

华泰财产保险有限公司

百万医疗被保险人信息授权确认书

投保华泰财产保险有限公司（下称：华泰财险）百万医疗险的投保人/被保险人（下称“您”）投保百万医疗成功即认为您确认并同意华泰财险将您个人保单的相关信息提供至华泰财险指定的健康管理服务公司：优加健保健康科技（北京）有限公司（下称“优加”）。以便在您需要提供相应的重大疾病绿色通道+国内二次诊疗、住院医疗费用垫付等服务时可以快速有效的为您安排各项服务，并且认可华泰财险为您提供的重疾绿通、国内二次诊疗、重疾垫付等服务内容。

请您务必审慎阅读、充分理解本确认书的说明，并同意授权，自愿承担由此导致的一切法律后果。

1、重大疾病绿色通道+国内二次诊疗服务内容：

序号	服务内容	项目说明
1	医学顾问	<p>1. 医学咨询：安排医学顾问为客户一对一解答疾病、医院、科室、就医流程、注意事项等相关医学问题；</p> <p>2. 智能导诊：收集客户提供的病历、诊断证明等影像资料以及就医需求，为客户引导推荐符合就医需求、质量优、控费良好的医院进行就诊；</p> <p>3. 诊中关怀：在客户住院就诊期间，由医学顾问根据实际情况主动发起诊中关怀，追踪病情并提供咨询解答及慰问服务；</p>
2	门诊绿通 1次/年	专家门诊 ：客户经二级以上医院初步确诊或疑似罹患重大疾病，乙方可根据客户诉求或智能分诊结果，快速进行优加网络医院（ 全国 1015 家医院，含 666 家知名三甲医院 ，具体清单详见附件）门诊安排。本服务 1 次/人/年， 可指定医院、科室，不可指定医生（保证副主任及以上医生），保证 5 个工作日内完成安排 ；
3	住院&手术 绿通 1次/年	住院/手术安排 ：客户经二级以上医院初步确诊或疑似罹患重大疾病，达到住院或手术条件，乙方可协调进行优加网络医院（ 全国 1015 家医院，含 666 家知名三甲医院 ，具体清单详见附件）内的住院及手术安排，各 1 次/人/年， 可指定医院、科室，不可指定医生（保证副主任及以上医生），保证 10 个工作日内完成安排 ；
4	检查加急 1次/年	检查加急 ：客户于保单生效过等待期后，经二级或以上公立医院诊断为确诊罹患服务约定的重大疾病，在客户持有检查预约单情况下，患者明确检查项目需求时，帮助患者预约指定或约定的医院执行检查，减少患者奔波劳顿，缩短预约等候时长。
5	二次诊疗 1次/年	二次诊疗 ：客户经二级以上医院初步确诊或疑似罹患重大疾病，已获得初次诊断（也就是第一医疗意见）的基础上，希望再次获得专科领域其他专家治疗方案建议，乙方将为客户咨询 北京、上海网络医院内知名医院的主任级专家 ，并在收齐初诊必要医学资料后 7 个工作日内向客户提供专业书面医疗建议的服务 。

6	全程陪诊	全程陪诊：客户申请就医绿色通道服务成功后，由熟悉医院服务流程的专业医护人员（持护士证），为客户提供全程陪诊服务，陪诊人员全程陪同客户完成就诊，陪诊过程包括分诊、挂号、专家看诊、检查预约、治疗安排、化验安排等院内就诊项目，就诊结束后，若客户有需求，陪诊人员可帮助客户取药（帮助客户严格核对药品的名称、剂量、用药方法及注意事项），陪诊服务一般不超过4个小时，需要提前1个工作日发起申请
---	------	--

