1. **境内住院垫付服务方案**

**境内电话：4006506119**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **产品级别** | **产品编号** | **产品内容说明** |
| **A级****基本信息** | **A1** | 7×24小时多语种救援热线 | 呼叫中心在得到遇险服务对象的援救呼叫后，根据需要为其提供基本的现场医疗救援常识和心理支持。服务每天24小时，每周7天 |
| **A2** | 协助报案、联络家属 | 呼叫中心根据事件状况和服务对象的要求，在第一时间协助服务对象向相关机构报案，并酌情联络服务对象家属，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。 |
| **A3** | 协助正确呼叫救护车辆 | 专业救援医生根据服务对象的伤病情，评估是否必须安排急救车辆；如症状符合救治标准，协助服务对象正确呼叫急救车辆 |
| **B级****紧急干预** | **B1** | 院前指导 | 专业的授权医生通过电话在第一时间给予医疗指导，提供基本的现场医疗常识和心理支持，根据情况协助联系救护车辆并全程跟踪救治进程，协助服务对象报案等 |
| **B2** | 推荐医院 | 以就近、救急的抢救原则对服务对象的伤病情进行评估，并通过医疗急救机构网络数据库筛选出符合救治要求的优质医院及专科，供服务对象/家属及急救车跟车医生参考 |
| **B3** | 入院指导 | 评估服务对象伤病状况及相关网络医院资源，以就近、救急的抢救原则，筛选出最适合的医院及科室，并提供门急诊就医、住院手续办理、就医注意事项等指导。 |
| **C级****综合干预** | **C1** | 住院医疗费用的担保或代垫 | 接到服务对象报案经乙方授权医生判定属于相关保险公司责任范围，并确有需要的，24小时内向分布于大陆的958家网络医院范围内提供不高于本协议服务方案及保险责任中约定的医疗费用限额提供担保或垫付. |
| **C2** | 治疗过程跟踪和评估 | 治疗过程中，乙方医生实行7×24小时负责制，并与服务对象的主治医师直接沟通保险责任、病情、治疗及费用，并向服务对象或其家属及时通报垫付结果。 |
| **C3** | 住院费用结算和代为理赔 | 协助服务对象办理出院结算，与医院结清担保或垫付的医疗费用，搜集理赔文件，经审核代服务对象与保险公司进行理赔及理赔结果解释。 |
| **组合** | **A+B+C** | **九大项救援服务** |

注：上述服务内容均不包含门、急诊医疗担保及垫付