

# 招商仁和仁医保费用补偿医疗保险产品增值服务手册 (2018版)

尊敬的客户，感谢您购买我公司的招商仁和仁医保费用补偿医疗保险产品，我公司将为本产品被保险人提供以下服务。

## 一.服务项目

服务项目		服务内容
重疾门诊绿通		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 当客户确诊或疑似患有相关重疾需就医时，根据客户选择，协调安排我公司仁医保服务网络医院内医疗机构特需或专家门诊服务，在5个工作日内安排客户就诊。</li> <li>2. 一个保单年度内提供一次。</li> </ol>
重疾住院及手术绿通		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 当客户确诊或疑似患有相关重疾需至医院住院或手术时，根据客户的选择，协调安排我公司仁医保服务网络医院内医疗机构进行住院或手术治疗。</li> <li>2. 对于已有入院通知单的，在8-10个工作日内为客户协调该院安排住院或入院手术；无入院通知单的将先在5个工作日内安排门诊诊疗，在主诊专家开具入院通知单后8-10个工作日内，为客户协调该院安排住院或入院手术。</li> <li>3. 一个保单年度内提供一次。</li> </ol>
重疾医疗垫付		对享受上述重疾门诊绿通、重疾住院及手术绿通服务的客户，在门诊就医时或入院时提供医疗费用的垫付，对保险责任范围内的医疗费用客户无需自己付费，方便省心。
就医旅行服务		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 客户所在城市无我公司仁医保服务网络医院的,客户在我公司仁医保服务网络医院列表中选择需要前往的就医城市和医院后，在享受重疾门诊或住院及手术绿通服务期间客户所涉及的住宿费、交通费可以给予报销。如客户所在地区有网络医院但客户预约其它地区医疗机构而产生的费用不予以报销。</li> <li>2. 配套重疾门诊或住院及手术绿通使用，单次报销上限为2000元。</li> </ol>
重疾心理抚慰		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 安排心理咨询专家运用心理学的方法，与客户共同应对由躯体疾病引发的恐惧、悲伤、绝望、抑郁等不良情绪，帮助重疾患者正确认识情绪，接纳自我，并克服治疗中的心理障碍，改变自己的不良意识和倾向，充分发挥个人潜能，促进疾病好转或治愈。并协助家属更好的与患者沟通。</li> <li>2. 一个保单年度内可为罹患重疾的客户及其2位直系亲属提供，共3次。</li> </ol>
一站式医疗服	诊前就医规划	客户申请重疾门诊或住院及手术绿通服务时，我公司（或经我公司授权的服务供应商）健康专家会根据客户的情况对就诊过程进行规划，对可能遇到的问题进行提醒告知，并帮助客户了解分析病情，为客户优化就医路径。
	全程导医陪同	对享受重疾门诊绿通、重疾住院及手术绿通服务的客户，在客户就诊或入院当日，健康专员在约定地点等候客户提供导医服务。健康专员会全程陪同客户完成就诊的过程。协助客户挂号、排队、付费、沟通及手续办理等工作。

<b>务</b>	<b>院后康复 管理</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 为享受重疾住院及手术绿通服务的客户出院后提供主动健康回访，由丰富临床经验的健康专家通过电话的方式在线为客户进行康复指导。在客户的康复阶段提供如饮食、复健、用药等方面的专业建议，减少再次入院几率。</li> <li>2. 出院后起3个月内每周一次主动致电康复指导，后期根据客户的疾病情况合理安排回访周期，康复指导至少持续6个月。</li> </ol>
----------	--------------------	--

