



成长优享<sup>®</sup>

# 京东安联成长优享 2024系列服务手册

适用于成长优享方案、成长优享PLUS方案、  
成长优享MAX方案（即时版）

2024年3月更新

# 目录

- 03 ● 医疗服务
- 03 ● 网络医院
- 04 ● 电子保险卡
- 06 ● 电子在线支付
- 07 ● 事先授权
- 08 ● 理赔流程
- 10 ● 疫苗责任



## 医疗服务



### 儿科疾病电话问诊 服务不限次

2小时内快速响应，三甲背景儿科专家电话指导解决常见疾病问题及对症处理。  
服务时间：周一至周日 8:00-21:00 (含节假日) (当日20:00后接诊的服务申请次日上午11点前回复)



### 儿科线上图文问诊 服务不限次

由健康管理服务平台合作的平台提供免费线上图文问诊服务。  
服务时间：周一至周日 8:00-21:00 (含节假日)



### 就诊分诊 服务不限次

根据被保险人的症状和就医需求，进行精准分诊，快速匹配医疗资源。  
服务时间：周一至周日 8:00-21:00 (含节假日)



### 协助预约安排疫苗 服务不限次

如被保险人需注射疫苗，可联系健康管理服务平台客服进行协商与安排。  
服务时间：周一至周日 8:00-21:00 (含节假日)



### 健康科普 服务不限次

免费提供儿科常见疾病、突发传染病和儿童健康科普在线讲座。



### 公立医院特需部驻点服务 服务不限次

当被保险人前往复旦大学附属儿科医院国际部特需门诊、上海新华医院镜朗高级专家诊疗部、上海儿童医学中心国际诊疗部就诊时，可申请现场就诊协助服务。



### 心理健康咨询 成长优享MAX计划客户专享 保单有效期内最多不超过3次，单次不超1,000元

经精神科医生确诊并建议进行心理健康咨询治疗，在指定网络医院范围内接受心理健康咨询，仅限情感障碍、抑郁症、成瘾性格、自卑、失读症、自闭症、强迫症、选择性缄默症。

## 网络医院

成长PLUS计划  
优享PLUS计划  
优享PLUS MAX计划



成长计划  
优享计划  
优享MAX计划



请在就诊前务必查询就诊私立医院是否在网络医院列表内  
如有任何疑问致电：**021-80209058 (7\*24小时)**

# 电子保险卡

## 电子保险卡用途

- 1 保险福利查询
- 2 就诊记录查询
- 3 适用医院查询
- 4 在线客服
- 5 事先授权
- 6 在线理赔
- 7 电话问诊
- 8 投诉建议

## 使用流程

### 01 注册电子保险卡



在线成功支付并**投保成功**后，扫码进入我司公众号**京东安联保险**，绑定保单并获得电子保险卡。网络内私立医疗机构就诊，出示电子保险卡，享受直赔直付服务。（线下纸质投保请于保单生效后进行绑卡操作）

### 02 关联电子保险卡



- ☑ 准确按照投保时填写的信息输入小朋友的姓名
- ☑ 准确按照投保时填写的手机号码进行验证
- ☑ 家人可同时关联电子保险卡，方便就诊  
(请在家人手机端输入投保时填写的手机号码完成绑定)
- ☑ 如果无法绑定电子保险卡，  
请致电服务热线**021-80209058 (7\*24小时)**



## 支持多张电子保险卡绑定



支持多张保单同时绑定，  
点击**关联新保单**完成注册

## 电子保险卡功能介绍



- 点击**保险责任**，查询保单的保障额度及剩余额度
- 点击**就诊记录**，查询过往就诊信息
- 点击**适用医院**，查询保单涵盖就诊**直付**网络医院及其相关信息，根据医院查询相关信息：简介、服务时间、地理位置，点击页面中电话标识可以拨打医院电话进行预约就诊
- 点击**在线客服**，留下你的问题，客服收到信息后及时回复
- 点击**在线咨询**，由网络内私立医疗机构的当诊医生进行有效回复
- 点击**事先授权**，查询事先授权的审核进度
- 点击**在线理赔**，递交公立医院事后理赔
- 点击**电话问诊**，**2小时内快速响应，三甲背景儿科专家电话指导解决常见疾病问题及对症处理**
- 点击**注意事项**，查询保单使用说明等信息
- 点击**投诉建议**，致电或者邮件我们，提出宝贵意见



# 电子在线支付

## 使用场景

支付门诊全额赔付次数用完后的个人自付部分。（仅适用于公立医院门急诊治疗）

## 服务流程

- ① 在在线服务平台中的电子保险卡页面点击**就诊记录**。
- ② 点击就诊记录里面的相关医院旁的**支付**。
- ③ 完成支付。

## 温馨提示

- ☑ 如有问题，您可致电**专属服务热线 021-80209058**了解情况。
- ☑ 当理赔案件结案后，如您有自付额，服务人员将致电或邮件您，请注意接听和查收。
- ☑ **若您1次未支付费用，您的电子卡会置灰失效，无法享用直付服务。**



# 事先授权

## 什么是“事先授权”？

事先授权是客户在接受某些特定的医学治疗之前，获取保险公司书面授权担保函的过程。保险公司会根据客户的福利计划发送担保函给医院。若就诊医院在保险公司的直付医院网络内，那么保险公司会发送担保函至医院，安排直付服务。