1)、特别说明

- (1) 重大疾病绿色通道服务挂号费用由优加承担，其他所产生任何相关医疗费用均需由您自行承担。
- (2) 优加在进行二次诊断安排时，将根据您需求及实际情况为其预约普通门诊或特需门诊号源（不承诺您指定专家门诊）。在安排住院时，将选择普通病房。
- (3) 本服务若与重大疾病保险绑定，则重大疾病以保险公司指定的重大疾病标准为准，其中2、3、4项服务首年的等待期与保险产品一致；续服则无等待期限。本服务若未与重大疾病保险绑定，则重大疾病以保监会规定的重大疾病标准为准，其中2、3、4项服务的等待期为：一般重大疾病等待期30天，涉及甲状腺、扁桃腺、女性乳腺生殖系统疾病、疝气等待期120天，意外伤害导致的及续服的重大疾病没有等待期。
- (4) 优加将在服务落实前取得您确认，您接受服务后，因本人原因未能按时就医，则视同该次服务已完成。
- (5) 若进行精神类疾病和心理类疾病咨询等不在服务范围之内。对于您个人过失或不配合导致的您个人人身、经济损失，由您个人承担。
- (6) 服务次数为每个保单有效期内每个被保险人享受的服务次数。

2)、重大疾病范围及介绍 (详见重疾清单)

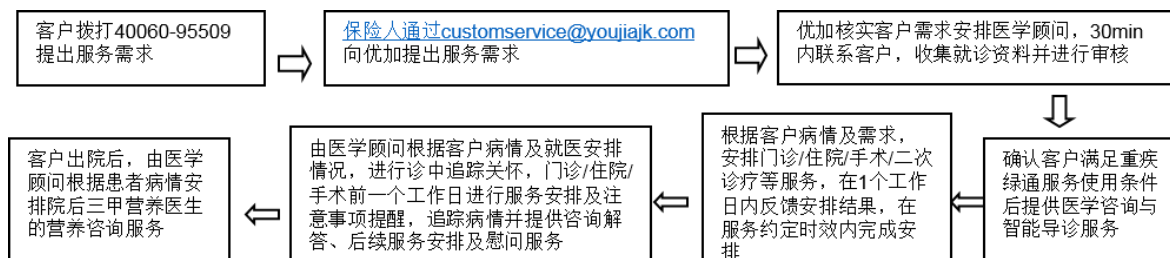
3)、服务方式

400 电话：请您致华泰 24 小时服务热线 (4006095509) 并提出服务申请，优加应尽

快为您落地服务安排，最长不能超过每项服务对应的时效约定。

公众号：微信搜索公众号华泰财险-保单服务-救援服务-健康险服务申请。

4)、服务流程 (400 电话)



2、住院垫付服务

1)、服务内容

序号	服务细项	项目说明
1	资料收集	1. 信息确认 ：接到垫付报案申请后，优加线上医学顾问与客户或其家属取得联系，确认住院信息，告知住院押金垫付基本流程及注意事项。
		2. 资料收集 ：优加对客户身份信息、就医病历资料（门诊病历、既往病历、入院小结等）、预交及催缴金额等相关资料进行收集。
		3. 现场查勘 ：优加上门协助客户完成《理赔申请书》、《医疗垫付协议》等协议的签署，并就是否本人、是否入院、入院科室、主治医师沟通等信息进行现场简易查勘。
2	前置审核	1. 资料审核 ：优加垫付审核人员针对就医病历资料、个人信息、签署协议的真实性、完整性进行审核。
		2. 理赔初审 ：根据保险条款、客户就医病历资料等信息，对客户本次住院就医是否属于保险责任范围内进行理赔初审。
		3. 垫付审核 ：根据预交金额、催缴金额、是否实时结算、免赔额等信息进行垫付审核，确定垫付金额及垫付比例，并结合理赔初审，向甲方报送前置审核结果进行复审。待甲方理赔审核人员以邮件或文字形式同意垫付后，乙方才可以进行住院垫付的后续工作。
3	住院垫付	1. 协议签署 ：取得甲方保险责任确认并授权后，优加服务专员上门与客户根据垫付金额签署《垫付确认书》，《代为理赔授权书》等必备协议。
		2. 费用垫付 ：根据审核金额，向医院垫交客户住院押金，并收取预交金凭证，确保垫付金额全部用于缴纳本次的住院押金。
		3. 诊中追踪 ：追踪客户住院情况，确认是否需要补交押金，确认出院时间，同时提供诊中的关怀与医疗指导服务。
4	出院结算	1. 陪同出院 ：优加根据客户出院时间，派遣线下医学助理前往现场，协助客户完成出院手续的办理。
		2. 出院结算 ：根据住院垫付金额和出院实际花费进行出院结算，若出院时包含押金退费、优先进行回收，抵扣垫付金额。