## 二. 服务申请方式

客户可拨打我公司统一客服热线400-86-95666进行服务咨询和服务申请，服务时间：9:00-18:00，法定春节假期除外。其他服务渠道可留意我公司官网公告。

## 三. 服务申请条件及说明

1. 当客户确诊或疑似患有本保险条款约定的相关重疾需就医时，可申请上述相关服务。
2. 客户在申请上述相关服务时需提供二级或二级以上医院确诊或疑似患有相关疾病的病历。
3. 本服务所指重疾与本保险条款约定的重疾相同。
4. 本服务在“仁医保”保单生效期内提供，服务等待期与保单等待期一致（被保险人首次投保本保险起三十日内为等待期，因遭受意外伤害事故及续保无等待期）。
5. 客户申请重疾门诊绿通、重疾住院及手术绿通服务后如因故需临时取消或改约，应提前2个工作日拨打我公司服务热线取消服务或变更服务时间。如遇到以下情形则此次服务视为已使用：
  - (1) 因客户个人原因未提前致电取消或变更服务；
  - (2) 我公司已经预约成功并通知到客户就诊医院、专家和就诊时间等信息后，客户再取消或变更该服务的。
6. 本服务仅限客户本人使用，因预约服务的客户不能提供或提供了错误的相关资料（例如我公司或医院所需的身份证明、费用、病史资料等）而导致服务无法提供或发生延误、偏差，我公司不承担相应责任。
7. 相关服务仅限在我公司仁医保服务网络医院使用，网络医院列表及是否可支持重疾医疗垫付详见附件一。我公司对仁医保服务网络医院保留调整的权利，最新的网络医院请以我公司官网<https://www.cmrh.com>公布的医院列表为准。

## 四. 服务申请流程及注意事项

### （一）重疾门诊绿通

#### 【服务流程】

1. 客户提前拨打我公司统一客服热线进行预约，预约时我公司将确认客户的个人信息，了解客户的疾病情况及客户需求。
2. 健康专家将根据客户的疾病情况提出就医建议，给予诊前指导。对于不符合服务申请条件的将电话告知客户，本次不再安排服务。
3. 在1-2个工作日内，将根据客户选择协调医院并与客户电话确认，并在5个工作日内安排客户就诊。

4. 就诊前1日，健康专员致电客户确认就诊当日导医服务的等候地点、时间等细节。
5. 就诊当日，健康专员在约定地点等候客户提供导医服务，客户须携带相关身份证件按时前往医院指定地点挂号就诊。

### **【注意事项】**

1. 如由于就诊专家停诊、出差、出国等特殊情况导致服务不能按时提供，我公司将在获悉特殊情况后及时通知客户，并为客户重新安排。
2. 该服务不适用于产科、急诊科及医技科室,如超声诊断科，影像科等。
3. 该服务不可指定专家。
4. 部分地区的部分医院在协调预约就诊时可能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令我公司无法协调门诊，我公司不承担相应责任。

## **(二) 重疾住院及手术绿通**

### **【服务流程】**

1. 客户提前拨打我公司统一客服热线进行预约，预约时我公司将确认客户的个人信息，了解客户的疾病情况（包括初步诊断，是否有入院通知单等）及客户需求。
  2. 健康专家将根据客户的疾病情况提出就医建议，给予就医指导。对于不符合服务申请条件的将电话告知客户，本次不再安排服务。
- 客户已有意向医院的入院通知单
- (1) 8-10个工作日内，我公司（或经我公司授权的服务供应商）为客户协调该院安排住院或入院手术。
  - (2) 入院前1日，健康专员致电客户确认入院当日导医服务的等候地点，时间等细节。
  - (3) 入院当日，健康专员在约定地点等候客户提供导医服务；客户须携带相关身份证件按时前往医院指定地点办理入院手续。
- 客户无意向医院的无入院通知单
- (1) 我公司（或经我公司授权的服务供应商）提供网络医院内2-3家三甲医院供客户选择。
  - (2) 5个工作日内，我公司（或经我公司授权的服务供应商）为客户协调选定医院的专家门诊进行就诊。
  - (3) 就诊前1日，健康专员致电客户确认就诊当日导医服务的等候地点，时间等细节。
  - (4) 就诊当日，健康专员在约定地点等候客户提供导医服务；客户须携带相关身份证件按时前往医院指定地点挂号就诊。
  - (5) 就诊后，如主诊专家开具入院通知单，8-10个工作日内我公司（或经我公司授权的服务供应商）为客户协调该院安排住院或入院手术。
  - (6) 入院前1日，健康专员致电客户确认入院当日导医服务的等候地点，时间等细节。
  - (7) 入院当日，健康专员在约定地点等候客户提供导医服务；客户须携带相关身份证件按时前往医院指定地点办理入院手续。

