

重疾就医绿色通道服务手册

尊敬的客户：

感谢您投保泰康在线【泰爱保·百万医疗险】。本服务手册将向您介绍该保险产品所涵盖的重疾就医绿色通道服务内容。如果您有任何问题，请拨打泰康在线客服电话 95522-3 进行咨询。本手册会详细介绍重疾就医绿色通道的申请步骤和服务内容，对您非常重要，请惠存，祝您一切顺利。

泰康在线财产保险股份有限公司

一、公司介绍

关于泰康在线

泰康在线的全称为泰康在线财产保险股份有限公司，成立于 2015 年 11 月，是行业内首家由国内大型保险企业发起成立的专业互联网保险公司，其母公司泰康保险集团荣登 2018 年《财富》世界 500 强，并连续十四年荣登“中国企业 500 强”。截至 2017 年底，累计服务客户 2.25 亿，服务企业客户超 34 万家，累计支付理赔金 351 亿元。

公司地址：北京市昌平区中关村生命科学园生命园路 12 号泰康在线

邮编：102206

二、服务内容

重疾就医绿色通道服务介绍

符合下列条件，经保险公司审核案件无争议的，客户可以享受保险公司提供的重疾就医绿色通道服务。

- 1、客户经二级或二级以上公立医院诊断罹患保险合同所定义的重大疾病。
- 2、客户申请服务的医院在保险公司提供重疾就医绿色通道服务医院范围内。具体医院范围请查阅前端页面。

具体服务内容如下：

1、快速住院

根据客户的需求及主诉，在符合医院住院的条件下，提供泰康在线网络医院内住院加急服务

2、专家门诊

根据客户的需求及主诉，提供泰康在线网络医院内副主任及以上专家普通/特需门诊的预约服务

3、专业陪诊

根据客户需求，在客户就医过程中全程陪同，协助完成导诊、检查、取药等全程就医环节

4、专家手术

根据客户的需求及主诉，在符合医院住院的条件下，提供泰康在线网络医院内专家手术加急服务

5、电话远程问诊

根据客户需求及主诉，提供泰康在线网络医院内副主任及以上专家电话咨询服务

三、重疾就医绿色通道服务流程

第一步：申请

1、被保险人可通过微信公众号及 95522-3 进行重疾就医绿色通道服务提交及申请：

- 微信公众号申请流程如下：添加关注微信公众号“泰康在线保险服务”——点击下方功能TAB“健康服务”按钮——弹出子功能列表中选择“预约专家”——在界面中备注您所需申请的具体服务后按照提示指引上传被保险人及相关诊断资料证明。（流程指引见下图）
- 电话申请流程如下 拨打电话 95522-3 健康专员将为您在线进行相关服务申请与相关指引。



第二步：提交材料

在“泰康在线保险服务”公众号菜单健康服务-预约专家申请服务，并上传重疾就医绿色通道申请相关材料，或拨打客服热线，由客服人员协助提交申请材料。具体材料要求如下：

- 1、被保险人身份证；
- 2、客户相关病历及诊断证明，由二级或二级以上公立医院确诊重疾的门急诊病历或出院记录、具有相应资质的医生出具的对客户的疾病诊断证明书，以及与该疾病诊断证明书相关的病理显微镜检查、血液检验及其他科学方法检验报告。

第三步：审核

保险公司进行服务资格审核，符合重疾就医绿色通道条件且经保险公司审核无争议的案件，由保险公司安排重疾就医绿色通道服务。

第四步：服务

健康专员为客户提供重疾就医绿色通道服务。

重疾就医绿色通道注意事项

- 1、若涉及带病投保、条款免责事项、在等待期内出险等情况，将不能享受本服务；
- 2、若诊断证明不符合保险合同约定的重大疾病范围的，将不能享受重疾就医绿色通道服务；
- 3、若申请服务的医院未在重疾就医绿色通道服务覆盖医院列表内，将不能享受本服务；
- 4、重疾就医绿色通道相关时效与要求须在相关医院规定下协调，如违反医院规定，则无法提供相关服务。
- 5、泰康在线仅提供重疾就医绿色通道服务的协调沟通，不干涉医院内治疗、诊断等相关医疗行为，医疗服务请遵守医院规定。

重疾就医绿色通道须知

- 1、重疾就医绿色通道服务是泰康在线财产保险股份有限公司（以下简称泰康在线）向客户提供的保单增值服务，即向符合条件的客户提供门诊住院等医疗行为协调服务。
- 2、重疾就医绿色通道服务并非泰康在线应当承担的保险义务。客户向泰康在线申请重疾就医绿色通道服务，应当符合泰康在线的要求与条件，认可本服务手册。
- 3、客户出险情况不符合泰康在线重疾就医绿色通道服务条件的，泰康在线有权拒绝提供就医协调服务。
- 4、泰康在线向客户提供重疾就医绿色通道服务，并不必然代表客户可获得保险理赔。客户申请理赔，应当按照泰康在线要求履行理赔手续。**
- 5、泰康在线仅向客户提供重疾就医绿色通道协调服务，对医疗纠纷、手术失败等不可控风险，泰康在线免责。**

覆盖范围

详见“泰康在线重疾就医绿色通道服务覆盖医院清单”