(2) 本项服务发起条件不包括客户在等待期后，疑似确诊罹患本保险产品中保障的恶性肿瘤。

2、疾病咨询服务流程

客户通过拨打瑞华保险全国统一客户服务热线 400-609-6868，经我司客服人员核对客户基本信息，由我司指定第三方服务机构医疗服务专员在客户申请服务的 2 小时内联系客户，并在 1 个工作日内根据客户症状、既往检查结果及就诊经过进行分诊，初步判断筛查是否符合院方治疗疾病和条件等，同时告知客户疾病评估所需资料，包括但不限于病理报告、病历、各类检查报告、治疗记录材料。由我司指定医疗服务专员将完整、符合条件的客户资料传递给院方，院方会根据客户提供的疾病资料进行评估，如中间不再需要补充或补验，在 5 个工作日内给予初步意见。

3、预约挂号服务流程

我司指定医疗服务专员将完整、符合条件的客户信息传递给院方，院方根据客户病情情况进行评估，如确认符合就诊疾病，会为其匹配院内擅长该疾病的专家门诊，5 个工作日内完成。

4、本项服务适用于以下适应症：（具体以医院临床收治标准为准）

(1) 头颈部肿瘤：鼻咽癌、脊索瘤、软骨肉瘤等；

- (2) 胸部肿瘤：早期和局部晚期肺癌、部分胸腺癌及胸部转移性肿瘤等；
- (3) 腹部肿瘤：肝癌、胰腺癌等；
- (4) 盆腔肿瘤：前列腺癌、局部复发肿瘤及其他不能手术切除的盆腔肿瘤等其他局限性肿瘤。

5、达到以下任一情况者，则不能使用协助预约上海质子重离子医院专家门诊服务：

- (1) 病理尚未确诊患者；
- (2) 肿瘤患者有 2 处及以上转移及终末期患者；
- (3) 血液系统肿瘤（白血病、多发性骨髓瘤等）；
- (4) 同一肿瘤部位已接受 2 次及以上放射治疗的患者；
- (5) 已进行放射性粒子植入治疗的患者；
- (6) 食管癌、胃癌、结直肠癌等；
- (7) 无法较长时间保持仰卧或俯卧体位的患者；
- (8) 患者年龄不超过 14 周岁。

（三）重大疾病住院及手术绿通服务

1、服务使用流程：

(1) 客户购买瑞华保险《瑞华医保加个人医疗保险》并过等待期后，可致电瑞华保险全国统一客户服务热线 400-609-6868 发起服务申请，经我司客服人员核对客户基本信息，客户可提出具体就医需求申请本项服务。具体告知信息如下：

- 1) 服务申请信息：姓名、证件类型、证件号码、联系方式。
- 2) 提供住院单照片：持有期望入住医院、科室的住院单。

(2) 客户申请服务后约 2 小时即可收到我司指定医疗服务专员的联络信息，并在医疗服务专员的指导下，通过微信上传照片等形式提交就医资料进行服务审核。具体审核信息如下：

1) 确诊患者提供二级及以上公立医院初步确诊患有相关疾病的病理诊断报告。

2) 需提供住院单。

(3) 审核通过的客户即可在医疗服务专员的安排下使用本次绿通服务；审核不通过的客户则无法使用该服务。

2、服务使用规则

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

(2) 客户在服务有效期内只能使用一次重大疾病住院及手术绿色通道服务。

(3) 本项服务受理时间为工作日：09：00-18：00（国家法定节假日除外）。若客户在受理时间段以外有紧急服务咨询需求，可拨打第三方 400-678-8500 服务热线发起服务咨询，该服务热线工作时间为 7*24 小时。

(4) 服务发起条件：

- 1) 本项服务仅限被保险人本人使用；
- 2) 客户在等待期后，确诊或疑似确诊罹患本保险产品中保障的重大疾病；
- 3) 客户提供的二级及以上公立医院诊断报告及病历中需有医生明确确诊或疑似该重大疾病的诊断结论；

4) 客户已开具申请服务的医院科室的住院单;

(5) 客户若对于审核结果或者服务质量有异议, 可以拨打该第三方的投诉热线 400-678-8500。

(6) 本项服务自客户申请服务并提供住院单之日起, 7 个工作日内安排。

(7) 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。

(8) 其他客户须知:

1) 本项服务提供预约三甲医院副主任及以上级别专家, 可以指定医院、指定科室, 不可指定专家。

2) 如由于客户患有传染性疾病而致医疗机构不能收治入院, 我司和我司指定第三方服务机构免责。

3) 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。

4) 客户申请住院及手术绿通服务必须在同一医院、同一科室、同一医生名下实施完成, 客户申请手术绿通服务需发生在同一次住院期间, 期间不得出院。

5) 如就诊医院主诊医生判断客户无入院或手术指征, 我司不再安排该服务, 计为有效服务一次。

6) 如客户要求医院的床位紧张, 我司可为客户调剂至同地区(市、县)同级别三甲医院提供该服务。

7) 客户入院后与医院产生的医疗问题或纠纷, 我司和我司指定第三方服务机构不再予以协调并免责。

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) 如因特殊原因, 客户需提前将医保卡、身份证、就医资料原件等通过快递或邮寄等方式提前寄送至医疗服务专员处, 则产生的邮费需客户自理。

10) 服务实施当天, 客户应在双方约定时间内到达就诊医院, 若客户无故迟到 30 分钟(含)以上且不告知陪同的医疗服务专员, 则视为客户放弃本次服务, 若因此发生的投诉行为属无效投诉。

11) 本项服务预约成功后, 不可取消。若取消, 仍计为有效服务一次。

12) 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。

Q&A:

Q: 什么是重大疾病绿色通道服务?

