

目录

1、一般住院医疗费用垫付	1
2、日常健康咨询服务	2
3、重疾就医全流程绿色通道	5

1、一般住院医疗费用垫付

a)服务条件:

被保险人在保单保障责任范围内因意外或于保单约定等待期后(续保无等待期)因患疾病住院治疗,在保单有效期内,可在《[垫付服务网络](#)》范围内享受医疗费用垫付及直赔服务。申请服务时,被保险人须提供相应的诊断证明资料。

b)服务内容:

- 为客户提供入院指导服务;
- 首次住院押金医疗费用垫付;
- 治疗过程跟踪和评估:客户住院期间,与客户主治医生直接沟通保险责任、病情、治疗及费用等情况,逐次追加垫付金额,提供追加医疗费用垫付;
- 医疗报告解读与康复建议:帮助客户分析病历、临床及病理诊断、检验阳性指标等,提供康复建议;
- 出院协助:服务方持押金条陪同客户办理出院结算,与医院结清担保或垫付的医疗费用,收集客户全套就诊资料。

c)服务流程:

- 1) 关注“华农保险”微信公众号:华农保险公众号—自助服务—意健险服务,申请所需服务;
- 2) 核实客户的身份信息;
- 3) 由专人和客户联系跟进后续服务。

d)需提供材料:

- 1) 须在执行垫付前配合提供及签署相关文件,包括:垫付确认书、理赔申请书、国内住院垫付授权委托书、有效证件复印件,必要时提供门急诊病历、事故认定书或其他与本事件相关的证明文件等;
- 2) 出院时,服务方协助其办理出院手续,同时按理赔资料要求收取被保险人的住院材料,包括但不限于住院费用全部发票原件、诊断证明、出院小结、费用总清单、理赔申请书等资料。

e) 以下情况在服务免责范围内:

- 1) 客户不配合提交垫付部分押金条原件或非垫付部分押金条原件、就医材料等理赔材料,产生的垫付、住院、治疗、出院延迟,均由客户自行承担全部责任;
- 2) 客户在保险合同生效前,已患保险责任范围内疾病或发生相关症状;
- 3) 客户发生的保险事故不属于保险合同约定的保险责任范围的;
- 4) 因客户无法提供或者不配合提供所需资料及证明文件等,导致服务方无法做出是否垫付的决定;
- 5) 客户未在服务方所指定网络范围内入院而产生的住院医疗费用;
- 6) 客户提供虚假投保信息,故意未履行如实告知义务,或存在欺诈行为的;
- 7) 客户不配合支付应自行承担的医疗费用;
- 8) 当客户以医保/农合形式住院,但出院时医保/农合无法实时结算时;
- 9) 客户不配合签署或已签署但拒绝提供相关医疗及理赔文件(包括医疗费用发票原件、事故认定书、警方证明等)的;
- 10) 保险条款约定责任以外的任何费用,服务方有权拒绝支付;
- 11) 出院时因需要社会基本医疗保险、城乡居民大病保险报销或其他原因等,导致被保险人不能在出院时向服务方提供医疗费用发票原件等材料用于保险理赔;

发生上述情形时,如果服务方垫付相关费用,服务方有权向客户追讨已支付费用。

f)服务对象:

持有有效保单的被保险人本人。

g)服务次数:

符合住院垫付服务条件的,一次住院情况下的不限次追加垫付服务。

h)服务范围:

涵盖全国31省,183个城市,及上海质子重离子医院。详见附件 [《垫付服务网络》](#)。

i)服务有效期:

服务有效期与保单有效期保持一致。

2、日常健康咨询服务

(1) 家庭医生图文咨询

a) 服务内容: 为每位客户指定一名专属家庭医生,为客户提供日常健康咨询,包含:与健康相关的咨询,如疾病饮食调节、轻症咨询、OTC常用药品用药指导、高血压、糖尿病、高血脂等慢性病的管理、重症专业分诊、术后康复知识咨询等;

b) 服务流程:

