

问题分类	序号	关键字	问题	答案
服务	1	增值服务	投保这款产品，都有哪些服务？	您好，可为您提供：特定疾病快速就医服务（绿通）、押金垫付服务。
服务	2	快速就医	什么是快速就医服务？	快速就医服务是指在保单有效期内被保险人经二级或二级以上公立医院初次诊断罹患保险合同所定义的疾病时，如需专家诊疗，可申请快速就医服务。我们将协调安排覆盖全国31个省市的1233家国内知名三甲医院的专家为被保险人提供全面、详尽的诊疗服务。
服务	3	快速就医	服务的有效期是多久？	保单生效起一年内有效。
服务	4	快速就医	快速就医服务怎么申请？	您可以关注“泰康在线保险服务”微信公众号，在医疗健康--“健康服务”栏目--点击“就医绿通”根据提示申请快速就医服务。
服务	5	快速就医	什么情况下可以申请快速就医服务？	符合下列条件，经保险公司审核案件无争议的，客户可以享受保险公司提供的快速就医服务。 <ul style="list-style-type: none"> <li>1、客户经二级或二级以上公立医院诊断罹患保险合同所定义的疾病。</li> <li>2、客户申请服务的医院在保险公司提供快速就医服务医院范围内，医院网络现已覆盖全国31个省市，1233家知名医院。</li> </ul>
服务	6	快速就医	哪些情况不能申请快速就医？	<ul style="list-style-type: none"> <li>1、若涉及带病投保、条款免责事项、在等待期内出险等情况，将不能享受本服务；</li> <li>2、若诊断证明不符合保险合同约定的疾病范围的，将不能享受快速就医服务；</li> <li>3、若申请服务的医院未在快速就医服务覆盖医院列表内，将不能享受本服务；</li> <li>4、快速就医相关时效与要求须在相关医院规定下协调，如违反医院规定，则无法提供相关服务。</li> <li>5、泰康在线仅提供快速就医服务的协调沟通，不干涉医院内治疗、诊断等相关医疗行为，医疗服务请遵守医院规定。</li> </ul>
服务	7	快速就医	快速就医服务服务进度如何查询？	您可以关注“泰康在线保险服务”微信公众号，在医疗健康-“健康服务”栏目--“预约专家”查询就医服务进度。

服务	8	快速就医	服务内容有哪些？	<p>1、专业导诊，1次/年 泰康在线健康专员根据客户病情主诉、检查报告等病历资料，在相关专业知识指导下，为客户提供专业适合的就医指导。</p> <p>2、专家门诊，1次/年 根据客户的需求及主诉，5个工作日内提供泰康在线网络医院内副主任及以上专家普通/特需门诊的预约服务，专业陪诊人员全程陪同就医。</p> <p>3、专业陪诊，1次/年 根据客户需求，在客户就医过程中全程陪同，协助完成导诊、检查、取药等全程就医环节，需提前2个工作日申请。</p> <p>4、快速住院，1次/年 根据客户的需求及主诉，在符合医院住院的条件下，10个工作日内提供泰康在线网络医院内住院加急服务，并有专业陪诊人员全程协助办理住院手续。</p> <p>5、专家手术，1次/年 根据客户的需求及主诉，在符合医院住院的条件下，10个工作日内提供泰康在线网络医院中专家手术加急服务，并协助做好术前术后沟通。</p>
服务	9	快速就医	什么是陪诊服务？	陪诊服务是指经过专业培训的专职陪诊人员为您提供的就医过程中的服务，协助您完成预约挂号取号、引导并协助您候诊、办理就医、交费、取药、预约检查等就诊环节。
服务	10	快速就医	专家导诊是指什么？	为用户提供专业导诊咨询服务，帮助用户找“对”专家。
服务	11	快速就医	快速就医服务的时效如何？	一般情况下，我们会在5个工作日内回复您专家门诊安排并告知就诊时间，10个工作日内回复专家住院及手术会安排并确认入院或手术时间。如有特殊情况，安排时效可能会适当延长。