A: 我司在服务有效期内为客户预约国内知名专家门诊、住院及手术绿通服务各一次。在服务有效期内, 若被保险人在本保险产品等待期后不幸确诊或疑似确诊罹患本保险产品保障的重大疾病需要就医时(上海质子重离子医院就医协助服务除外), 即可致电我司全国统一客户服务热线 400-609-6868 申请此服务。

Q: 重大疾病绿通服务的有效期限是多少?

A: 本服务有效期为一年, 为**保险合同**生效之日起一年内有效。

Q: 客户可以使用几次重大疾病绿通服务? 可否单独使用?

A: 符合条件的客户在服务有效期内能分别使用一次重大疾病专家门诊预约服务(含质子重离子就医协助)、一次重大疾病住院及手术绿通服务。重大疾病专家

门诊预约服务和住院及手术绿通服务能拆分使用，住院和手术绿通必须发生在同一次住院期间，期间不得出院。

Q: 投保前已经罹患重大疾病的客户，还能申请重大疾病绿通服务吗？

A: 不能。

Q: 如果专家门诊预约服务中，客户指定的专家预约失败，怎么办？

A: 如预约失败，我司指定的第三方服务机构会及时告知预约结果，并在征求客户同意后，会更改该专家的预约时间或与推荐 2-3 位同等级别的专家供客户选择。若客户不同意，本次服务中止，不计算客户已使用服务。

Q: 专家门诊成功预约后，由于客户个人原因怎么更改预约时间？

A: 一般专家门诊服务安排好后，客户在就诊前一天 12 点前致电我司指定的第三方服务机构 400-678-8500 服务热线，取消或更改即可；但是，如果部分客户指定知名专家，成本非常高，服务机构已经支出相应费用的情况，客户来电取消或更改就诊时间也计算客户已使用服务（前期客户预约服务时会提醒客户该情况）。

Q: 若客户对专家服务质量不满意，该怎么办？（非我司指定的第三方服务机构过错）

A: 如客户对专家服务质量不满意，但我司指定的第三方服务机构未违约，服务机构不承担相关后果，但可配合进行合理解释并安抚客户。（在不对我司指定的第三方服务机构产生实际利益损失的前提下）

Q: 客户不愿意提供相关证件原件，怎么办？

A: 部分地区的部分医院在协调预约就诊时，需要客户提供相关证件原件，如由于客户不愿意提供相关证件，在与客户沟通无效而无法协调门诊时，我司及我司指定的第三方服务机构将不承担相应责任。

Q: 成功预约住院及手术绿通服务后由于客户特殊原因导致无法及时手术，怎么办？

A: 如因客户自身原因，导致无法手术，计算客户已使用服务，我司指定的第三方服务机构不再重复安排此服务。

Q: 住院服务安排好后，客户能取消、不入住或要求更换其他医院吗？

A: 如住院服务已经安排好，客户因其他原因取消服务、不入住或要求更换其他医院，则视为客户已经使用服务。我司指定的第三方服务机构不再重复安排此服务。

Q: 如果发生医疗事故怎么办？

A 诊疗结果将由医疗机构负责，客户与医院产生的医疗问题或纠纷，我司及我司指定的第三方服务机构将不承担相应责任。

Q: 如何取消专家门诊预约服务？

A: 专家门诊预约成功后, 客户若要取消服务, 需在预约就诊日前一天 12:00 之前, 致电提供本次服务的医疗服务专员。我司全国统一客户服务热线/分支机构柜面均不接受服务预约取消申请。

Q: 若客户申请住院绿通服务且成功入院后未发生手术, 出院后再次入院, 可以申请协助住院和手术安排服务吗?

A: 不能。客户在保险期间内只能使用一次重大疾病住院及手术绿色通道服务, 且手术绿通服务必须在同一医院、同一科室、同一医生名下实施完成, 客户申请手术绿通服务需发生在同一次住院期间, 期间不得出院, 一旦出院计为有效服务一次。

Q: 重大疾病住院和手术绿通的服务安排时效是 7 个工作日, 指的是在这个期限内, 能够安排好协助住院还是能安排好手术安排, 还是均能安排好两者?

A: 我司收到服务申请且客户已持有期望入住医院开具的住院单后 7 个工作日内完成协助住院, 手术安排具体时效由医生会根据患者的病情和术前检查结果做决定。

Q: 专家门诊预约服务、住院及手术绿通服务能支持紧急预约吗?

A: 重大疾病绿色通道服务均不支持紧急预约。

*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。