### **【注意事项】**

1. 如由于客户患有传染性疾病而致综合性三甲医院不能收治入院，我公司免责。
2. 如就诊医院主诊医生判断客户无入院或手术指征，我公司不再安排该次服务。
3. 该服务不可指定专家。
4. 如客户要求医院的床位紧张，我公司（或经我公司授权的服务供应商）可为客户调剂至同级别三甲医院提供该服务。
5. 如果单次就医过程中完成住院安排及手术安排，或单次就医过程中仅单独使用住院安排或仅单独使用手术安排，均视为本次服务已完成使用。
6. 客户入院后与医院产生的医疗问题或纠纷，我公司不再予以协调并免责。
7. 客户要求入院的医院如遇以下任一情形，将按照无入院通知单的情况进行安排：
  - (1) 未开具入院通知单；
  - (2) 开具的入院通知单非客户要求入院的医院；
  - (3) 要求入院的医院不在我公司仁医保服务网络医院列表内。

### **(三) 重疾医疗垫付**

#### **【服务流程】**

1. 对于享受重疾门诊绿通、重疾住院及手术绿通服务的客户，如果客户就医医院支持重疾医疗垫付，默认提供重疾医疗垫付服务。
2. 提供在门诊就医时或入院时提供医疗费用的垫付，对保险责任范围内的医疗费用客户无需自己付费，方便省心。

#### **【注意事项】**

1. 我公司（或经我公司授权的服务供应商）仅对客户在保险责任范围内的医疗费用进行垫付，保险责任详见《招商仁和仁医保费用补偿医疗保险》条款约定。
2. 如果客户就医医院不支持重疾医疗垫付，不提供重疾医疗垫付服务。

### **(四) 就医旅行服务**

#### **【服务流程】**

1. 客户所在城市无我公司仁医保服务网络医院的，默认可享受就医旅行服务。
2. 客户在我公司仁医保服务网络医院列表中选择需要前往的就医城市和医院后，在享受重疾住院及手术绿通服务期间客户所涉及的住宿费、交通费可以给予报销。

#### **【注意事项】**

1. 客户需提供符合客户本人姓名的正规交通费或住宿费发票，单次重疾绿通服务报销上限为2000元。
2. 如客户所在地区有网络医院但客户预约其它地区医疗机构而产生的费用不予以报销。

## (五) 重疾心理抚慰

### 【服务流程】

1. 客户提前拨打我公司统一客服热线进行预约，预约时我公司将确认客户的个人信息，了解客户基本情况及咨询类型。我公司（或经我公司授权的服务供应商）根据客户需求为客户选择适合的咨询师。
2. 1个工作日内我公司（或经我公司授权的服务供应商）将致电客户，确认咨询师、咨询时间。
3. 在约定咨询时间，咨询师主动致电客户进行咨询。

### 【注意事项】

该服务可为罹患重疾的客户及其2位直系亲属提供，共3次。

## (六) 一站式医疗服务（诊前就医规划、全程导医陪同、院后康复管理）

### 【服务流程】

1. 客户申请重疾绿通服务时，默认提供诊前就医规划服务。
2. 对于享受重疾门诊绿通、重疾住院及手术绿通的客户，默认提供全程导医陪同服务。
3. 对于享受重疾住院及手术绿通服务的客户，默认提供院后康复管理服务。

### 【注意事项】

该服务为重疾门诊绿通、重疾住院及手术绿通配套使用的服务，不可单独申请。

## 五. 免责声明

1. 医疗机构出具的诊断意见由医疗机构对客户负责，如因医疗机构的责任导致客户和医疗机构之间的纠纷，我公司不承担任何责任。
2. 服务安排/提供过程中产生因不可抗力事由致使相关服务延迟或无法安排的，我公司不予承担责任。不可抗力原因包括（但不限于）自然灾害、航班条件限制、战争、敌国入侵，武装冲突（不论是否正式宣战），内战，内乱，叛乱，恐怖行动，政变，暴动，群众骚动，政治或行政干预，辐射能或其他飓风，水灾，地震，海啸等不可抗力事由，或因客户疏于通知我公司等情形，致使相关服务延迟或无法安排的，我公司不予承担责任。
3. 我公司有权对本产品增值服务手册中的服务项目、服务申请条件、服务流程作适当调整。