服务	12	快速就医	快速就医服务预约成功后，如何通知我？	预约成功后，我们会向您发送就诊提醒短信。同时为避免短信屏蔽或漏接情况，我们还会电话通知您。因此在申请服务时提供您的联系电话以及第二联系人姓名和电话非常重要。
服务	13	快速就医	快速就医服务里这些项目都不需要我自己出钱吗？	保险服务不仅承担服务协调安排过程中的服务费用和陪诊费，同时对于保障责任范围内的检查费、治疗费、药费等医疗费用也可以申请报销。
服务	14	快速就医	如果专家门诊后还需要其他科室门诊，快速就医服务还能再安排吗？	工作人员根据您的诊断证明进行导诊，安排专家门诊，如就诊后还需其他科室会诊或您提供的诊断证明不准确，需要您自行预约专家门诊。
服务	15	快速就医	专家病房可以选择吗？	病房是根据医院标准流程选定，具体病房安排以医院的流程为准。
服务	16	快速就医	陪诊人员在什么时候陪同？	陪诊人员在专家门诊时协助您办理预约挂号取号、引导候诊、就医、交费、取药、预约检查等就诊环节。专家住院与专家手术预约就医时，陪诊人员会协助用户办理相关手续。

服务	17	快速就医	如果我没有在约定时间去门诊就诊，还能重新预约吗？	您在快速就医服务已经预约成功后取消服务，将被视为该服务已使用，不能再次免费申请服务。
服务	18	快速就医	专家病房住院安排服务可以不经专家门诊直接安排住院吗？	根据相关规定，未经专家门诊不可直接安排住院。住院前患者需经该医院门诊就诊并取得住院凭证方可住院。
服务	19	快速就医	专家门诊预约中提及的专家是什么级别的专家？	我们提供的专家级别为全国31个省市的1233家国内知名医院出诊的副主任医师及以上级别的医生。
服务	20	快速就医	能指定专家预约专家门诊服务吗？	非常抱歉，我们的预约是不能指定专家的，但我们会根据您的病情为您安排全国31个省市的1233家国内知名医院出诊的副主任医师及以上级别的医生。
服务	21	快速就医	申请特快速就医服务，能指定医院吗？	您好，快速就医服务可以协调安排的医院覆盖全国31个省市的1233家国内知名医院，我们可以帮您协调安排您指定的医院，但能否预约成功具体要看医院资源的紧张程度。
服务	22	快速就医	申请快速就医服务，能指定科室吗？	您好，我们会根据医院的安排和您提供的诊断证明预约相适应的科室。
服务	23	快速就医	专家手术安排服务可以单独安排吗？	根据我国公立医院住院流程要求，一般情况，住院前患者需经该医院的门诊就诊并取得住院凭证，未在门诊就诊且未取得住院凭证的客户，需事先协助安排门诊就诊。
服务	24	快速就医	给客户预约快速就医服务成功的概率是多大？快速就医服务成功的概率是多大？	快速就医服务的预约是根据患者的病情，选择的就诊区域等多方因素相关的。在正常情况下，我们均可以为患者成功预约疾病快速就医。
服务	25	快速就医	快速就医服务可以协调安排的医院有哪些？	我们提供的快速就医服务可以协调安排的医院覆盖全国31个省市的1233家国内知名医院，例如： 北京：北京市协和医院、解放军总医院、北京肿瘤医院、北京大学第一医院 上海：华山医院、瑞金医院、中山医院、仁济医院 广东：广东省人民医院、南方医院、深圳市人民医院、北京大学深圳医院 天津：天津市总医院、天津市肿瘤医院 具体可以详见保障内容详情中【三甲医院列表】。
服务	26	押金垫付	押金垫付服务介绍？	押金垫付服务是泰康在线向投保了中高端医疗险的客户提供的保险增值服务。即客户经保单约定范围内的医疗机构诊断罹患保单定义的特定疾病，或因一般疾病住院且已自付住院押金超过免赔额的，在符合保险责任的前提下，可申请由保险公司先行代为垫付住院押金，待出院后通过保险理赔款冲抵垫付的费用。（注：押金垫付服务就诊医院需符合保险条款报销的医院）
