**中国太平洋人寿保险股份有限公司**

**太保附加个人特定疾病住院医疗保险（H2021）**

**健康管理服务手册**

感谢您选择中国太平洋人寿保险股份有限公司，很荣幸为您提供服务。

您的《太保附加个人特定疾病住院医疗保险（H2021）》保险合同（以下简称“保险合同”）由中国太平洋人寿保险股份有限公司（以下简称“本公司”）承保，并承担在本保险合同中约定的给付保险金的责任。

本公司授权中国太平洋保险集团旗下太平洋健康保险股份有限公司为您提供在本服务手册中约定的以下健康管理服务：

* 住院垫付
* 院后照护
* 心理咨询

本服务手册旨在帮助您了解上述服务的具体内容及申请流程，以便更好地维护您的权益。

中国太平洋人寿保险股份有限公司

2024年1月

**敬请注意：**

本服务手册旨在帮助您更好地使用健康管理服务，如相关内容与保险合同不一致，请以保险合同为准。

保险合同的保险期间为1年。

服务期限：在《太保附加个人特定疾病住院医疗保险（H2021）》保险合同的保险期间内，被保险人始终拥有本保险合同的服务权益，直至服务权益使用完毕，则视为服务终止。

本公司保留对健康管理服务内容变更、停止或增加的权利。

新承保的或满期后重新投保的保单，生效日在2023年11月1日0时（含）之后的被保险人不再享受院后照护服务中的交通费用报销；存量客户在保险期间（交费期）内，院后照护服务内容保持不变。请您完整阅读本服务手册，尤其是其中加粗体字的部分。

**第一章 服务概要**

1. **住院垫付**

**1、服务内容**

客户出险并选择入住网络医院时报案，由健康服务专员上门向客户收集相关资料，并向客户传递慰问关怀，协助客户与医生沟通，帮助客户了解病情；若客户符合服务资质且入住住院垫付网络医院，经本公司判断符合保险责任的，由本公司向客户所在医院垫付不高于保险责任中约定的住院医疗费用金额。

**2、服务流程**

（1）提前拨打服务热线95500-5-2进行服务安排，客服人员审核权益后，由就医协助经理协助落实服务；

（2）收到客户需求后工作时间4小时内通过回拨方式联系客户确认垫付需求城市及医院，告知垫付流程和相关需要提供的材料；

（3）垫付服务专员于1个工作日内联系客户并协助收集判责材料，包括与主治医生沟通，帮助客户了解病情，并向客户传递慰问关怀，收集上述资料影像件，并且告知客户根据保障范围中所约定的限额、赔付比例等，为客户垫付保险责任范围内的住院医疗费用，并告知客户须交纳的自费金额；部分特殊案例客户须提供事故证明、警方证明等，本公司在收到以上资料后，方能提供垫付服务；

（4）服务专员完成影像资料收集后，会将资料提交至审核组进行审核，审核组预计会在1个工作日内出具垫付审核结果（如果需要深入调查，时效会有所延长，告知客户知晓），并会有服务专员联系客户告知具体审核结果；

（5）如果客户提交的资料齐全，并且客户的垫付服务审核已通过，本公司会在垫付审核完成后的1个工作日内安排服务专员至医院与客户签署《理赔申请书》与《授权委托书》，并向医院落实保险责任范围内的医疗费用垫付，缴费完成后服务专员需保存相关押金单凭证；

（6）在客户出院之前，服务专员会持续跟踪客户的病情与费用情况，逐次追加垫付金额。客户需要提供最新的费用凭证给到服务专员，服务专员将协助客户提交追加申请至审核组审核，审核组预计会在1个工作日内出具垫付审核结果，并按比例追加垫付款；

（7）如果客户接到了医院通知，需要办理转院或转科室等出院办理，客户需提前通知服务专员协助办理出院结算。服务专员会在约定的时间和地点协助客户办理出院结算手续并收走客户的部分住院材料，所需要的材料包括但不限于医疗发票原件、出院小结、诊断证明、住院医疗费用总清单等；

（8）服务专员会整理收到的住院材料并代客户申请理赔，本公司会根据最终理赔审核结果与前期垫付金额与客户进行多退少补。客户本次理赔金额高于前期住院垫付金额的，本公司会将高出部分补汇给客户。客户本次理赔金额低于前期住院垫付金额的，客户需向本公司退还前期多垫付部分。

**温馨提示：若您申请住院垫付服务，本公司将主动触发院后照护服务。**

**3、服务说明**

（1）适用人群：在本保险合同保险期间内，经判断需符合保险责任。若被保险人罹患不属于本保险合同责任范围内的疾病，本公司不提供服务，若已垫付费用的，需向本公司返还垫付款。