## 附件一：仁医保服务网络医院列表

地区	城市	重疾绿通医院名称	是否支持重疾医疗垫付
		上海市儿童医院	是

上海	上海	复旦大学附属中山医院	是	
		上海第一妇婴保健院	是	
		上海交通大学医学院附属新华医院	是	
		上海中医药大学附属龙华医院	是	
		上海中医药大学附属曙光医院	是	
		上海市中医医院	是	
		上海市第一人民医院	是	
		上海东方医院	是	
		复旦大学附属肿瘤医院	是	
		上海中医药大学附属岳阳中西医结合医院分部	是	
		上海交通大学附属第六人民医院	是	
		复旦大学附属华山医院	是	
		上海交通大学医学院附属上海儿童医学中心	是	
		上海交通大学医学院附属仁济医院	是	
		同济大学附属第十人民医院	是	
		复旦大学附属华东医院	是	
		复旦大学附属眼耳鼻喉科医院	是	
		复旦大学附属儿科医院	是	
		上海交通大学附瑞金医院	是	
		上海交通大学医学院附属第九人民医院	是	
		同济大学附属肺科医院	是	
		同济大学附属同济医院	是	
		上海交通大学附属胸科医院	是	
		上海仁济医院东院	是	
	上海东方肝胆医院	是		
			北京协和医院	是
			北京大学人民医院	是
			北京积水潭医院	是

北京	北京	中日友好医院	是
		北京同仁医院	是
		北京中医药大学东直门医院	是
		北京大学第三医院	是
		北京大学第一医院	是
		北京世纪坛医院	是
		中国医学科学院肿瘤医院	是
		阜外心血管病医院	是
		北京回龙观医院	是
		中国中医科学院西苑医院	是
		首都医科大学附属北京友谊医院	是
		北京地坛医院	是
		北京大学肿瘤医院	是
		首都医科大学附属北京朝阳医院	是
		首都医科大学附属北京安定医院	是
		北京胸科医院	是
		中国中医科学院望京医院	是
		卫生部北京医院	是
		北京大学口腔医院	是
		首都医科大学附属北京安贞医院	是
		北京中医药大学东方医院	是
		北京大学第六医院	是
		首都医科大学附属北京口腔医院	是
		首都医科大学附属北京妇产医院	是
		首都医科大学附属北京天坛医院	是
		首都医科大学附属北京中医医院	是
		首都医科大学附属宣武医院	是
		首都医科大学附属北京儿童医院	是

		首都儿科研究所	是
		首都医科大学附属北京佑安医院	是
		北京同仁医院南区	是
		中国中医科学院广安门医院	是
		中国康复研究中心北京博爱医院	是
		北京结核病控制研究所	是
广东	广州	广东省中医院	是
		广东省人民医院	是
		珠江医院	是
		广州市第一人民医院	是
		中山大学附属肿瘤医院	是
		广州华侨医院	是
		中山大学附属第一医院	是
		广州医学院第三附属医院	是
		广东省第二人民医院	是
		广州中医药大学第一附属医院	是
		中山大学附属第三医院	是
		广州市儿童医院	是
		广东药学院附属第一医院	是
		广州医学院第一附属医院	是
		南方医科大学南方医院	是
		广州医学院第二附属医院	是
		中山大学附属第二医院	是
		广州市慈善医院	是
		暨南大学医学院第四附属医院	是
		广州市第十二人民医院	是
广州市脑科医院	是		
广州市第八人民医院	是		

		广州市番禺区人民医院	是		
		广州市中医医院	是		
		广东省第二中医院	是		
		中山大学附属第一医院黄埔院区	是		
		广州市胸科医院	是		
		广州医学院附属肿瘤医院	是		
	深圳	深圳市第一人民医院	是		
		深圳市第二人民医院	是		
		深圳市中医院	是		
		深圳市第六人民医院	是		
		深圳平乐骨科医院	是		
		北京大学深圳医院	是		
		深圳市第八人民医院	是		
		深圳市妇幼保健院	是		
		深圳市儿童医院	是		
		深圳市眼科医院	是		
		浙江	杭州	浙江大学医学院附属第一医院	是
				浙江大学医学院附属第二医院	是
				浙江大学医学院附属邵逸夫医院	是
浙江医院	是				
浙江省人民医院	是				
浙江省中西医结合医院	是				
杭州市第一人民医院	是				
浙江省中医院	是				
浙江省肿瘤医院	是				
浙江大学医学院附属儿童医院	是				
杭州市红十字会医院	是				
杭州市中医院	是				

