**意外住院紧急救援垫付服务**

1. **服务内容**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **编号** | **服务细项** | **项目说明** | **备注** |
| **1** | 24小时应急响应 | 专业医护人员24小时中、英双语提供应急帮助。 | 7x24小时，365天全年无休 |
| 2 | 协助家属联络及报案 | 根据事件状况和被保险人的要求，在第一时间协助被保险人向相关机构报案，并根据被保险人要求联络被保险人家属，跟进事件处理的进展；为家属提供基本医疗信息和心理支持。 |  |
| 3 | 急救协助 | 协助安排急救车辆、推荐就近医院：救援机构协助会员安排急救车辆，向会员提供就近医院信息。 |  |
| 4 | 应急建议 | 在被保险人告知真实情况并自愿承担风险的前提下，远盟将通过电话方式提供白金十分钟的“自救”或“互救”应急建议。 | 远盟提供建议供被保险人应急参考 |
| 5 | 医院推介 | 远盟向会员推介实施急救的医疗医院，最终由会员自主决定。 | 推介原则：就急、就近、就病情、就意愿。 |
| 6 | 住院指导 | 1.指导办理住院手续；  2.提供住院注意事项咨询。 |  |
| 7 | 网络医院住院费用垫付 | 会员病情符合保险责任条款，并配合填写担保函，远盟可根据病情及保险责任约定根据会员伤病情的轻重程度分批垫付住院费用，垫付额度以保险条款规定或以双方约定。 | 此服务限在远盟网络医院内提供 |
| 8 | 病情跟踪 | 提供治疗方案评估、治疗进程跟踪、治疗费用监控、垫付费用追加、出院时间确定等服务 | 须获得会员授权才可进行此项服务，且遵循国家对个人隐私的相关法律、法规 |
| 9 | 医院报告解读 | 详细分析会员的病例、诊断结果、化验结果等相关报告，并为会员提供病情分析、医疗建议、康复建议等详尽内容 |
| 10 | 转运风险咨询 | 远盟根据被会员具体情况和需求，安排专业医生结合相关医院综合状况为会员做出是否转运、如何转运的咨询建议 |  |
| 11 | 理赔材料收集 | 协助会员收集在住院过程中产生的住院病历、诊断证明、化验结果、住院小结、医疗收据等相关理赔所需材料 | 须获得会员授权，且只收集保险合同规定的理赔材料 |

1. **服务区域**

以上所有服务的服务范围为全国104个城市，107个急救中心及937网络医院（急救范围以急救中心覆盖范围为标准），服务的城市为：

北京、天津、石家庄、秦皇岛、邯郸、济南、青岛、滨州、德州、济宁、聊城、淄博、威海、烟台、日照、枣庄、太原、晋中、长治、大同、晋城、武汉、十堰、宜昌、荆州、鄂州、孝感、咸宁、西安、乌鲁木齐、西藏、郑州、洛阳、安阳、信阳、开封、周口、南阳、哈尔滨、牡丹江、绥化、吉林、长春、延吉、沈阳、鞍山、大连、抚顺、锦州、朝阳、葫芦岛、呼和浩特、包头、鄂尔多斯、银川、兰州、西宁、成都、眉山、重庆、昆明、贵阳、上海、南京、泰州、苏州、南通、常州、无锡、淮安、常熟、镇江、昆山、连云港、宿迁、盐城、太仓、徐州、扬州、杭州、宁波、金华、永康、绍兴、台州、湖州、丽水、合肥、马鞍山、长沙、浏阳、南昌、南宁、柳州、百色、广州、深圳、珠海、中山、肇庆、福州、厦门、海口、三亚（标准服务涵盖全国所有省会、直辖市、计划单列市在内的104个城市，超出上述范围可通过远盟协调解决，响应时间上会有所不同）

1. **服务方式**

拨打远盟7×24小时双语服务热线：400 910 5511。

1. **服务流程**