1) 关注“华农保险”微信公众号:华农保险公众号—自助服务—意健险服务,申请所需服

务；

2) 核实客户的身份信息；

3) 根据客服引导获取相关服务。

c) 人员资质：由家庭医生团队为客户提供健康咨询服务，家庭医生均具备三年以上医院工作经历；

d) 服务对象：持有有效保单的被保险人及其家属；

e) 服务范围：无地域限制；

f) 服务次数及服务有效期：服务有效期内不限次；服务有效期与客户有效保单的起止日期保持一致且最长不超过一年。

(2) 家庭医生电话咨询

a) 服务内容：电话医生为客户提供日常健康咨询，包含：全部与健康相关的内容咨询，如疾病饮食调节、轻症咨询、OTC常用药品用药指导、高血压糖尿病高血脂的慢病管理、重症专业分诊、术后康复知识咨询等。

b) 服务流程：

1) 关注“华农保险”微信公众号：华农保险公众号—自助服务—意健险服务，申请所需服务；

2) 核实客户的身份信息；

3) 核实后，根据客服引导获取相关服务。

c) 人员资质：由家庭医生团队为客户提供健康咨询服务，家庭医生均具备三年以上医院工作经历；

d) 服务对象：持有有效保单的被保险人及其家属；

e) 服务范围：中国大陆；

f) 服务次数及服务有效期：服务有效期内不限次；服务有效期与客户有效保单的起止日期保持一致且最长不超过一年。

(3) 预约挂号

a) 服务内容：客户于服务有效期内提出门诊预约需求，将根据客户自身临床病症，综合客户关于就诊时间、地点、医院等要求，推荐适合的医院科室，并提供服务方指定医院、科室的预约挂号服务。

b) 服务流程：

1) 关注“华农保险”微信公众号：华农保险公众号—自助服务—意健险服务，申请所需服务；

2) 核实客户的身份信息；

3) 根据客服引导获取相关服务。

c) 服务对象：被保险人本人及其3位家属（客户使用服务时最多可绑定4位服务受益人，一经绑定不可变更）；

d) 服务时效：服务方客服响应客户之日后的7个工作日内落实服务（“落实服务”指为客户预约服务方推荐号源或服务方与客户达成一致的客户指定科室号源）。

e) 服务范围：详见[《预约挂号服务网络》](#)

f) 服务次数及服务有效期：服务有效期内限4位服务受益人共享四次；服务有效期起止日期与客户有效保单的起止日期保持一致且最长不超过一年。

g) 注意事项：

1) 为避免医疗资源的浪费，服务方根据客户病情情况，为其推荐及预约适合对症的医院、科室的号源（包括但不限于普通号、专家号、特需号）。

2) 如客户病情严重复杂或在其他医院就诊没有得到有效的诊治，提出专家需求，服务方会根据客户需求提供指定医院指定科室的专家号号源（专家号或特需号）。口腔类专科只保证普通门诊预约。此服务不承诺点名医生预约。

3) 如特殊情况下，客户指定医院指定科室的专家号，由于医院时间、医生出诊时间等问题导致无法实现预约时，服务方将推荐同级别的医院科室同级别的专家供客户选择就诊。

4) 不提供传染类疾病、精神类疾病、产科建档、生殖中心的门诊预约服务。

5) 医院收取的挂号费及其他任何相关医疗费用，均由客户自行全部承担。

6) 可实现协助门诊预约的全国医院网络，将随中国大陆范围内各医疗机构在公共平台开放政策随时进行调整，具体以发布的展示医院列表为准。

h) 预约规则：

1) 同一个服务受益人一天只能申请一次预约服务；

2) 同一个服务受益人7天内只能有两个待预约申请。

3) 一个门诊预约需求默认连续预约处理的周期为7天，连续预约7天仍未能预约需求号源，则该需求自动终止。如服务受益人需继续该需求或改约其它医院，需要重新提交申请。

i) 取消规则：

1) 门诊预约成功后，如服务受益人在一个月内取消/爽约累计达两次，则三个月内不享用小秘书挂号服务；

2) 门诊预约成功后，如服务受益人在三个月内取消/爽约累计达三次，则六个月内不享用小秘书挂号服务。

j) 计次规则：

服务方成功为客户完成门诊预约后，服务方系统将向客户提交预约的联系电话发送预约成功短信通知。服务方系统一旦向客户发送预约成功短信通知，则客户消耗1次服务权益，服务方将以该成功短信通知的系统发送时间为准实时扣次。

(4) 以下情况在服务免责范围内：

- a.服务方提供的所有线上咨询服务，仅为根据客户提供的资料/描述做出的健康咨询建议，不可代替临床诊断及治疗方案；
- b.当线上咨询医生给出的健康咨询建议与临床医生建议不一致时，应以临床医生给出的治疗方案为准；
- c.客户在医院内，与就诊医院及医生之间发生的医疗事故及纠纷与服务方无关；
- d.在院内产生的一切医疗相关费用（含挂号费用）由客户自行承担；
- e.客户进行医院就诊的交通、住宿、挂号费、医疗费等其他费用，服务方均不予承担；
- f. 在因公共预约平台、医院等第三方政策、流程等不可抗力因素导致的一切情形下服务方均免责。

