安享百万服务内容及流程

1. 住院垫付
2. 服务内容（远盟判责）

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **服务项目** | **项目说明** |
| （1） | 快捷医疗费用垫付服务 | 客户出险（非急救/急诊/意外伤害）且经远盟核实符合保险责任，远盟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客户垫付医疗费用。 |
| （2） | 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、垫付费用追加、出院时间确定等服务。 |
| （3） | 理赔材料收集 | 为客户垫付医疗费用后，远盟将前往医院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。 |

1. 客户服务申请方式：客户通过太保官微或者95500提出服务申请（若客户为第二次申请服务，也需要引导客户到太保端发起申请，不能直接通过远盟发起服务申请）
2. 远盟接收申请方式：系统工单（远盟同太保已完成系统对接）
3. 客户身份验证：远盟不做会员身份校验，只要接到工单信息均视为太保享有垫付服务的客户，但需要查看客户是否在服务有效期内（客户住院时间在保单生效开始日期及下期保费缴纳日期之间的则视为有效期内客户）
4. 服务时效：

* 服务响应时效：收到太保平台订单信息30分钟内同客户联系
* 责任判定：收到完整就医材料后1个工作日（每个案件初审通过后均需安排人员到医院进行就医材料收集，需拍照证明，照片后期需同步上传至太保系统）
* 垫付实施：责任判定后24小时
* 理赔材料系统上传及原件邮寄：收集到完整就医材料后1个工作日内完成

1. 服务过程状态
2. 服务最终状态（回传给太保系统的最终状态）

A、住院垫付完成：经远盟完成上门收取材料，判定符合保险理赔责任并且已经为客户进行了费用垫付的。

B、住院垫付未完成：（1）远盟收到客户需求后且完成上门收集客户材料进行责任评估时客户取消垫付申请的，（2）远盟完成上门收集材料后判定不符合保险责任的。

C、住院垫付取消：根据首通电话沟通后判定客户不需要进行后续垫付服务的，如：客户仅咨询垫付流程、客户需求提交错误、客户仅申请院后照护服务、客户未住院/门诊，客户无法联系（多次电话及短信均无无法联系上，超过3天未联系上）。

1. 服务使用次数

保险有效期内不限使用次数，但需要上个案件完成后才能申请下次服务；

1. 院后照护
2. 服务内容介绍：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **项目** | **项目说明** |
|  | 出院前评估服务 | 客户出院前，提供上门评估服务，包括对疾病、治疗、用药、生活习惯与方式、生活能力、活动与功能、体征、认识、情绪以及环境等进行评估。 |
|  | 出院交通安排服务（1次） | 若住院地与常住地单程距离200公里以内（含），我们提供专车送返服务；若距离200公里以上，根据客户病情及医生建议可为客户及1名陪同家属预订飞机票（限经济舱）、高铁票（限二等座或动卧）返程，飞机票或高铁票费用由远盟承担。 |
|  | 出院陪护服务（1次） | 协助客户及家属办理出院手续，若住院地与常住地单程距离200公里以内（含），我们提供专车送返服务，且由专人全程陪护到家。 |
|  | 院后居家康护指导计划服务（1次） | 制定《居家康护指导计划书》，包含日常生活照料、基础并发症预防、辅具适配、居家环境注意事项、体质恢复营养、疾病康复促进、个性化风险预防等。 |
|  | 远程照护指导服务（2次） | 提供专业护理咨询服务，包括详细了解客户身体状况、分析康复情况，给予康复建议及指导，针对康复情况提供专业可视化护理指导。 |

1. 服务申请方式：
2. 若客户申请了住院垫付服务，远盟需在客户出院前2天主动询问客户是否需要院后照护服务，若需要则远盟需主动在太保平台上触发服务申请（沟通过程需要电话录音留存以便后期查验，原则上需要联系住院垫付服务申请时预留的联系人，若联系人特殊授权的，授权电话也需要录音留存）
3. 若客户未申请住院垫付服务，客户需要通过太保95500或者官微发起服务申请，太保收到客户申请信息后通过系统派单至远盟。

注：

1）仅向服务理赔条件的客户提供垫付服务，针对上述情况A，若远盟判定客户不符合理赔的，则不用询问是否需要安排院后服务；针对上述情况B，远盟需先向客户收集就医材料，判定是否符合理赔条件，若符合则启动服务，不符则婉拒客户。

2）提供服务时需要向客户表明，服务一旦安排完成，若临时取消或变更的，均视为原服务已完成

1. 客户身份验证：

远盟不做会员身份校验，只要接到工单信息均视为太保享有院后照护服务的客户，但需要查看客户是否在服务有效期内（客户住院时间在保单生效开始日期及下期保费缴纳日期之间的则视为有效期内客户）

1. 服务范围（出院交通安排服务/出院陪护服务）：

出院当日交通安排标准为：若住院地与常住地单程距离200公里以内（含），我们提供专车送返服务，且由专人全程陪护到家；若距离200公里以上，则根据客户病情及医生建议可为客户及1名陪同家属预订飞机票（限经济舱）、高铁票（限二等座或动卧）返程，飞机票或高铁票。

1. 服务使用次数

保险有效期内不限使用次数，但需要上个案件完成后才能申请下次服务，若客户下次申请前上个案件为结束，客户可以通过电话95500取消服务上次服务，取消后可再次申请服务。每次大服务均有4个小服务组成， {出院交通安排服务（1次）、出院陪护服务（1次）、院后居家康护指导计划服务（1次）、远程照护指导服务（2次）}，客户可以全部使用，或者选择其中某项服务进行使用

1. 服务状态
2. 大服务状态

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 院后照护状态 | 枚举值 | 说明 |
| 已受理 | 1 | 院后照护服务申请完成受理 |
| 服务中 | 2 | 判责通过，服务进行中 |
| 已完成 | 3 | 各项服务均已完成 |
| 已取消 | 4 | 服务取消 |

1. 小服务状态（出院护送1次、环境指导1次、照护指导1次、远程指导2次）

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 每项服务状态 | 枚举值 | 说明 |
| 待服务 | 1 | 尚未开始服务 |
| 服务中 | 2 | 服务进行中 |
| 已完成 | 3 | 服务实施完成 |
| 已取消 | 4 | 服务取消 |

1. 大服务和小服务状态的关系。
   * 大服务状态“已受理”：成长反馈受理成功，4个小服务状态为“待服务”
   * 大服务状态“服务中”：4个小服务中有任意一项或多项为“服务中”
   * 大服务状态“已完成”：4个小服务中只要有一项“已完成”，其他服务为“已完成”或“已取消”
   * 大服务状态“已取消”：4个小服务状态都是“已取消”