		3. 资料收集: 在出院结算后, 客户可通过授权的方式由优加服务人员至医院现场收集后续理赔时必要的就医资料原件和复印件(发票、费用明细等)。
5	后续服务	1. 理赔协助: 协助收集住院病例等理赔所需资料完毕后, 将完整理赔所需纸质材料打包寄送至甲方指定地点。
		2. 自付追缴: 对前期垫付医疗费用中包含非保险责任范围内金额, 理赔完成后确定需要追缴的部分金额, 进行自付额追缴。
		3. 院后服务: 按照服务协议约定, 为申请垫付的客户提供院后医疗服务

2)、服务时效标准

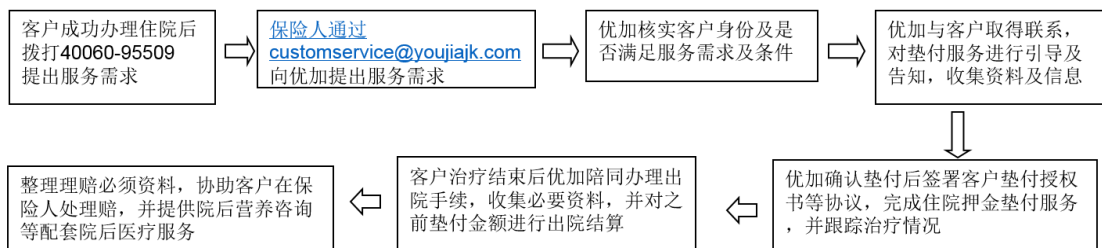
序号	服务细项	项目说明
1	资料收集	30min: 收到报案后 30 分钟内发起联系, 与客户进行信息确认。
		01day: 若需上门, 在确认需求后 1 日内(或客户指定的日期)完成上门服务。
2	前置审核	01day: 资料齐全后, 1 日内完成前置审核, 并形成审核意见保送至理赔对接人处。
3	住院垫付	01day: 垫付审核通过后 1 日内(或客户指定的日期)完成上门服务。
4	出院结算	01day: 客户通知出院日期后 1 日内完成上门服务。
5	后续服务	03day: 收齐理赔所需资料后 3 日内寄出

3)、服务方式

400 电话: 请您致华泰 24 小时服务热线 (4006095509) 并提出服务申请, 优加应尽快为您落地服务安排, 最长不能超过每项服务对应的时效约定。

公众号: 微信搜索公众号华泰财险-保单服务-救援服务-健康险服务申请。

4)、服务流程 (400 电话)



5)、垫付医院: (详见垫付城市清单)

备注: 垫付服务可覆盖上述城市二级及以上公立医院

若垫付城市由更新或新增, 另行告知

3. 健康资讯、名医点诊、医学百科、热门咨询、在线购药优惠

➤ 服务内容

序号	服务内容	项目说明
1	健康咨询 (在线/电话/ 视频) (不限 次)	三甲医院(全科/儿科/营养科)在职医生提供下电话医生咨询服务,电话医生服务时间段为7*9:00-21:00,每通电话不超过15min。 医疗咨询: 发热、咳嗽、慢性头痛等身体不适、常见疾病的线上咨询问诊; 报告解读: 体检、化验单等常规检测报告的解读及相关医疗、健康建议; 慢病管理: 针对三高等常见慢性疾病给予健康管理及慢病干预方案及建议; 康复疑问: 针对疾病愈后、术后的康复疑问解答及愈后康复建议;
2	名医点诊 (不限次)	由北、上、广等地三甲医院在职副主任及以上专家(医生来自复旦大学医院管理研究所推出《中国医院排行榜》TOP100医院)通过电话为客户提供日常疾病问诊、健康指导、重疾就医指导、康复指导等,对客户健康进行全面管理。
3	医学百科 (不限次)	医学健康科普知识,通过文字、图片、语音、视频等多种形式展示,让客户更好的认识疾病、重视疾病、防范疾病;疾病自查,以梅奥医学知识体系为基础,通过智能诊前问诊导诊系统,引导患者完成对症状信息的采集,为客户提供疑似诊断名称、就诊科室建议、诊断病种解读和就医提示等服务。
4	热门咨询 (不限次)	心脑血管系统领域相关健康科普知识,形式不限于热门咨询、健康视频、健康教育讲座、健康知识分享等内容。
5	在线购药优惠 (不限次)	通过线上购药配送模式,实现客户基于日常用药需求的折扣优惠,包含OTC、处方药、保健药、慢病用药等。

