**安享百万院后照护服务需求**

一、背景

升级安享百万院后照护服务流程，增加95500及官微服务受理渠道，完善服务使用数据回传功能。

二、需求描述

（一）情形一：住院垫付完成，使用“院后照护”服务。

1、第三方：通过语音电话确认客户需要使用的（A询问客户，BC均不询问客户），系统触发“院后照护”服务申请，通知客户成长管理系统。

字段包括：被保人证件号，报案号、出现日期、住院垫付成长订单号、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）、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：建议第三方操作后实时回传）

2、客户成长系统：按照第三方给的字段生成院后照护服务申请。

3、官微：按照成长系统给的数据正常显示客户“院后照护”服务记录

4、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 |

5、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 |

6、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”

7、院后照护取消，无枚举值，按实际原因文字记录返回。

8、亿客平台：需要记录院后照护服务使用数据及相关服务照片、影像。

9、远程照护有效期30天，超过30天未使用改为“已取消”，用过一次改为“已完成”。

10、多次院后照护照护，需当前服务申请结束后，才能提交第二次申请。客户可以通过电话取消服务。

（二）情形二：未住院垫付，直接申请“院后照护”

1、P17受理

（1）受理流程及录入字段同“住院垫付”，先报案后提交“院后照护”服务申请

（2）受理类型，选择“院后照护”

2、官微受理

* 官微服务介绍页面，重点提示申请使用条件：

（1）院后照护服务一般在住院垫付完成后申请使用，不单独申请使用。

（2）对于符合安享百万住院垫付标准(含符合理赔条件)，在没有使用住院垫付的情况下可以单独申请院后照护服务。

* 客户自助申请流程及录入字段同“住院垫付”。
* 查询院后照护预约记录

3、客户成长管理系统

（1）服务受理推送字段同“住院垫付”，包含院后照护申请号。

（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、新理赔系统

单独申请的院后照护服务，无需保单挂起和解挂。

5、第三方系统

（1）判断是否符合院后照护使用条件，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：建议第三方操作后实时回传）

（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

6、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）远程指导服务流程

1、客户通过官微 - 院后照护 – 预约记录 – 远程指导。

2、在远程指导服务状态页面上，设置一键呼出，按照分单规则，按远盟、健康险提供的服务专线预约服务。取消服务，客户打电话取消。

（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5月31日前