3、重疾就医全流程绿色通道

(1) 重疾门诊绿通

a)服务内容：客户于服务有效期内且等待期结束后因疾病原因首次罹患保险责任约定的100种重大疾病种类中的一种并经二级及二级以上公立医院确诊，将为客户提供专家号的门诊就医绿色通道服务，在服务方就医绿色通道医院列表内可指定医院、指定科室，不可指定医生姓名及级别。

b) 服务流程：

- 1) 关注“华农保险”微信公众号：华农保险公众号—自助服务—意健险服务，申请所需服务；
- 2) 核实客户的身份信息；
- 3) 根据客服引导获取相关服务。

c)需要资料：

客户需提交本人身份证正反面、二级及二级以上以上公立医院出具的重疾诊断证明(须加盖医院有效公章)、电子保单、其他重疾确诊的相关资料，包括但不限于门急诊病历资料、病理诊断报告、血液检查报告、核磁或内镜等特殊检查报告、近2年医保报销记录等；

d) 服务对象：持有有效保单的被保险人本人；

e)服务时效：服务方在客户提出预约申请后的1个工作日响应，在客户提交完整材料并服务资格经审核通过后的5个工作日内安排客户就诊；

f)服务范围：覆盖31省份、183城市、1208家医院，详见附件 [《绿通就医网络》](#)

g)服务次数及服务有效期：服务有效期内三次；服务有效期与客户有效保单的起止日期保持一致且最长不超过一年。

h) 注意事项:

①专家号门诊协调时以最终医院端反馈的预约结果为准, 客户不能指定医生级别和医生姓名。

②客户如在服务方未向其发送预约启动短信通知之前(以服务方发送成功短信通知的时间为准) 取消预约服务并及时通知服务方的, 服务方不计算该次服务已使用; 对于服务方预约启动通知后接到客户取消预约服务的, 客户的取消行为无效, 服务方视同客户已使用该次服务。

③服务方预约启动前, 应明确告知客户, 预约一旦启动后不得取消。

(2) 重疾手术/住院加快绿通 (含陪诊)

a)服务内容: 客户于服务生效且等待期结束后首次因疾病原因罹患保险责任约定的100种重大疾病种类中的一种并经二级及二级以上公立医院确诊, 服务方为已开具《绿通就医网络》内的医院住院单的客户提供住院/手术加快服务。

b) 服务流程:

- 1) 关注“华农保险”微信公众号: 华农保险公众号—自助服务—意健险服务, 申请所需服务;
- 2) 核实客户的身份信息;
- 3) 由专人和客户联系跟进后续服务。

c)需要资料:

客户需提交本人身份证正反面、电子保单、二级及二级以上以上公立医院出具的有效住院单、二级及二级以上公立医院出具的重疾诊断证明(须加盖医院有效公章)、其他重疾确诊相关材料, 包括但不限于门急诊病历、病理诊断报告、血液检查报告、核磁或内镜等特殊检查报告、近2年医保报销记录等;医保卡、就诊卡等必要资料;

d)服务时效: 服务方在客户提出预约申请后的1个工作日响应, 在客户提交住院单等完整材料并服务资格经审核通过后的10个工作日内安排客户就诊(但对于医院/医生要求择期手术或住院、或需完成入院前检查、停药等特殊医嘱的手术或住院情况, 须以医生医嘱为准)

d)服务对象: 持有有效保单的被保险人本人;

e)服务范围: 详见附件 [《绿通就医网络》](#);

f)服务次数及服务有效期: 服务有效期内三次; 服务有效期与客户有效保单的起止日期保持一致且最长不超过一年。

g) 注意事项:

① 客户如在服务方未向其发送预约启动短信通知之前(以服务方发送成功短信通知的时间为准) 取消预约服务并及时通知服务方的, 服务方不计算该次服务已使用; 对于服务方预约启动通知后接到客户取消预约服务的, 客户的取消行为无效, 服务方视同客户已使用该次服务。

- ② 服务方预约启动前，应明确告知客户，预约一旦启动后不得取消。
- ③ 住院加快服务除外儿科、所有甲状腺核素治疗相关科室。
- ④ 手术加快不支持主刀医生的更换。

