

住院垫付服务手册

一. 服务描述

为缓解您住院期间的资金压力，如您发生条款保障范围内的意外或疾病，并在我公司指定的网络医疗机构（见服务注意事项第 10 条）住院治疗的，经审核同意后，可享受由指定第三方服务商提供的住院垫付服务。

二. 服务使用规则

1. **服务对象：**已投保《瑞华医保加个人医疗保险》的被保险人。
2. **服务有效期：**自保单生效日起开始生效（不含等待期），服务有效期为一年，退保后服务失效。
3. **服务范围：**条款约定的二级及以上公立医院。
4. **服务条件：**产品保障范围内的住院治疗。

三. 服务申请流程

1. 垫付申请

(1) 您可以选择服务热线和线上申请两种方式向我们申请垫付服务：

客服热线：您可拨打 7×24 小时垫付服务热线 4006-058-056 提出申请。我们会指导您进行操作。

线上申请：您可关注“瑞华保险”官方微信公众号，通过“我的保单服务-垫付服务”进行住院垫付申请，并根据提示进行操作。

(2) 根据客服的指引，在线提交申请材料。

2. 委托授权

(1) 垫付审核通过后，您可在微信公众号内查询并确认垫付金额。

(2) 确认垫付金额后，在线签署《理赔申请书》、《理赔委托授权书》。

3. 垫付支付

(1) 绑定您的银行卡，进行电子账户开户（此流程非必须，根据医院实际情况而定）。

(2) 当您需要支付押金时，向院方出示支付码，完成垫付操作。

4. 续费申请

若您在治疗过程中，需要追加垫付押金，可通过微信公众号在线发起【续费】申请。

5. 出院流程

(1) 您需至少提前 1 天告知客服专员您的出院时间。

(2) 出院时，在线提交出院相关材料，包括出院小结、发票、费用清单、病情证明材料等。

(3) 在确认您的材料齐全后，会有服务专员指引您邮寄至指定服务中心处理。

6. 进度查询

(1) 您可关注“瑞华保险”官方微信公众号，通过“我的保单服务-垫付服务”

实时关注垫付审核进展。

(2) 请您保持通讯畅通，以便客服专员及时与您沟通并推进垫付服务。

四. 申请材料

在提出服务申请后，客服专员会指引您在线提供以下材料：

1. 身份证、银行卡、医保卡（如有）；
2. 您的入院单或入院通知单、缴费通知单；
3. 此次疾病的门/急诊病历、诊断材料；
4. 此次疾病的相关检查报告（如 CT、核磁共振、B 超、X 光、心电图、血液检验）；
5. 病理报告（诊断为肿瘤）；

根据病情情况的不同，客服专员可能会联系您补充其他与此次疾病相关的医疗、健康材料，还望您保持通讯畅通，并给予充分的理解与支持。

五. 服务时效

1. 在您提交完整申请材料后，我们会在 1 个工作日内出具垫付审核结果；
2. 在您同意垫付金额并签署授权协议后，我们会在 24 小时内完成住院押金垫付；若因您个人原因需要另行约定服务时间，则以具体情况为准。

为了确保您的治疗不受影响，建议您尽可能预留充分的审核及服务安排时间。

六. 服务注意事项

1. 我们只提供保险责任范围内的住院押金垫付服务，因保险免赔额、赔付比例等原因产生的客户自负部分需您自行缴付。
2. 垫付金额会根据您的保单保额、疾病诊断、病情程度、是否需要手术、您就医当地的平均医疗费用水平、您是否使用医保等，由我们的专业医生团队综合审核判断。
3. 该项服务涉及资金垫付，审核过程中会对您的个人、信用等信息进行核实。若您存在明显信用瑕疵，将可能无法享受此项服务。
4. 垫付服务审核过程中，您应配合提供相关的审核材料，若材料不齐将会影响您的审核决定。
5. 您需要提前告知垫付服务专员您的出院时间，由第三方服务商协助您进行理赔申请。
6. 垫付审核结果仅决定您此次能否享受住院垫付服务，并不影响您的理赔权益。若您的情况经审核后暂无法享受此项服务，出院后您依然可以向我司进行理赔申请。
7. 住院垫付行为不构成我司对于该垫付事项承担保险责任的承诺，在您出院后会有服务专员协助您申请保险理赔，由我司理赔部门审核出具最终理赔决议。
8. 若您享受了此项垫付服务，您的理赔款将优先用于返还您的垫付金额，如事后发现垫付金额高于实际赔付金额，您有义务就差额部分向第三方服务商进行

返还。

9. 零押金医疗费用垫付服务不适用于本服务范围。

10. 服务网络覆盖地区如下：

(1) 具体网络医院名单可通过“瑞华保险”官方微信公众号“我的保单服务-垫付服务-网络医院查询”进行查询。

(2) 由于服务网络受到市场环境的影响可能存在不定期的调整，您也可以通过拨打7×24小时客服热线4006-058-056进行实时网络查询。

| 省/自治区 | 城市 | 数量 |
|-------|-------------------|-----|
| 直辖市 | 北京、上海、天津、重庆 | 490 |
| 辽宁 | 沈阳、大连 | 101 |
| 黑龙江 | 哈尔滨 | 70 |
| 吉林 | 长春、吉林 | 65 |
| 山东 | 济南、青岛、烟台 | 134 |
| 山西 | 太原 | 53 |
| 江苏 | 南京、苏州、无锡、镇江、常州、南通 | 161 |
| 浙江 | 杭州、嘉兴、宁波 | 165 |
| 江西 | 南昌 | 43 |
| 陕西 | 西安 | 85 |
| 甘肃 | 兰州 | 25 |
| 河南 | 郑州、商丘 | 78 |
| 河北 | 石家庄、保定 | 116 |
| 广东 | 广州、深圳 | 165 |
| 湖北 | 武汉 | 69 |
| 湖南 | 长沙 | 33 |
| 四川 | 成都 | 90 |
| 安徽 | 合肥 | 38 |
| 广西 | 南宁 | 33 |
| 云南 | 昆明 | 23 |
| 福建 | 福州、泉州、厦门 | 160 |