

目录

一、 申请方式	1
二、 服务介绍	1
1、 恶性肿瘤住院医疗费用垫付	2
2、 日常健康咨询服务	2
3、 癌症就医全流程绿色通道	5

一、 申请方式

关注【华农保险微信公众号】，申请所需服务

二、 服务介绍

1、 恶性肿瘤住院医疗费用垫付

a)服务内容：

序号	服务项目	项目说明
(1)	快捷医疗费用垫付服务	被保险人出险（非急救/意外伤害）且经核实符合保险责任，可在其保险责任保额范围内或保险公司授权许可的额度范围内为被保险人垫付医疗费用； 垫付时，需要同意并签署《垫付授权书》。
(2)	理赔材料收集	为被保险人垫付医疗费用后，将代为收集其在就医过程中产生的各类医疗单据，包括门诊住院病历、诊断证明、检查报告单、出院小结、医疗收据等，并向保险公司申请理赔。
(3)	病情跟踪和医疗监控	提供治疗方案评估、治疗进程跟踪、治疗费用监控、垫付费用的追加、出院时间确定等服务。

b)服务流程：

- 1) 关注“华农保险”微信公众号申请所需服务；
- 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) 服务时效：

①在客户提交材料齐备后的1个工作日内乙方完成审核；对于未审核通过的，乙方于明确审核结果当日将案例审核情况以邮件方式同步给甲方；对于审核通过的，乙方于明确审核结果当日告知客户，与客户约定具体垫付日期。

②住院垫付：乙方审核通过可以予以垫付的，24小时内实施垫付（但客户根据就诊情况另行明确垫付日期的情形除外）

d) 服务范围：

垫付服务网络城市二级甲等以上公立医院，详见《医院列表》。

e) 服务有效期：

服务有效期起止日期与客户有效保单起止日期保持一致，且最长不超过一年。

f) 服务对象：

持有有效保单的被保险人本人。

g) 服务次数：

与服务有效期内客户初次确诊约定疾病范围内的恶性肿瘤需住院治疗的次数相匹配。

h) 服务说明：

- 1) 本服务须与保险产品绑定，恶性肿瘤以保险公司规定的恶性肿瘤为准，服务首年的观察期与保险产品一致，续服无观察期限定；
- 2) 本服务落实前取得被保险人确认，被保险人同意接受服务后，因本人原因未能执行服务或临时取消服务，视同该次服务已完成；
- 3) 在提供快捷支付服务时，会向被保险人收集身份信息，被保险人拒绝提供必要资料的，将无法提供快捷垫付服务。

2、日常健康咨询服务

(1) 家庭医生图文咨询

a) 服务内容：家庭医生图文咨询服务为被保险人提供以图片和文字形式的实时在线交流的服务。被保险人通过服务平台按关键信息提示描述自身健康问题，专业医生会在15分钟内响应并根据被保险人的具体情况提供一对一专业健康和医学指导，包括疾病饮食调节、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:** 具备三年以上医院工作经历且具备有效《医师资格证书》
 - 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:** 单次线上问诊不限咨询次数, 24小时问题关闭。
 - g) **服务时间:** 24小时在线(包括非工作日)

(2) 家庭医生电话咨询

- a) **服务内容:** 家庭医生电话咨询服务为被保险人提供以电话沟通形式的实时交流服务。被保险人在线进行预约, 专业医生根据预约时段回拨客户电话提供一对一专业健康和医学指导, 包括疾病饮食调节、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:** 具备三年以上医院工作经历且具备有效《医师资格证书》
 - 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, 电话咨询、不限区域。
 - 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) 体检报告解读

- a) **服务内容:** 为被保险人提供医院或者体检中心的检查报告专业解读服务。
- b) **服务流程:**
 - 1) 关注“华农保险”微信公众号申请所需服务;
 - 2) 核实客户的身份信息;
 - 3) 根据客服引导获取相关服务。
 - c) **服务范围:** 互联网使用, 不限范围。
 - d) **服务次数及服务有效期:** 服务有效期内不限次数; 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。

(4) 三甲医院专科咨询

a) **服务内容：**三甲医院在职专科医生在线为被保险人及其家属进行医疗咨询，利用专科医生的临床优势，提供系统性、针对性的医疗咨询服务。

b) **服务流程：**

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

c) **服务范围：**互联网使用，不限范围。

d) **服务次数及服务有效期：**服务有效期内不限次数；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。

e) **服务人员资质：**三级医院专科在职医生。

f) **服务对象：**被保险人及其家属。

(5) 预约挂号

a) **服务内容：**如客户病情严重复杂提出专家门诊需求，根据客户需求提供指定医医院指定科室的专家号号源。

b) **服务流程：**

- 1) 关注“华农保险”微信公众号申请所需服务；
- 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：**持有有效保单的被保险人及其3位家属。

