

乐健一生医疗保险

健康服务手册



- 2016年2月版 -

目录

1	欢迎
2	保险供应商及服务商
3	理赔指引
4	常见问题与解答
5	健康服务

欢迎

感谢您选择投保《乐健一生医疗保险》。

《乐健一生医疗保险》致力于满足您及家人对品质医疗与健康的需求，可根据您及家人的需求为可能发生的住院医疗、门诊医疗、生育、健康体检、牙科等费用提供全面、充分的保障。

同时，我们将通过整合股东-复星集团-以及境内、境外各区域优质医疗机构、药品、技术、专家等健康资源，用心呵护您及家人的健康、快乐。

持有本保险，无论未来风雨，本保险助您及家人安心，畅享生活与健康。

祝您及家人永享安康！

永安保险健康险事业部



关于

永安保险健康险事业部，专注于健康险、意外险业务，团队健康险行业平均从业年限十年以上，集产品开发、承保管理、理赔运营、再保险等职能于一体，针对您的风险保障需求，提供高效、专业的解决方案。借助复星集团在医院、医药、诊断等方面的丰富资源，联合全行业优质健康服务供应商，致力于为您及家人的快乐生活护航。

永安财产保险股份有限公司，为一家总部位于西安的全国性保险公司，成立于1996年，注册资本金26.632亿元，总资产逾百亿元。永安保险积极履行保险经济补偿、资金融通和社会管理职能，努力实践“为客户创造满意，为股东创造财富，为社会创造价值，为员工创造机会”的企业使命。



关于

上海星益健康管理有限公司是由复星集团健康控股全资投资的一家整合内、外部资源，专门提供客户全过程健康管理的一家健康管理公司。上海星益健康管理有限公司注册资金5000万元。公司目标：建立以客户为中心，以客户健康为目的，整合多方资源，通过互联网技术，利用大数据、云计算，提供客户一站式、开放型健康服务平台。

星益依托复星集团强大的品牌及实力，融通复星集团内外健康资源，以健康档案（大数据）为载体，通过抓核心（医疗资源）、提服务（解决问题）、重体验（客户满意），实现全生命周期健康管理。

理赔指引



一、理赔咨询

在申请理赔过程中，有任何问题可拨打如下电话：**400-6300-611** 或发送至如下邮箱：

(xingyi-service@fosun.com)

二、理赔申请所需资料

所需理赔申请资料：

- (1) 《保险金给付申请书》(并附与申请书上所填受益人银行帐号信息对应的银行卡复印件)。
- (2) 被保险人身份证明复印件(首次申请理赔时提供)。
- (3) 医疗费用原始发票及明细、病历、检查报告、出院小结(若多方报销可提供发票复印件及其它机构已赔付分割单原件)。
- (4) 受益人所能提供的其他与确认事故的性质、原因、损失程度等有关的证明和资料。

注意：

- 1.以上理赔申请若保险金申请人委托他人申请的，还应提供授权委托书原件、委托人和受托人的身份证明等相关证明文件。
- 2.如有必要，我们有权要求提供以上资料的原件。

三、理赔申请资料递交

请将理赔申请表、相应的证明和资料，**邮寄到如下地址：**

上海市中山南路 268 号新源广场 1 号楼 17 层 上海星益健康管理有限公司客服部 邮编 200010；

四、理赔审核

在收到索赔资料后，我们将进行审核，如果在理赔审核过程中发现索赔资料不齐全，我们会一次性通知您尽快补充齐全交齐。

对于事故责任欠明确或是需通过理赔调查来协助理赔审核的案件所需时效则会在此基础上有所延长，我们会及时与您联系告知您理赔进度。

五、赔款支付

如果理赔申请经我们核定可以获得赔付，且所提供银行账号准确无误、真实有效，我们会在 3 个工作日内把赔款汇入指定的银行账户。

理赔注意事项：

1. 关于发票退回：对于已赔付发票原件不再退还。但对于确实有其他报销途径需要退还的，请您在理赔申请书右上角显著位置注明“发票原件需退还”，同时请您将需退还的发票全部复印后，与发票原件一并上交，否则，不退还发票原件。
2. 关于理赔转账账户：为了能准确快速的将理赔款划至您的账户，麻烦您提供详细的银行账号和开户行的全称(例如：XX 银行 XX 市 XX 分行 XX 支行) 所有的信用卡（含工行 16 位卡号的准贷记卡）无法进行转账，请不要提供信用卡作为您的理赔款转入账户。

常见问题与解答

问：哪些药是不能理赔的？

答：非处方药品和设备、戒烟药物、食欲抑制剂、头发再生药物、抗老化药物、美容用品、大剂量维生素、维他命、健康滋补类中草药、膏方费，中草药代加工成粉剂、药丸、胶囊、胶或者其他制剂发生的加工费。