1) 健康咨询

① 受理时间 周一到周日 9:00-21:00

② 服务流程

400 电话版本:

Step.1 发起申请:请拨打华泰保险客户服务热线:4006095509,发起三甲医生服务申请。

Step.2 需求确认:由医学顾问核实客户身份及剩余使用次数无误后,根据客户的咨询需求为客户在线转呼在线三甲医生电话。

Step.3 电话咨询:由匹配在线三甲医生完成电话医生咨询服务

公众号版本:

Step.1 发起申请:客户通过微信搜索公众号华泰财险-保单服务-救援服务-健康险服务,填写就诊基本信息,选择科室,如有需要可进行影像资料的拍照上传。

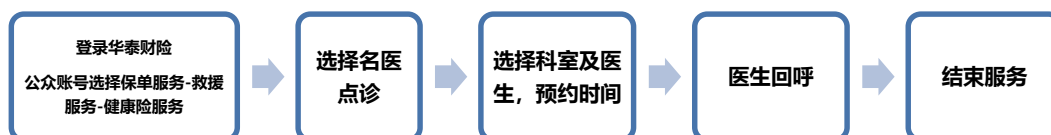
Step.2 医生回呼：根据客户的就诊基本信息、所选科室，将订单派遣至匹配三甲医生处，并由医生在 5 分钟内进行回呼。

Step.3 订单查询：完成服务后，客户可通过“我的订单”查询服务记录，查看服务医生基本信息、为服务医生进行评分、听取既往服务录音、翻看医生留言（医嘱建议）、发起其他服务。

2) 名医点诊

① 受理时间 周一到周日 9:00-21:00

② 服务流程



③ 服务规则 客户可根据医生出诊时间排班表提前一周进行服务预约，每次咨询原则上不超过 15min

3) 医学百科、热门咨询

①服务介绍

a) 健康医疗知识、养生、饮食、营养、运动、儿保等，通过线上平台不断更新发布科学专业的健康科普知识，传播普通民众最迫切需要了解的医学知识、解答日常最普遍的医学困惑，普及健康科学知识，让民众更好的认识疾病、重视疾病、防范疾病，将医疗现场由医院延伸至线上场景，形式不限于健康视频、健康教育讲座、健康知识分享等内容。

b) 疾病自查，以梅奥医学知识体系为基础，通过智能诊前问诊导诊系统，引导患者完成对症状信息的采集，为客户提供疑似诊断名称、就诊科室建议、诊断病种解读和就医提示等服务。

②服务形式

- a) 疾病知识：如脑疾病、脑健康、脑科学，用户通过健康科普板块自行查看；
- b) 名医讲堂：如脑卒中危险因素、脑卒中筛查、脑卒中预防、高血压管理等权威专家视频内容；
- c) 名医问答：如脑健康重要性、血脂指标解读、用药指导、风险预测等的科普问答知识；
- d) 智能问诊：以梅奥医学知识体系为基础，通过智能诊前问诊导诊系统，引导客户完成症状信息的采集，为客户提供疑似诊断名称、诊断病种解读、就诊医院及科室建议、就医提示等服务。
- e) 健康评估：包含慢性疾病、中医体质、压力、饮食营养、心理健康、亚健康等评估项目。