服务	27	押金垫付	押金垫付服务特色？	(1) 住院前、住院中都可以申请； (2) 专人赴医院探视病人，并代为缴纳住院押金，出院时协助办理住院费用结算； (3) 出院后协助收集保险理赔材料并代为办理理赔。

服务	28	押金垫付	如何申请押金垫付?	您好, 如需申请押金垫付服务, 您可进入关注【泰康在线保险服务】公众号-保单服务-我的理赔-押金垫付申请-完善出险信息-上传垫付材料, 即可完成垫付申请。
服务	29	押金垫付	垫付服务流程是什么?	<p>服务流程:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 申请: 通过“泰康在线保险服务”公众号</li> <li>2. 审核: 服务资格审核;</li> <li>3. 服务: 专人上门与客户签订押金垫付协议, 代客户缴纳住院押金, 出院时代办住院费用结算并协助理赔。</li> </ol>
服务	30	押金垫付	什么情况下可以申请住院押金垫付服务?	<p>如需住院押金垫付, 可在住院之日起5日内申请住院押金垫付服务。需符合如下条件:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 用户经二级或二级以上公立医院初次诊断或因遭受意外伤害事故罹患保险合同所定义的特定疾病, 且在二级或二级以上公立医院住院治疗;</li> <li>2. 用户经二级或二级以上公立医院诊断罹患一般疾病或因遭受意外伤害事故导致意外医疗或疑似特定疾病未确诊, 且在二级或二级以上公立医院住院并已自付住院押金在免赔额以上。</li> </ol>
服务	31	押金垫付	哪些情形不能垫付押金?	<p>以下情形不能垫付押金:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 既往症、免责事项, 等待期出险等;</li> <li>2. 不如实告知、不符合投保条件;</li> <li>3. 实施保险欺诈行为的;</li> <li>4. 出院后未申请理赔或理赔在途;</li> <li>5. 存在未追回垫款的;</li> <li>6. 其他有权不予垫付或停止垫付的情形。</li> </ol>
服务	32	押金垫付	特定疾病确诊时间较长, 客户住院后会超过了五日才确诊特定疾病, 这种情况能否申请押金垫付?	住院5日内提出申请是押金垫付条件之一, 像您描述的情况, 实际是不符合垫付申请标准了。但您可以留下联系方式, 我这边可以帮您把情况反馈给专业的垫付审核人员, 最终由他们来与您确认是否可以申请垫付。
服务	33	押金垫付	提出申请后多长时间能垫付押金?	标准案件自客户申请材料齐全之日起7日内完成垫付服务, 非标准案件最长不超过15日完成垫付服务。其中标准案件是指: 经审核责任清晰, 资料完整, 无争议的案件; 非标准案件: 就目前资料暂无法判定是否符合垫付条件, 案件较为复杂, 需介入调查或下发问题件的案件。
服务	34	押金垫付	一次押金垫付最多可垫付多少?	经审核, 符合垫付条件的, 单次最高能垫付5万元。
服务	35	押金垫付	最多可以申请几次垫付服务?	同一次住院可享受不超过2次的垫付服务。(注: 出院后再入院为非同一次入院)
服务	36	押金垫付	服务的有效期是多久?	保单生效起一年内有效。

服务	37	押金垫付	第二年继续治疗是否可以申请押金垫付?	您好, 第二年继续治疗, 在保单有效期内, 符合押金垫付申请条件的, 是可以继续申请押金垫付。