（2）需在垫付的服务网络内。

（3）使用次数：保险期间内不限次。

（4）垫付所需材料包括：

* 身份证原件、医保卡原件（被保险人本人）；
* 银行卡原件（被保险人本人，如被保险人为婴幼儿，未达到办理银行卡的标准，需要提供被保险人与监护人的关系证明、监护人的身份证原件及监护人的银行卡原件）；
* 病史资料原件（本次疾病发生起的相关门诊或急诊病历及检查报告、病理报告等；1年内曾就诊的门诊或急诊病历、检查报告等（如有）；体检报告（如有）、如果既往曾经住院过，还需要配合提供既往住院的住院病历、入院记录及出院记录等）；
* 入院通知单原件或住院证；
* 事故认定书、警方证明或其他与本事故相关的证明文件等；
* 本次住院预缴押金单、每日费用清单、缴费通知书或催款单等；
* 《授权委托书》、《理赔申请书》等（会由服务专员提供，并指导填写）；
* 垫付成功后还需填写《垫付确认书》（会由服务专员提供，并指导填写）。

（5）客户须在执行垫付前配合提供及签署相关文件，包括：真实有效的保险理赔申请书/委托书等必要材料、有效证件复印件、必要时提供门急诊病历，事故认定书、警方证明或其他与本事故相关的证明文件等。

（6）如果有涉及免赔额，本年度剩余免赔额需要在本次垫付安排时由客户先行缴纳后，本公司才可提供垫付服务。

（7）任何门/急诊医疗费用不在垫付服务范围，需由客户自行提交理赔。

（8）如果因为不可抗力因素，服务专员无法至医院现场为客户提供资料收集等服务，可以约定在其他地点或以远程形式替代，由服务专员指导客户提供本次垫付必要的资料。

（9）若客户提供虚假投保及报案信息，故意或重大过失未履行如实告知义务，或存在欺诈行为的，则本公司有权拒绝垫付。有第三方资金介入或诉讼发生，本公司将无法提供垫付服务。

（10）客户须提前通知本公司出院时间，并同意向本公司提供完整的上述文件，如果客户提供的垫付申请材料不全或本次住院不符合保险责任范围内的情况，本公司将无法提供本次住院垫付服务，客户不得自行与医院结算，须由服务专员协助办理出院结算和理赔申请。若最终垫付金额高于实际理赔核算金额，客户须退还本公司相应差额。

（11）本服务为非零押金医疗费用垫付，被保险人须同意先行向医院支付保障范围外的自费费用。

（12）本次住院期间的垫付结果并不等同于出院最终理赔结果，最终赔付结果要以实际理赔判责结果为准。

**4、服务标准**

（1）垫付审核结果时间：在收集完成影像资料后1个工作日内。（疑难案件需要进行调查的除外）。

（2）医疗费用垫付时间：垫付审核完成后的1个工作日内。

1. **院后照护**

**1、服务内容**

客户住院期间申请服务后，由专业服务人员前往所在医院现场采集病情及相关信息，出院当天协助办理出院及安排车辆陪同返回家中，根据客户疾病情况出具《院后居家康护指导书》，并可提供远程康护咨询与指导。即客户家庭常住地或出发火车站/机场距住院医院距离在200公里以内的，我们将提供符合其身体条件的车辆，并安排送返服务，并由专人全程陪护。

**2、服务流程**

（1）已申请住院垫付服务的客户，经判断符合保险责任的本公司将主动安排院后照护服务，无需另行申请；客户也可单独申请此项服务，可致电服务热线95500-5-2进行申请；

（2）本公司安排专业服务人员协助客户办理出院手续，协调专车提前到达院内指定位置，将客户及陪同家属安全送返；

（3）由具有医护背景的资深团队为客户定制居家康护指导书，包括居家康护评估报告、康护指导书、康护项目执行表、照护词典等内容，用通俗易懂的语言为客户呈现在出院后黄金康复期所需注意的各项问题；

（4）如客户需要远程指导，致电服务热线95500-5-2预约服务，服务预约成功后客户按约定时间通过电话或视频的方式远程咨询专家或康护管理师。

**3、服务说明**

（1）适用人群：在本保险合同保险期间内，符合保险理赔条件的。

（2）使用次数：保险期间内不限次。

（3）客户需提供身份证明，住院治疗所在的医疗机构、病区、床位号，病历、病史资料等必要服务信息，以正常使用本服务。

（4）由于专车及康护管理师到场均需协调时间，若需修改已经定好的出院日程，请至少提前48小时通知；48小时以内临时改变出院日程的，本公司将尽力提供服务，但不保证服务成功。