④服务流程：客户通过微信搜索公众号华泰财险-保单服务-救援服务-健康险服务即可。

4) 优惠购药

①服务介绍

通过线上购药配送模式，实现客户基于日常用药需求的折扣优惠，包含 OTC、处方药、保健药、慢病用药等。

②受理时间 7天*24小时



③服务流程

4、院后照护服务

客户凭客户本人住院申请单或相关住院凭证，可申请院后照护服务，根据计划不同具

体服务次数略有差异，所有计划皆遵循优加与北中医护理学院共同合作项目《重症疾病院后延续性自我管理计划》路径，如服务地区受到疫情影响，无法提供上门服务，则服务方式调整为电话评估、指导，具体详见各地区政策实施情况。

1) 服务内容

序号	服务内容	项目说明
1	上门指导 (3次/年)	据患者疾病情况及风险等级，提供现场照护评估及指导，包含身体层面、心理层面、认知层面、特殊病种评估等多维度指导，同时强化自我监测方法。
2	关爱随访 (4次/年)	护理顾问主动呼出，根据计划进行电话照护指导，包括但不限于：评估、日常生活照护、并发症预防手段、康复及训练等。
3	照护提醒 (4次/年)	患者可享有每周一次的照护知识内容推送，知识库内容由北京中医药大学护理学院研发，包含特色中医康复、营养指导等遵循循证护理的专业内容，知识推送路径“千人千面”，符合患者病种实际照护情况，强化认知。
4	照护计划书 (1份)	服务完成后，护理顾问根据院后照护评估指导内容，48小时内提供书面居家照护计划书1份。

2) 服务团队

持有护士证、2年以上临床经验的护理团队，专业护士、护师和主管护师共计五百余人。在院后康复期内为客户提供上门护理及指导服务、院后随诊服务等。

3) 对接流程

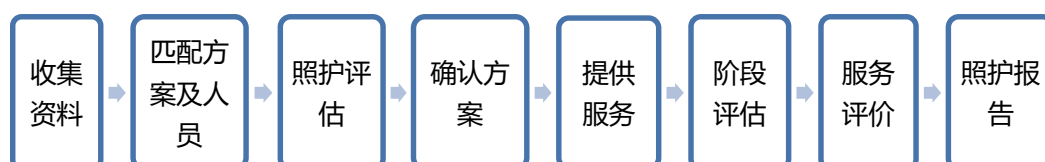
(1) 服务申请

甲方可通过以下方式提交服务申请：

请拨打华泰保险客户服务热线：4006095509

或者客户通过微信搜索公众号华泰财险-保单服务-救援服务-健康险服务进行申请。

(2) 服务流程



- ① 收集信息：医学顾问主动跟客户联系，收集客户的信息及资料，并预约首次上门时间
- ② 匹配人员：根据客户病情，匹配上门评估人员
- ③ 照护评估：按照预约时间，护理人员上门查看客户具体情况，根据客户所患疾病情况及风险等级，提供现场照护评估及指导，包含身体层面、心理层面、认知层面、特殊病种评估等多维度指导，同事强化自我监测方法。
- ④ 确认方案：根据评估结果及客户的意愿，调整方案及服务项目，确认照护方案。
- ⑤ 提供服务：客户可享有每周一次的照护知识内容推送，知识库内容由北京中医药大学护理学院研发，包含特色中医康复、营养指导等遵循护理的专业内容，知识推送路径“千人千面”，符合客户病种实际照护情况，强化认知。
- ⑥ 阶段评估：根据计划进行定期追踪评估客户状态，包括但不限于:评估、日常生活照护、并发症预防手段、康复及训练等。根据评估结果，及时调整照护方案
- ⑦ 服务评价：服务结束后,了解客户对服务的满意度及认可度,收集客户取得的效果以及对服务的改进意见及建议。
- ⑧ 照护报告：服务完成后，护理顾问根据院后照护评估指导内容，48 小时内提供书面居家照护计划书 1 份。
- ⑨ 健康档案：为方便客户的管理、后续服务的推进，为客户创建健康档案，收集客户信息、就诊资料，并记录服务全过程。