## 关于本产品的事先授权项目(适用于可直付公立医院及私立医院，由医院协助申请)

在接受下列任何一项治疗之前，被保险人须在预定开始治疗日期前至少**3个工作日**向保险人委托的第三方管理机构提交事先授权申请：

- 1、所有住院和手术治疗；
- 2、需全身麻醉的门诊手术，化学治疗，放射治疗，肿瘤免疫疗法，肿瘤内分泌疗法，质子重离子治疗，血液或者腹膜透析；
- 3、大型检查检验项目，或单价在人民币5000元以上的检查项目；
- 4、购买或者租用非一次性耐用医疗设备，包括但不限于雾化器及其配套器械；
- 5、虽不符合上述医疗项目，但预期保险期间内累计医疗费用超过3万元的任何治疗、检查项目。



# 直付理赔流程

## 门诊就医流程 （网络内私立医疗机构及部分可直付公立医疗机构适用）



### ▶ 提示

1. 保险保障包含部分客户可享直付服务，无需支付(不接受事后理赔)，客户仅需签字确认账单即可。
2. 如产生部分保险保障外费用，客户需现场自行支付。

### ▶ 部分公立医院直付

1. 享受部分公立医院直付服务需提前预约。
2. 客户可在小程序电子保险卡的下方选择适用医院，根据指引完成预约，**预约完成后会收到预约成功短信**。（预约用于公立医院特需部或国际部的门诊就医服务，暂不接受指定专家的预约）
3. 收到您的服务申请后，服务人员将在2个工作日内为您进行预约安排。  
（**如需取消或调整时间**，请至少提前一个工作日16:00点前致电专属热线，若未提前取消预约，可能导致后续就医无法预约并被医院列入黑名单，同时部分医院也可能会仍然收取诊费（诊费将由客户本人全额承担））

## 住院就医流程 （网络内私立医疗机构及部分可直付公立医疗机构适用）



### ▶ 提示 住院期间下述情况需要获得事先预授权：

- ☑ 所有住院治疗和需全身麻醉的手术治疗
- ☑ 任何重大疾病治疗
- ☑ 任何大型检查和门诊手术
- ☑ 购买或租用非一次性耐用医疗设备
- ☑ 超过5000元的单项检查、治疗、药品费用



# 非直付理赔流程

## 事后理赔流程（公立医疗机构适用）



▶ **提示** 在线事后理赔申请所需资料：

### 填写完整并有签名的理赔表

- ☑ 相关病例及医学资料
- ☑ 有效的身份证件和电子保险卡
- ☑ 银行卡卡号和开户行信息
- ☑ 账单明细及发票原件
- ☑ 如有出院，需要提供出院小结
- ☑ 如果是未成人申请理赔，还需递交被保险人出生证明及监护人身份证正反面

### ▶ Tips

- ▶ 若涉及公立医院住院，需请客户快递原件至风石健康理赔部：  
**上海徐汇区龙华中路596号1201室**  
**理赔部 021-80209058**
- ▶ 住院事后理赔案件在10个工作日内完成理赔

## 事后理赔流程（互联网问诊和药品处方理赔流程）



### ▶ 提示

此流程仅适用于复诊，前往指定私立医疗网络的互联网医院或有互联网医院资质的机构进行问诊和线上处方的情况。

**理赔递交：** 在线理赔或邮件 [service@windstoneservice.com](mailto:service@windstoneservice.com)

## 疫苗责任

### 符合国家标准儿童健康检查-最高不超过8次:

- 1) 为被保险人建立保健册(表、卡), 提供定期健康体检或生长监测服务, 做到正确评估和指导。
- 2) 为被保险人提供健康检查, 包括开展体格发育及健康状况评价, 提供婴幼儿喂养咨询和口腔卫生行为指导。

### 国家批准认证的、非实验性质的疫苗费用及注射费用。

## 网络医院



成长PLUS计划/优享PLUS计划/优享PLUS MAX计划-疫苗福利



成长计划/优享计划/优享MAX计划-疫苗福利

请在就诊前务必查询就诊私立医院是否在网络医院列表内  
如有任何疑问致电: **021-80209058 (7\*24小时)**

# 疫苗责任理赔流程

## 网络医院内直付直赔



### ▶ 前往网络内私立医疗机构注射:

持被保险人有效证件及电子保卡就医，保障范围内直赔直付，确认账单签字即可，超出保额的费用，由客户自行承担。（直付并不代表理赔审核的最终意见，非保障范围、除外责任的就诊费用仍需被保险人自行承担。）

注：首次就诊选定一个诊所品牌并前往就医后，不得再转至其他品牌

## 公立医院事后理赔



### ▶ 前往全国二级及以上公立医院普通部:

请于就诊完成后打开小程序->点击电子保卡下方的“在线理赔”递交理赔申请。

### ▶ 提示 在线事后理赔申请所需资料:

#### 填写完整并有签名的理赔表

- ☑ 相关病例及医学资料
- ☑ 有效的身份证件和电子保险卡
- ☑ 银行卡卡号和开户行信息
- ☑ 账单明细及发票原件
- ☑ 如有出院，需要提供出院小结
- ☑ 如果是未成人申请理赔，还需递交被保险人出生证明及监护人身份证正反面

### ▶ Tips

- ▶ 若涉及公立医院住院，需请客户快递原件至风石健康理赔部：  
**上海徐汇区龙华中路596号1201室  
理赔部 021-80209058**
- ▶ 住院事后理赔案件在10个工作日内完成理赔

（所有服务由我司合作服务管理商风石健康提供，以上为本服务手册所有内容）