问：在递交理赔申请后，怎样得到理赔款？需要多久可以得到理赔款？

答：通常情况下我们需要 2-3 周时间来处理一个资料完整的理赔（提交了所有必需的医学资料）。我们会通过银行转账将理赔款划至您理赔表上指定的人民币帐户。

问：如果我不满意理赔的结果该怎么办？

答：您有权利来提交理赔申诉。请联系您的客户服务经理来帮助您解决这个理赔。理赔申诉需要在您收到理赔结果后的 60 天内提交。

健康服务

为维护您的身心健康，我们委托上海星益健康管理有限公司为您提供健康服务。

一、健康服务内容

日常健康咨询	
儿童专科疾病咨询	比如：宝宝为什么会发热？常见的退烧药有哪些？如何正确的使用退烧药？物理降温的正确方法？新生儿黄疸严重吗？什么情况下需要就诊？
儿童喂养与儿科常见疾病的防治建议	比如：0~1岁的宝宝需要每天吃多少毫升的奶？如何减轻小宝宝的吐奶？什么“肠激惹”？宝宝便秘该怎么办？
妇产相关疾病咨询及产科保健	针对妇科相关疾病咨询及产科保健板块，主要有母婴保健与健康教育咨询，包括孕产期、产褥期及婴儿期容易出现的问题和应该注意的问题以及具体保健护理指导等。
亚健康人群常见病咨询	针对亚健康人群，主要指导内容包括：未来疾病风险评估、个性化的健康生活方式指导、干预、追踪、就诊建议及辅助。
老年疾病咨询	针对常见慢性病，比如老年性慢性支气管炎、肺气肿、老年性白内障、老年性骨质疏松症、老年性皮肤搔痒症、老年肺炎等，提供最新、最全面、最准确的健康信息
营养膳食	日常均衡营养指导，合理的膳食原则及家庭健康餐盘的选择；健身人群的每日每周食谱，增肌的膳食选择、瘦身的膳食选择。
季节病防治	季节病大多发病在气温变化或是季节转换时期，包括部分反复发作的慢性疾病，季节性流行病，以及受气温或外界环境影响明显的一些疾病。为您提供贴心的预防与咨询。
康复建议	疾病、损伤、手术后，身体的功能将会产生某些缺失。这其中可能有一小部分可以自行恢复。但多数功能是需要依靠及时正确的康复治疗与功能练习，并经过一定的时间才可逐渐恢复，专业康复建议，助尽早恢复健康。
常见突发状况的处理建议	生活中往往有意想不到的突发状况，如：运动时的肌肉拉伤，关节扭伤；家庭生活中的菜油烫伤；假期旅行中的胃肠不适、失眠等。为您提供详尽方案，以便在面对突发情况时能做到第一时间正确处理，为后续治疗赢得宝贵的治疗空间，并能最大程度的减少机体受伤。

专家预约	
就医指导	根据病情需要推荐优质医院及特色科室。
就医预约	保单年度内，提供3次以内（含）三甲医院普通专家门诊及特需专家门诊预约服务。

二、服务流程

（一）日常健康咨询

1. 服务流程



2. 服务标准

- （1）7×24小时服务热线；
- （2）工作日 8:30~18:30 实时回复；其余时间段，会在下一工作日回复。

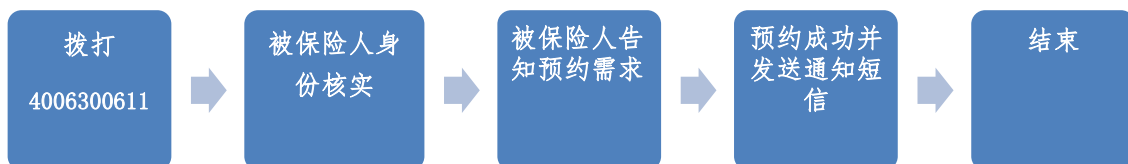
（二）专家预约

1. 服务流程

● 就医指导



● 就医预约



2. 服务标准

（1）预约范围

全国 23 个主要省市，安徽、北京、广东、广西、贵州、河北、河南、黑龙江、湖北、湖南、吉林、江苏、江西、辽宁、内蒙古、青海、山东、山西、陕西、上海、四川、天津、浙江等。

(2) 预约承诺

- 预约服务不指定医生，需至少提前 3 个工作日提出预约需求，1 个工作日内给出回复；
- 预约时请提供被保险人的详细信息，包括：姓名、身份证号码、医院及科室、病症、医保卡号（如有）等；
- 如遇所预约医生临时停诊或不可抗力因素，以医院实际出诊情况安排更换同级别医生；
- 若预约成功，预约信息将以短信形式发送至被保险人的手机。

3. 特别提醒

- 预约服务仅限持有中国大陆身份证且姓名为中文的被保险人，儿童须提供身份证号码；
- 就诊预约服务仅限被保险人本人使用，不可转让他人使用；
- 预约成功后如需取消或者改期，请至少提前 3 个工作日联系我们；
- 每次预约成功后仅可取消或者改期一次，保单年度内累计不超过两次；
- 如您未在约定时间就诊，且未在约定时间内提出取消或者改期的申请，您将无法再享受本服务。
- 如您仅投保了住院责任，也可享受我们提供的专家预约服务，但在门诊就诊的相关费用（包括但不限于挂号费、诊疗费、检查化验费、药品费等）不属于保险责任范围，需您自行承担。

三、联系方式

- 1、 7*24小时客服电话：400-6300-611
- 2、 电子邮箱：xingyi-service@fosun.com
- 3、 微信公众服务号：

