

理赔指引（2023）

一、个人住院自费医疗费用、个人住院自付医疗费用、质子重离子医疗费用保险金理赔申请流程

（一）申请流程

1、线上申请

出院医疗费结算后达到赔付标准的，关注“医惠锡城”微信公众号，选择“服务中心-理赔服务-住院医疗费用申请”，按照页面指引进行申请。

2、线下申请

如您因特殊情况无法进行线上申请的，可至“医惠锡城”线下服务网点（见《理赔指引（2023）》文件末尾）进行咨询或申请。

（二）理赔申请所需资料：

1、理赔申请书（线下申请）；

2、被保险人身份证件；

3、住院病历、包括但不限于基因检测报告、CT/MRI 报告、病理报告及其他检查检验报告等病历材料；

4、医疗发票、费用清单、基本医疗保险结算单（线上提交的，需在发票原件上用黑色签字笔标注“已向国联人寿申请理赔”并签名，电子发票免签）；

5、被保险人或其监护人银行账号；

6、若存在第三方先行赔付的情况，需提供第三方结算单原件及与之对应的病历资料、发票复印件、费用清单、处方、基本医疗保险结算单复印件等全部理赔材料；

7、保险公司认为有必要的确认保险事故性质的其他材料。

（三）重要提示

1、若被保险人是未成年人或无民事行为能力人的，需同时提供监护人身份证件、关系证明；

2、若被保险人身故，需同时提供医学死亡证明、法定继承人关系证明（如存在多个法定继承人，则需提供所有法定继承人的身份证件和关系证明）、身故保险金受领人确认表、身故保险金受领人银行账户、法定继承人联合授权声明；

3、个人住院自费医疗费用、个人住院自付医疗费用需经社保参保地社会基本医疗保险结算后方可申请理赔；

4、保险期间内，被保险人的基本医疗保险关系转至其他城市的，被保险人在保险期间内发生的在本保障方案约定范围内的合理医疗费用，经当地社会基本医疗保险报销后，可就结算后住院自费、自付医疗费用向本公司申请理赔；

5、参保本保障方案时为社会基本医疗保险参保人员，出险时为脱保状态或其他原因无法经医保报销的，国联人寿按照参保地社会基本医疗政策先行扣减医保应报销部分，对剩余部分按照本保障方案保障计划标准进行赔付。

6、参保本保障方案的新市民在保险期间内发生的在本保障方案约定范围内的合理医疗费用，经其医保参保地社会基本医疗保险报销后，可就结算后住院自费、自付医疗费用向本公司申请理赔；

7、若被保险人委托他人申请理赔，需签署授权委托书，授权委托书须理赔申请人亲笔签名，且需注明授权范围或事项，并提供委托双方身份证件。授权委托书可至“医惠锡城”微信公众号下载，下载路径为：理赔服务-单证下载。通过微信申请理赔的，仅支持本人申请。

二、恶性肿瘤高额自费药品、罕见病高额自费药品、CAR-T 治疗药品费用保险金（仅限事后报销）理赔申请流程

（一）事后报销

1、理赔流程

（1）线上申请：

关注“医惠锡城”微信公众号，依次点击“**服务中心-理赔服务-特药理赔申请**”，选择“事后报销”，按指引填写申请信息及上传申请材料。

（2）线下申请：

①被保险人可携带理赔相关材料至国联人寿线下服务网点申请理赔。

②保单有效期内可享受1次快递上门收取理赔材料服务，详情请拨打电话0510-68568657。

2、材料准备

①理赔申请书（线下申请）；

②被保险人身份证件；

③门诊病历、住院病历；

④特定药品医疗发票（线上申请需在发票原件上用黑色签字笔标注“已向国联人寿申请理赔”）；

⑤包括但不限于基因检测报告、免疫组化、CT/MRI 报告、疾病诊断证明、病理报告及其他检查检验报告；

⑥被保险人或其监护人(被保险人为未成年人)银行账号；

⑦如已经过第三方机构赔付的，需提供该机构开具的赔付分割单；

⑧国联人寿认为有必要的确认保险事故性质的其他材料。

3、重要提示

①若被保险人是未成年人或无民事行为能力人的，需同时提供监护人身份证件、关系证明；

②若被保险人身故，需同时提供医学死亡证明、法定继承人身份证件、法定继承人关系证明（如存在多个法定继承人，则需提供所有法定继承人的身份证件和关系证明）、身故保险金受领人确认表、身故保险金受领人银行账户、法定继承人联合授权声明；