d) **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。

e) **注意事项：**

- 1) 提供预约副主任及其以上级别医生的门诊号源，不承诺门诊类型（口腔类专科只保证普通门诊的预约）、不承诺点名预约。
- 2) 服务等待期为0天
- 3) 不提供传染类疾病及精神类疾病的门诊预约，不支持产科建档服务。
- 4) 安排时限7个工作日指从接到号源安排所需材料开始算起。
- 5) 服务费不包含挂号费，挂号费及任何相关医疗费用需由被保险人自行承担。
- 6) 转诊导医服务可以根据被保险人的实际情况，为其预约合适的科室和医生的号源，若因被保险人指名专家（不承诺成功）而产生额外费用，需由被保险人自行承担。
- 7) 将在服务落实前取得被保险人确认。被保险人接受转诊导医服务后，因本人原因未能按时就医，则视同该次服务已完成。

3、癌症就医全流程绿色通道

(1) 癌症二次诊断、住院安排、手术安排、全流程就医陪同

a)服务内容:

序号	服务名称	项目说明
以下服务安排需被保险人在二级（含）以上公立医院确诊恶性肿瘤后，根据被保险人申请或医生建议，在完成第1项工作内容的前提下，且满足第2、3项安排条件（开具住院单），在10个工作日内为其安排以下第2、3项内容：		
1	二次诊断（1次）	为其预约指定网络医院的门诊挂号以进行二次诊断。
2	住院安排（1次）	推荐并安排指定网络医院之住院治疗的床位，协助快速办理住院手续。
3	手术安排（1次）	协调相关专家快速安排手术，并协助做好专家与患者之间的良好沟通。
4	全程就医陪同服务	提供二次诊断、住院安排或手术安排服务时，提供就医陪同服务。

b)服务流程:

- 1) 关注“华农保险”微信公众号申请所需服务；
- 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)服务时效:

- 1) 门诊绿通接到需求后，3-7个工作日完成安排。
- 2) 恶性肿瘤手术&住院接到完整资料后，3-10日完成安排。

d)服务范围:

垫付服务网络城市二级甲等以上公立医院，覆盖全国1484家三甲医院。

e)服务有效期:

服务有效期起止日期与客户有效保单起止日期保持一致，且最长不超过一年。

f)服务对象:

持有有效保单的被保险人本人。

g)服务次数:

服务有效期内各三次。

h)服务说明:

- 1) 癌症绿色通道服务所产生任何相关医疗费用需由被保险人自行承担。
- 2) 在进行二次诊断安排时，将根据需求及实际情况为其预约普通门诊或特需门诊号源（不承诺专家门诊）；在安排住院时，将优先选择普通病房。
- 3) 本服务若与癌症医疗保险绑定，则恶性肿瘤以保险公司指定的恶性肿瘤标准为准，其中1/2/3项服务首年的观察期与保险产品一致；续服则无观察期限定。
- 4) 在服务落实前取得被保险人确认（电话/微信等形式），接受服务后，因本人原因未能按

时就医，则视同该次服务已完成。

5) 如凭住院单或其他凭证仅提出第2、3项服务需求时，则视同为指定住院、手术安排，将以个案形式提供新的评估及服务，所产生的费用由被保险人自行承担。

6) 由于医院方或非人力可控原因导致临时取消或延期服务的，会进一步为被保险人协调其他时间就诊。（本条适用于所有服务）

(2) 癌症国内二诊

a) 服务内容：

项目	项目说明
第二诊疗意见 (一次)	收集必要的医疗资料（如诊断证明、结果报告等），由医生专家针对病情描述和医疗资料给出书面《第二诊疗意见报告书》： 1) 应尽可能完整的提供与病情相关的医疗资料。若通过邮寄形式，需提前做好备份防止材料遗失；若通过电子形式，应保证影像清晰。 2) 提供的第二诊疗意见以提供的医疗资料作为参考依据。 3) 在接到需求及完整医疗资料后的5个工作日内出具《第二诊疗意见报告书》。

b) 服务流程：

- 1) 关注“华农保险”微信公众号申请所需服务；
- 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) 服务范围：不限区域。

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) 服务次数及服务有效期：服务有效期内一次。

(3) 海外第二诊疗意见服务

a) 服务内容：

项目	项目说明
----	------

第二诊疗意见 (一次)	<ol style="list-style-type: none">1. 收集必要的医疗资料（如诊断证明、结果报告等）；2. 安排海外专家（主要来自日本、美国）依据被保险人提供的医疗资料给出海外的诊疗意见方案，出具书面《海外诊疗意见报告书》3. 提供病历材料及《海外第二诊疗意见报告书》的专业医学翻译。4. 可提供海外就诊的咨询服务，为被保人推荐海外对症的权威医院。
----------------	--

b) 服务流程:

- 1) 关注“华农保险”微信公众号申请所需服务；
- 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) 服务范围: 美国、日本。

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) 服务次数及服务有效期: 服务有效期内一次。