**安享百万院后照护服务优化需求**

一、背景

部分客户明确不需要住院垫付，只需要院后照护服务，为确保服务体验，需要优化安享百万院后照护现有服务流程，支持单独申请院后照护服务。

二、需求描述

（一）单独申请院后照护使用提前条件：客户持有有效安享百万保单，必须有住院且申请院后照护时未出院，符合住院垫付及寿险理赔条件。

（二）单独申请院后照护流程

1、服务受理

* P17受理

（1）受理报案。需要将“单独申请院后照护”标识传递给理赔系统，理赔系统处理方式与“住院垫付”不同。

（2）提交申请，单独申请院后照护录入的字段同“住院垫付”。

* 官微受理

（1）官微页面文字调整，“立即申请”重新开启。

（2）客户自助申请流程及录入字段同“住院垫付”，在客户提交申请时，需要将“单独申请院后照护”标识传递给理赔系统，理赔系统处理方式与“住院垫付”不同。

2、新理赔系统

新理赔系统对单独申请的院后照护服务，仅需生成报案，无需保单挂起和解挂。

3、客户成长管理系统

（1）推送给第三方系统的字段同“住院垫付”，包含院后照护申请号、免赔额等。

（2）单独申请的院后照护服务，无需通知保单挂起和解挂。

（3）按第三方给的服务状态，提供查询。

（4）按附件受理规则优化系统控制。

4、第三方系统

（1）判断是否符合住院垫付及寿险理赔条件，符合的正常提供服务，不符合的安抚结束关闭服务。

（2）数据回传字段：被保人证件号，报案号、出现日期、成长订单号、住院日期、医院名称、医院代码、住院原因、联系人姓名、联系人电话、备注、分公司代码保单号、保单生效日期、保单截止日期、受理类型（住院垫付完成使用院后照护/院后照护）、系统来源（远盟/健康险）、下次缴费日期、院后照护状态、院后照护取消原因。（回传时效：实时回传）

（3）大服务状态、小服务状态、院后照护取消原因同“情形一”描述

注：回传字段和服务状态同“住院垫付”判责通过第三方生成的院后照护。

（4）按附件受理规则优化系统控制。

5、亿客平台

数据通道不变，同时需要记录院后照护服务使用数据及相关服务照片、影像。

（三）服务状态说明

1、院后照护服务状态（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 |

2、院后服务包括：出院护送1次、环境指导1次、照护指导1次、远程指导2次。每项小服务的服务状态如下：（小服务状态）

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 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 |

3、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”

4、院后照护取消，无枚举值，按实际原因文字记录返回。

（四）分单规则不变

河南、山东、河北、吉林省、山西、陕西、 新疆、北京、甘肃、天津、辽宁、青岛、内蒙古、 大连、宁夏、青海等 16 家分公司，分单到健康险受理系统；湖南、海南、广西、江西、贵州、黑龙江、云南、湖北、重庆、 四川、安徽、福建、深圳、厦门、广东、浙江、宁波、 江苏、上海（含自贸区）、苏州、无锡、常州22 家分公司，分单到远盟受理系统

三、期望上线时间

2020年7月20日前

**附：目前安享百万住院垫付及院后照护案件受理规则**

**一、安享百万住院垫付受理规则：**

1、同一个客户，同一时间，只能有一个在途的住院垫付订单。所谓在途订单是指服务状态为非“垫付完成（已出院）、垫付取消、垫付失败”的订单。

2、如果已有一个在途订单，无法申请新的垫付。

3、如果客户当前垫付订单状态为“垫付完成（已出院）”，且没有其他在途订单，且此次住院与前住院非同一次住院，可以新申请垫付案件，但必须生成新的理赔报案号，该“垫付完成（已出院）”订单的理赔报案号不可再次使用。

4、如果客户当前垫付订单状态为“垫付取消”或“垫付失败”，且没有其他在途订单，同样可以重新申请垫付，如仍为之前垫付取消/失败的案件，可以使用已有的理赔报案号。如果是新案件，即非同一次住院，则生成新的报案号，按新垫付案件流程处理。

注：同一个理赔报案号可以对应不同的垫付号，前提是除了当前在途的订单，其他订单都是垫付取消。（健康险及远盟注意：同一个报案号只能对应一个A或B，可以对应多个C）

**二、安享百万院后照护受理规则：**

1、院后照护受理规则同安享百万住院垫付规则。

2、符合住院垫付及寿险理赔条件，健康险及远盟发起的“院后照护服务”，理赔报案号同申请住院垫付的。

3、院后照护目前不支持单独申请，待院后照护优化需求上线后开放。