（5）根据客户的实际病况并结合主治医生的意见，本公司将选择合理的出院交通工具。（6）若客户转院或由于病情危重放弃治疗，本公司将无法提供院后照护服务。

（7）若客户病情未满足出院要求仍要求出院或不接受出院前评估，本公司无法提供出院交通安排及陪护服务。

（8）若客户患有医学可证明的传染性疾病、攻击性精神疾病等可能对康护管理师造成人身财产损害的疾病，或处于可对他人造成人身财产损害的状态时，本公司将不承担服务责任。

（9）若客户认为家中不便康护管理师登门，可约定在其他地点或以远程形式替代，由康护管理师引导提供必要的居家环境评估信息。

（10）若有需要对病人隐瞒病情的情况，康复指导书可由病人亲属代收。

（11）请客户在收到照护指导书后，第一时间阅读。

（12）客户家庭常住地或出发火车站/机场距住院医院距离在200公里以内的，我们将提供符合其身体条件的车辆，并安排送返服务，并由专人全程陪护。

（13）远程指导服务需预约使用，且不支持指定时间和专家。

（14）远程指导服务成功预约后，本公司将发送专用链接供专家或康护管理师与客户沟通，若因客户自身原因未在预约时间内进入链接，将取消已预约成功的服务，同时视为该次服务已被使用。

（15）远程指导服务提供的咨询仅属建议性质，并不构成诊断，无法替代诊疗。

**4、服务标准**

（1）出院前48小时预约院后服务。

（2）服务有效期内客户已收到居家康护指导书后，可享受2次免费远程咨询指导服务。

1. **心理咨询**

**1、服务内容**

为被保险人提供重疾后心理咨询，缓解因罹患重疾而造成的心理压力。

**2、服务流程**

**（1）**您可以致电95500-5-2申请服务，客服人员审核权益后，与您确认回电时间，由专业心理咨询师按约定时间回电进行咨询解答；

（2）心理服务专员于1个工作日内电话通知客户服务审核结果，并与您确认回电时间；

（3）专业心理咨询师按约定时间回电进行咨询解答。

**3、服务说明**

（1）适用人群：限被保险人在本保险合同有效期内可使用。

（2）使用次数：保险期间内限5次且不可累计。

（3）本服务提供的心理咨询仅属建议性质，并不构成诊断，无法替代诊疗，如有任何特殊情况，请立即至医院看诊。

**4、服务标准**

（1）心理咨询师工作时间为工作日9:00-17:00。

（2）单次心理咨询的时长一般为50分钟左右。

**第二章 注意事项**

1、健康管理服务仅限被保险人本人使用，不可转让给他人。若本公司查明使用本服务的非被保险人本人，本公司有权立即拒绝提供本服务并保留追偿的权利；

2、如被保险人为无民事行为能力人或限制民事行为能力人，本服务申请可由其监护人代其申请；

3、保险合同的就医服务由本公司委托的第三方服务商为您提供，若您与第三方服务商因服务而产生任何纠纷，本公司会尽力协调您与第三方服务商依据相关法律法规解决纠纷，但不承担任何法律责任；

4、本公司保留调整第三方服务商的权利；

5、本公司尊重并保护您的隐私权，未经您许可本公司不会将任何与您相关的信息泄露给无关的第三方。为了更好的为您提供服务，本公司及授权供应商可能会就您申请的服务向您询问姓名、性别、电话号码、地址、社保情况等信息，您有权决定是否提供相关信息，但本公司不承担由信息不全导致的损失。

6、在以下情况下，您任何信息的披露，本公司不负任何责任：

（1）当政府机关依照法定程序要求本公司披露您个人资料时，本公司将根据其要求或为公共安全之目的提供您的个人资料；

（2）由于您将个人信息告知他人，由此导致的任何个人资料泄露；

（3）任何由于计算机问题、黑客攻击、计算机病毒侵入或发作、因政府管制而造成的暂时性关闭等影响网络正常经营之不可抗力而造成的您个人资料泄露、丢失、被盗用或被篡改等。

7、由于您提供不真实、不准确、不完整、不及时或不能反映当前情况的资料，而导致本服务发生缺失偏差或延误，相应责任将由您自行承担；

8、对于本公司合理控制范围以外的各种原因，包括但不限于自然灾害、罢工或骚乱、物质短缺或定量配给、暴动、战争行为、政府行为、通讯或其他设施故障或严重伤亡事故等，致使延迟或未能履行本服务的，本公司不负任何责任。