

附件：

民生人寿保险股份有限公司

民生附加医乐保医疗保险

健康管理服务手册

民生附加医乐保医疗保险

健康管理服务手册

➤ 重要声明

以下关于《民生附加医乐保医疗保险》健康管理服务手册的说明，是由民生人寿保险股份有限公司（以下简称“本公司”）提供，旨在帮助您了解服务的具体内容及申请流程，如相关内容与保险合同不一致，请以保险合同（以下简称“本附加合同”）为准。

本公司保留对健康管理服务内容变更、停止或增加的权利。

➤ 服务项目

本附加合同健康管理服务由第三方服务机构北京启泰元康健康科技有限公司提供。本公司及本公司委托的第三方机构会为您提供以下健康管理服务：

（一）就医服务

1) 住院垫付

➤ 服务使用说明

一、使用范围

本附加合同健康管理服务仅限本附加合同的被保险人本人使用。如被保险人为无民事行为能力人或限制民事行为能力人，本附加合同健康管理服务可由其监护人代其申请。

被保险人在保险期间内等待期后（意外无等待期），在二级及二级以上的公立医院发生住院，且预估或实际住院费用超过1万免赔额，可以申请进行垫付服务。

二、服务期间

当您投保民生附加医乐保医疗保险，将享受“住院垫付”服务，服务自保险合同生效起即可使用，服务的等待期与对应保险的等待期相同，服务期限随保单效力终止而终止。

在本附加合同保险期间内，被保险人始终拥有本附加合同的服务权益，直至服务权益使用完毕。

➤ 服务介绍

一、住院垫付

（一）服务介绍

住院垫付服务包括院前指导、住院费用担保或垫付、住院费用结算和代理赔等服务，具体如下：

1. 院前指导：服务对象因罹患保险产品保障范围内所涵盖的疾病，全程跟踪进程，按照服务对象的意愿，协助出险报案、联络家属或紧急联系人等。
2. 入院指导：评估服务对象病情及医院资源，筛选出最适合的医院及专科，并提供全程就医指导。
3. 住院医疗费用担保或垫付：服务对象向保险公司报案，保险公司及第三方机构在接到报案信息后会尽快联系服务对象。服务对象入住医院后，经判断符合保险责任后，向医院垫付保险责任内的合理、合规的医疗费用。
4. 治疗过程跟踪和评估：住院期间，服务专员与服务对象的主治医生直接沟通保险责任、病情、治疗及费用，逐次追加垫付金额，管控医疗费用，并向服务对象或其家属及时通报垫付结果。
5. 医疗报告解读及康复建议：帮助服务对象分析病历、临床及病理诊断、检验阳性指标等，提供康复建议。
6. 住院费用结算及代为理赔：协助服务对象持押金条办理出院结算，与医院结清担保或垫付的医疗费用，收集审核理赔文件，代服务对象向保险公司申请理赔，并根据保险公司出具的理赔批单理算自费押金及理赔结果解释。

（二）服务亮点

全程专人跟踪，安心住院治疗。

（三）申请时间要求

服务时间：9:00-18:00（9小时）（国家法定节假日除外）。

（四）服务受理时效

按需受理。

（五）服务流程

- 1) 您可通过民生保险官方微信【服务大厅】-【去认证】-完成认证后-【用户服务专区】-【我的服务】-【产品附加服务】-【住院垫付】，点击【去申请】按钮
- 2) 跳转申请页面后，填写住院垫付相关的材料信息，等待服务商工作人员联系。
- 3) 客户完成申请后，会有服务商工作人员电话联系客户并预约线下服务时间，当面向客户搜集相关材料，了解客户的就医需求和费用情况。

4) 服务专员根据审核确认的垫付金额交款至医院, 指导客户填写相关材料并替客户保存已垫付的缴费押金单。

5) 住院押金不足时, 客户联系服务专员申请追加垫付款。

6) 客户住院治疗完成后提前通知第三方服务机构出院时间, 服务专员前往医院陪同客户办理出院手续, 告知客户索赔事项和流程并第一时间收取相关理赔资料提交公司进行理赔。

(六) 服务限制

住院垫付服务不包含任何门/急诊垫付。

➤ **注意事项**

- 1、健康管理服务仅限被保险人本人使用, 投保人可代其申请;
- 2、本附加合同健康管理服务由本公司委托的第三方机构为您提供, 若您与第三方机构因服务而产生任何纠纷, 本公司会尽力协调您与第三方机构依据相关法律法规解决纠纷, 但不承担任何法律责任;
- 3、本公司保留调整第三方机构的权利;
- 4、由于您提供不真实、不准确、不完整、不及时或不能反映当前情况的资料, 而导致上述健康管理服务发生缺失偏差或延误, 相应责任将由您自行承担;



您可通过关注“民生保险”官方微信公众号

点击【服务+】-【服务大厅】-【去认证】完成认证后, 选择【客户服务专区】-【我的服务】-【产品附加服务】, 即可查看相关权益内容

➤ **附录一：客户权益一览表**

服务项目	当年度 服务次数	保障期间 服务次数	服务特别说明
住院垫付	不限次/年	不限次	<p>1. 医疗费用垫付服务可多次申请吗？ 客户保单在保险期限内发生住院治疗且属于保险责任,并符合垫付服务规则要求,均可多次使用此项服务;如客户购买了民生保险的其他保险产品正在理赔中或上一次的垫付服务正在进行中,待理赔结案或垫付结束后方可进行下一次的垫付服务申请。</p> <p>2. 异地医保不能实时结算的是否可以申请医疗费用垫付服务？ 由于客户医保无法实时结算,因此不能确认报销比例,客户也不能在出院时将理赔材料提交至第三方服务机构,所以无法为这部分客户提供此项垫付服务;客户可以先自行交费治疗,出院后先去社保中心申请报销,报销后再向保险公司申请理赔。</p>