

《都会医好医疗保险》住院医疗费用垫付服务手册

一、服务说明

感谢您（指投保人或被保险人的监护人，以下简称“您”）选择中美联泰大都会人寿保险有限公司（以下简称“我司”或“我们”）的《都会医好医疗保险》产品。

本服务由我司合作的健康服务供应商（以下简称“服务商”）为您协调提供。

二、重要释义

1、**服务有效期**：服务有效期自您所持有的《都会医好医疗保险》合同生效日起截止至保险合同终止日。若被保险人在保险合同有效期内发生住院治疗，且该住院治疗到保险合同期间届满当日尚未结束：若您成功续保或在当前保证续保期间届满前重新投保且我们同意承保的，可继续享受本服务；否则，我们将仅提供本服务至保险合同期间届满日后30日。

2、**服务等待期**：即保险合同生效日起30日为服务等待期，等待期内不享受本服务。意外伤害事故不受等待期的限制。

3、**服务次数**：本服务不受疾病病种限制，不受次数限制。服务**不可转让，过期不予追溯**。

4、**意外伤害事故**：指遭受外来的、突发的、非本意的、非疾病的使被保险人身体受到伤害的客观事件。此类意外伤害事故不包括无明确外来意外伤害原因导致的后果，如过敏、原发性感染、细菌性食物中毒、猝死等。具体定义以《都会医好医疗保险》之合同条款为准。

5、**服务商**：本服务由北京环球医疗救援责任有限公司为您提供。

三、服务专线

1、400-650-6119

2、服务时间：7*24小时

四、国内健康管理服务

1、服务内容介绍

1) **院前指导**：若您因《都会医好医疗保险》保障范围内所涵盖的疾病或意外伤害事故住院治疗的，我们提供7×24小时多语种服务热线，专业的授权医生在接到救援报案的第一时间给予医疗/急救指导和心理支持，全程跟进，按照您的意愿，协助出险报案、联络家属或紧急联系人等。

2) **入院指导**：评估您病情及医院资源，筛选出适合的医院及专科，并提供全程就医指导。

3) **住院医疗费用垫付**：当您入住符合条款约定的医院，经判断属于保险责任后的24小时内向该医院垫付保险责任范围内的必要且合理的医疗费用。

4) **治疗过程跟踪和评估**：住院期间，我们将与您的主治医生直接沟通保险责任、病情、治疗及费用，逐次追加垫付金额，并向您或其家属及时通报垫付结果。

5) **住院费用结算和代为理赔**：若有需要我们可协助您办理出院结算手续，与医院结清医疗费用。同时收集资料，办理理赔申请事宜。

2、服务条件

1) **服务条件**：在享受服务前，您须于垫付前配合签署相关文件，包括：真实有效的理赔申请书、理赔授权委托书、有效证件复印件、特殊案例提供警方证明及其他与事件相关的证明材料；您须在符合《都会医好医疗保险》条款约定的医院住院，否则我们将无法提供垫付服务。

2) 需客户提供的材料包括：有效身份证件、银行账户信息、理赔授权委托书、入院病历\入院记录、检查报告、催费缴费欠费说明单、意外伤害事故证明、疾病诊断证明、费用清单、门急诊住院病历、出院结算清单、出院记录等。

3、住院垫付服务流程说明：

1) 当有服务需求时，您可直接拨打服务热线进行垫付业务申请。热线将根据保单号对您的身份进行初步核对，请预先准备好您所投保的保险单。

2) 热线将首先电话核实您的需求，了解您手中是否有相应材料，以便确定是否可以继续垫付流程。

3) 热线将初步审核您上传的垫付申请材料（证件信息、入院记录、检查报告、缴费单、门急诊病历等）。

4) 若您有特殊需要或处于较为特殊情况之下，我们将视情况为您安排探视，现场为您解决资料提交等问题。

5) 我们将根据完整收集后的资料进行判断，以确定您是否符合垫付条件。同时，基于提供服务的需要，我们有可能进一步了解更详细的情况。

6) 在确定您符合垫付条件后，我们将快速计算垫付金额。

7) 确认并通知您本次可垫付的金额，并请您提供收款银行账号信息。

8) 在您确认垫付金额后，需要配合我们完成以下事项：1. 签署理赔授权委托书；2. 填写理赔申请书。

9) 随后我们将进行垫付款的支付，垫付款将直接向医院支付。在特殊情况下，我们向您本人支付垫付款，该情况由我们根据实际进行判断。在向您支付垫付款时，若未收到款项，可通过我们 7*24 小时的服务热线进行咨询。

10) 若在垫付完成之后，且您在住院治疗期间仍有持续较大金额的医疗费用发生的，可发起追加垫付的请求。

11) 在接收到您的垫付申请后，我们会定期与您取得联系，了解您治疗进展及出院时间。

12) 确认出院日期以后，我们将会派专员上门收取资料并进行现场理算结算。

五、服务声明

1、当出现《都会医好医疗保险》保险条款第九条责任免除中所约定的事项时，您将无法享受本手册之任何服务。具体内容请参考保险条款。

2、本服务为我司提供的有条件的附加增值服务，并非《都会医好医疗保险》条款的一部分。除第1条约定以外的其他情况下，是否符合我司提供服务的条件，以我司根据您所提供的资料作出的判断为准，我司有权作出拒绝服务的决定。