③若被保险人委托他人申请理赔，需签署授权委托书，授权委托书须理赔申请人亲笔签名，且需注明授权范围或事项，并提供委托双方身份证件。授权委托书可至“医惠锡城”微信公众号下载，下载路径为：理赔服务-单证下载。通过微信申请理赔的，仅支持本人申请。

（二）慈善援助用药：

援助用药申请指导服务仅限中国大陆公民使用，说明如下：

①若被保险人使用特药涉及慈善援助的，应当按照慈善机构援助方案先执行，慈善机构援助的药品费用不纳入本保障方案赔付范围；

②若援助用药项目审核通过后，您未到援助用药项目的指定药店领取赠药，则视为您放弃本次援助用药权益。若您后续从其他渠道购买该援助用药的，则您未领取的援助药品费用需由您自行承担；

③慈善机构审核通过您的申请后，将通知您至慈善机构定点药房领取赠药。申请援助药品由慈善机构提供，您无需承担该赠药费用，且该部分赠药对应的药品费用不会占用您本保障方案恶性肿瘤高额自费药品费用和罕见病高额自费药

品费用的保险金额度。

三、海外特定药品费用理赔申请流程

（一）理赔流程

关注“医惠锡城”微信公众号，依次点击“[服务中心-理赔服务-海外特药理赔申请](#)”，按指引填写申请信息及上传申请材料。

（二）材料准备

- 1、被保险人身份证件；
- 2、门诊病历、住院病历；
- 3、药品处方；
- 4、包括但不限于基因检测报告、CT/MRI 报告、疾病诊断证明（需包含肿瘤 TNM 分期）、病理报告及其他检查检验报告（血常规和肝肾功能；肿瘤标志物检查；感染筛查报告等），影像学报告（B 超/钼靶检查/X 线/CT/核磁共振/骨扫描/PET-CT 等）；
- 5、被保险人或其监护人(被保险人为未成年人)银行账号；
- 6、如已经过第三方机构赔付的，需提供该机构开具的赔付分割单；
- 7、保险公司认为有必要的确认保险事故性质的其他材料。

（三）重要提示

- 1、若被保险人是未成年人或无民事行为能力人的，需同时提供监护人身份证件、关系证明；
- 2、若被保险人身故，需同时提供医学死亡证明、法定继承人身份证件、法定继承人关系证明（如存在多个法定继承人，则需提供所有法定继承人的身份证件和关系证明）、身故保险金受领人确认表、身故保险金受领人银行账户、法定继承人联合授权声明；
- 3、若被保险人委托他人申请理赔，需签署授权委托书，授权委托书须理赔申请资格人亲笔签名，且需注明授权范围或事项，并提供委托双方身份证件。授权委托书可至“医惠锡城”微信公众号官微下载，下载路径为：理赔服务-单证下载。微信申请理赔的，仅支持本人亲办。

四、理赔服务承诺

（一）受理理赔申请时效

保险公司在收到保险金给付请求及相关证明和资料后，将在 3 日内作出核定；情形复杂的，在 30 日内作出核定。

（二）理赔结果通知

若保险公司作出理赔给付的决定，将按照理赔申请人提供的银行账号，在 10 日内通过银行转账方式支付理赔款；若保险公司作出不予赔付的决定，将在 3 日内发出不予赔付决定通知书，并说明理由。

（三）服务热线

如有任何理赔相关问题，可致电“医惠锡城”专属客服电话 4006-131-208，或至“医惠锡城”各营业网点咨询。

国联人寿线下服务网点

区域	地址	联系电话
无锡	无锡市梁溪区县前东街 168 号国联大厦 1 楼	0510-81903506
宜兴	宜兴市新街街道龙泽路 60 号	0510-80708526
江阴	江阴市大桥北路 18 号、20 号	0510-86226108