(3) 重疾国内二诊

a)服务内容：客户于服务有效期内且等待期结束后因疾病原因首次罹患保险责任约定的100种重大疾病种类中的一种，且经二级及二级以上公立医院确诊、已获得第一诊疗意见后，服务方协助客户收集相关必须的病情资料，并将前述资料转交至国内相关医学专业匹配的专家（123家百强医院范围内），提供专业的书面医疗第二诊疗意见，并由具医学背景人员进行报告解读（专家以服务方推荐为准）。

b) 服务流程：

- 1) 关注“华农保险”微信公众号：华农保险公众号—自助服务—意健险服务，申请所需服务；
- 2) 核实客户的身份信息；
- 3) 由专人和客户联系跟进后续服务。

c)需要资料：

客户需提交本人身份证正反面、电子保单、二级及二级以上以上公立医院出具的重疾诊断证明(须加盖医院有效公章)、以及其他相关资料，包括但不限于门急诊病历资料、病理诊断报告、血液检查报告、核磁或内镜等特殊检查报告相关必要资料后，服务方进行审核客户服务资格；

d)服务对象：持有有效保单的被保险人本人；

e)服务时效：服务方在客户提交必要材料后的1个工作日响应，在客户服务资格经审核通过及客户提交完整材料后的5个工作日内提供安排服务；于服务完成后2个工作日完成报告解读；

f)服务次数及服务有效期：服务有效期内一次；服务有效期与客户有效保单的起止日期保持一致且最长不超过一年。

g) 取消规则：

①客户如在服务方未向其发送预约启动短信通知之前(以服务方发送成功短信通知的时间为准)取消预约服务并及时通知服务方的，服务方不计算该次服务已使用；对于服务方预约启动通知后接到客户取消预约服务的，客户的取消行为无效，服务方视同客户已使用该次服务。

②服务方预约启动前，应明确告知客户，预约一旦启动后不得取消。

③服务方在服务网络内为客户提供服务，具体专家以服务方服务安排为准。

(4) 重疾海外二诊

a)服务内容：客户于服务生效且等待期结束后因疾病原因首次罹患保险责任约定的重大疾病

种类中的一种，且经二级及二级以上公立医院确诊、已获得第一诊疗意见后，服务方在服务网络范围内邀请海外相关知名医院、医疗研究机构的医学教授/知名医生进行书面二次问诊，并提供专业的书面医疗第二诊疗意见，并由具医学背景人员进行报告解读及翻译（专家以服务方推荐为准）。

b) 服务流程：

- 1) 关注“华农保险”微信公众号：华农保险公众号—自助服务—意健险服务，申请所需服务；
- 2) 核实客户的身份信息；
- 3) 由专人和客户联系跟进后续服务。

c) 需要资料：

客户在线提交本人身份证正反面、电子保单、二级及二级以上以上公立医院出具的重疾诊断证明(须加盖医院有效公章)、以及其他相关资料，包括但不限于门急诊病历资料、病理诊断报告、血液检查报告、核磁或内镜等特殊检查报告相关必要资料后，服务方进行审核客户服务资格；

d) 服务对象：服务有效期内且持有有效保单的被保险人本人；

e) 服务范围：详见附件 [《海外二诊网络》](#)；

f) 服务时效：服务方在客户提交必要材料后的1个工作日响应，在客户服务资格经审核通过及客户提交完整材料后的3个工作日安排、10个工作日内安排完成服务；于服务完成后2个工作日内完成报告解读；

g) 服务次数及服务有效期：服务有效期内一次；服务有效期与客户有效保单的起止日期保持一致且最长不超过一年。

h) 取消规则：

①客户如在服务方未向其发送预约启动短信通知之前(以服务方发送成功短信通知的时间为准)取消预约服务并及时通知服务方的，服务方不计算该次服务已使用；对于服务方预约启动通知后接到客户取消预约服务的，客户的取消行为无效，服务方视同客户已使用该次服务。

②服务方预约启动前，应明确告知客户，预约一旦启动后不得取消。

③服务方在服务网络内为客户提供服务，具体专家以服务方服务安排为准。

(5) 以下情况在服务免责范围内：

A. 服务方提供的所有线上咨询服务，仅为根据客户提供的资料/描述做出的健康咨询建议，不可代替临床诊断及治疗方案；

b. 当线上咨询医生给出的健康咨询建议与临床医生建议不一致时，应以临床医生给出的治疗方案为准；

c. 客户在医院内，与就诊医院及医生之间发生的医疗事故及纠纷与服务方无关；

- d.在院内产生的一切医疗相关费用（含挂号费用）由客户自行承担；
- e.客户进行医院就诊的交通、住宿、挂号费、医疗费等其他费用，服务方均不予承担；
- f. 在因公共预约平台、医院等第三方政策、流程等不可抗力因素导致的一切情形下服务方均免责。