		浙江医科大学附属第一医院	是	
		浙江省立同德医院	是	
		浙江中医药大学附属广兴医院	是	
		浙江省新华医院	是	
		杭州市第六人民医院	是	
		浙江医科大学附属妇产科医院	是	
		浙江省中医院	是	
	宁波	宁波市第一医院	否	
		宁波市鄞州人民医院	否	
江苏	南京	南京医科大学附属南京儿童医院	是	
		南京医科大学附属第二医院	是	
		江苏省中医院	是	
		南京医科大学附属南京第一医院	是	
		南京医科大学附属脑科医院	是	
		南京大学医学院附属鼓楼医院	是	
		江苏省妇幼保健中心	是	
		江苏省第二中医院	是	
		江苏省人民医院	是	
		江苏省中西医结合医院	是	
		江苏省肿瘤医院	是	
		南京市中医院	是	
		东南大学附属中大医院	是	
		南京市儿童医院	是	
		南京市胸科医院	是	
		南京市肿瘤医院	是	
	苏州		苏州市中医院	否
			苏州市第一人民医院	否
			苏州大学附属第一医院	否

		苏州大学附属第二医院	否
		苏州大学附属儿童医院	否
	无锡	无锡市第二人民医院	否
		无锡市妇幼保健院	否
		无锡市中医院	否
		无锡市第四人民医院	否
		无锡市人民医院	否
		无锡市中西医结合医院	否
	常州	常州市妇幼保健院	否
		常州市第一人民医院	否
		常州市中医院	否
		常州和平医院	否
		常州和平妇科医院	否
		常州市肿瘤医院	否
		常州市中医院	否
四川	成都	成都市第二人民医院	是
		四川省人民医院	是
		四川大学华西医院	是
		四川省肿瘤医院	是
		成都市第三人民医院	是
		成都中医药大学附属医院	是
		成都市第一人民医院	是
		四川省妇幼保健院	是
		四川大学华西第二医院	是
		成都大学附属医院	是
		中国医科大学第一附属医院	否
		辽宁省人民医院	否
		辽宁省中医院	否

辽宁	沈阳	沈阳市第一人民医院	否
		中国医科大学附属盛京医院	否
		沈阳市第四人民医院	否
		辽宁省肿瘤医院	否
		沈阳医学院附属第三医院	否
		中国医科大学附属第四医院	否
		中国医科大学第二附属医院二部	否
	大连	大连市第二人民医院	否
		大连市中医医院	否
		大连市友谊医院	否
		大连大学附属中山医院	否
		大连医科大附属第一医院	否
		大连医科大附属第二医院	否
		大连市中心医院	否
湖北	武汉	大连大学附属新华医院	否
		大连市第三人民医院	否
		武汉协和医院	否
		武汉市中心医院	否
		武汉大学中山医院	否
		武汉大学中南医院	否
		武汉市第三医院	否
		湖北省新华医院	否
		武汉市中医医院	否
		湖北省肿瘤医院	否
湖北省新华医院中山分院	否		
		福建医科大学附属协和医院	否
		福建省人民医院	否
		福建省立医院	否

福建	福州	福建省妇幼保健院	否
		福建医科大学附属第一医院	否
		福州市第二医院	否
		福州市第四医院	否
		福建省中医学院附属第二人民医院	否
		福建省肿瘤医院	否
	厦门	厦门大学附属中山医院	否
		厦门大学附属第一医院	否
湖南	长沙	中南大学湘雅医院	否
		湖南省人民医院	否
		湖南省中医院	否
		中南大学附属湘雅三医院	否
		中南大学附属湘雅二医院	否
		湖南中医药大学第一附属医院	否
		长沙市第一医院	否
		湖南省肿瘤医院	否
重庆	重庆	重庆医科大学附属第二医院	否
		重庆市中山医院	否
		重庆医科大学附属第一医院	否
		重庆市第一人民医院	否
		重庆医科大学附属儿童医院	否
		重庆市第三人民医院	否
		重庆新桥医院	否
		重庆市第二人民医院	否
山东	济南	济南市中心医院	否
		山东大学齐鲁医院	否
		山东省中医院大学第二附属医院	否
		山东省肿瘤医院	否

	青岛	青岛大学医学院附属医院	否
		青岛市市立医院	否
安徽	合肥	安徽省立医院	否
		安徽省中医学院第一附属医院（安徽省中医院）	否
		合肥市第一人民医院	否
		安徽医科大学第一附属医院	否
		安徽医科大学附属巢湖医院	否