3、除《都会医好医疗保险》条款另有约定外，本服务手册所载明的服务为服务商提供给被保险人的增值服务，并不能作为我司做出任何保险合同理赔决定或要求我司更改理赔决定的依据。

4、本服务手册所载明的服务是提供给符合相应标准的保险合同之被保险人的健康服务，具体服务和免责条款以刊登在我司官方网站【[http://www. metlife. com. cn/](http://www.metlife.com.cn/)】的最新《都

会医好医疗保险住院医疗费用垫付服务手册》为准。我们可能会不时更新《都会医好医疗保险住院医疗费用垫付服务手册》，并通过将其刊登在我司官方网站的形式向您告知。

5、如被保险人为未成年人，服务预约应由保单的投保人或法定监护人来申请。

6、本服务仅限被保险人本人使用，不可转让给他人。

7、为方便您，除电话医生服务仅可通过电话热线获取服务外，其余本服务手册所载明的各项服务均支持以电话、邮件、微信、QQ等其他方式与您沟通。通过邮件、微信、QQ等方式与您进行的沟通内容、确认或通知，其效力等同于电话。

六、免责条款

1、我司将按照相关法律法规依法保护您的个人信息安全，但以下情形下的信息披露和提供，我司将不承担相关法律责任：

1) 您将您的信息自愿主动告知或提供给他人过程中导致的个人信息泄露。

2) 根据相关法律法规，法院或仲裁机构的命令或裁决，政府相关部门的命令或要求而在必须披露的范围内进行的信息披露。

3) 任何由于计算机问题、黑客攻击、计算机病毒侵入或发作、因政府管制而造成的暂时性关闭等影响网络正常经营之不可抗力而造成的您的个人资料泄露、丢失、被盗用或被篡改等。

4) 如果您在共享环境下或在电脑被远程监控的情况下登录我司，由此造成的损失我司不承担责任。

5) 我们根据您的预约申请，在协调服务商为您提供本服务时将在必须披露的范围内对您的个人信息进行披露。

6) 相关法律法规规定的其他情形。

2、在提供任何一项服务时，如我们查明正在要求或享受服务者并非被保险人本人，有权立即拒绝提供任何服务。

3、除法律另有规定之外，您授权我们基于为您提供更优质服务的目的，必要开展合作的伙伴提供、查询、收集您本人的信息。该信息可能包括但不限于您本人的身份信息、联系方式、医疗健康信息及其他与您本人相关的信息。为确保您信息的安全，我们对上述信息负有保密义务，并尽最大努力采取各种措施保证信息安全。

4、如需了解授权服务商详细信息或我司个人信息处理规则，请您访问官网隐私政策：

【<https://www.metlife.com.cn/privacy-policy/>】。

5、您确认在提供亲属个人信息前，已取得其授权，同意我司处理其个人信息。若该亲属是不满十四周岁的未成年人，您确认您是该未成年人的监护人或已取得其监护人的授权，同意我司处理该未成年人个人信息。

6、我们尊重并保护您的隐私权，未经您许可我们不会将任何与您相关的信息泄露给第三方。为了更好的为您提供服务，在预约过程中，请您保持通讯畅通，服务商可能会向您询问姓名、性别、保单号、身份证号、电话号码、地址等诸多信息，您有权决定是否提供相关信息，但由于信息不全导致的损失将由您自行承担。

7、由于您提供不真实、不准确、不完整、不及时或不能反映当前情况的各种资料，而导致本手册上某些服务发生缺失、偏差或延误，相应责任将由您自行承担。

8、对于我们合理控制范围以外的各种原因，包括但不限于自然灾害、罢工或骚乱、物质短缺或定量配给、暴动、战争行为、政府行为、通讯或其他设施故障或严重伤亡事故等，致使我们延迟或未能履行本手册各项服务的，我们不负任何责任。

9、本手册未涉及的问题参见国家相关法律法规；当本手册与国家法律法规冲突时，以国家法律法规为准。

10、当被保险人选择医疗机构进行各项服务时，具体诊疗结果和相关的医疗责任由该医疗机构负责解释和承担。

11、我司不对相关机构或个人提供的医疗及护理质量负责。对医疗机构、护理机构、医生或其他相关主体的医疗护理疏忽或过错，我司及服务商不承担任何法律责任。

12、本服务由我司合作的健康服务商提供，若您与服务商或医疗机构因服务而产生任何异议或纠纷，请直接与服务商或医疗机构沟通并协商解决，我司会尽力协助您维护合法权益。当您选择服务商的指定医疗服务网络中的医疗机构来提供各项服务时，具体诊疗结果和相关的医疗责任由该医疗机构负责解释和承担。