服务	38	押金垫付	申请押金垫付服务需要提供什么材料?	<p>一、为本人申请</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1、被保险人的身份证</li> <li>2、被保险人银行卡</li> <li>3、入院通知单或病历首页</li> <li>4、疾病诊断证明、检查报告或病理报告</li> <li>5、押金垫付凭证或最近一次住院费用日清单</li> <li>6、医院补交押金凭证或押金催缴单 (如有请上传)</li> </ol> <p>二、如为他人申请垫付服务, 除以上资料外, 还需提供:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1、申请人的身份证</li> <li>2、为子女申请时, 请准备出生证明或户口本, 及监护人的银行卡</li> </ol>
服务	39	押金垫付	如何提交垫付服务申请资料?	<p>您可通过以下两种方式提交申请资料 (影像件):</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1、可通过“泰康在线保险服务”微信公众号上传申请所需资料;</li> <li>2、可拨打泰康客服热线40007-95522, 座席可指导您上传操作;</li> </ol>
服务	40	押金垫付	保险公司如何实现垫付服务?	垫付申请审核通过后, 由专业的泰康服务专员上门与客户签订押金垫付协议, 代客户缴纳住院押金。客户办理出院时, 需在“泰康在线保险服务公众号”操作“申请出院”, 服务专员会再次上门协助客户代办住院费用结算并协助申请理赔。
服务	41	押金垫付	押金的垫付数额是怎么确定的?	押金垫付是以客户住院期间医疗机构要求缴纳的押金条或日清单为基础, 保险公司审核人员将结合客户病情、当地的医疗费用水平等因素, 决定住院押金垫付金额。
服务	42	押金垫付	什么是押金垫付的疑难问题?	疑难案件是指需要对患者的病情及住院押金垫付申请做进一步核实的情况。
服务	43	押金垫付	申请押金垫付通过后, 经检测确定不符合特定疾病标准或种类, 怎么办?	<ol style="list-style-type: none"> <li>1、客户申请住院押金垫付时为疑似特定疾病但未最终确诊的, 我们将按照一般疾病标准提供本服务, 即客户需自付住院押金在免赔额以上, 方可申请垫付。</li> <li>2、客户申请了特定疾病住院押金垫付并且保险公司已垫付, 但住院后经检查确定不符合特定疾病标准或种类的, 我们也将按照一般疾病的垫付标准处理, 即客户已自付的住院押金金额超过免赔额以上的, 我们可以继续提供垫付服务; 客户自付住院押金未超过免赔额的, 我们将暂停垫付, 待客户自付住院押金达到免赔额以上后, 向我们再次申请垫付。</li> <li>3、对于保险公司已垫付的金额, 超出理赔额度的部分, 客户需要返还保险公司。</li> </ol>
服务	44	押金垫付	住院押金垫付的城市名单怎么查询?	您好, 押金垫付医院申请条件已放宽, 只要您就诊的医院符合保险条款报销的医院 (国家卫生部医院等级分类中的二级或二级以上公立医院普通部) 即可申请垫付服务。

服务	45	押金垫付	保险公司给我垫付的住院押金比保险理赔的金额多要怎么办？	对于保险公司已垫付的金额，超出理赔额度的部分，客户需要返还保险公司。保险公司在理赔结论出来后，会通知您应当返还的金额及返还的方式。
服务	46	押金垫付	押金垫付申请通过后，就可以理赔吗？	住院押金垫付服务是泰康在线向投保本产品被保险人提供的增值服务，即向符合条件的被保险人因病住院面临经济压力时提供帮助。住院押金垫付服务依托于保险合同存在，所以保险公司在审核住院押金垫付申请时，会初步判断被保险人出险情况是否符合保险合同约定的保险责任，但被保险人最终是否能获得理赔，仍需出院后提交理赔申请材料，经专业理赔人员审核方可确定。因此保险公司向被保险人提供了住院押金垫付服务，并不必然代表被保险人可获得保险理赔。