

住院医疗费用垫付服务手册

一、服务描述

《财信人寿爱医保（尊享版）百万医疗保险》的被保险人在符合保险条款约定的二级及以上的公立医院发生住院治疗，可向垫付服务方上海镁信健康科技股份有限公司（以下简称“镁信健康”）提交垫付服务申请，经其审核同意后，即可享受其提供的住院医疗费用垫付服务。

二、服务流程

1. 首次垫付申请和审核

（1）被保险人在住院治疗前和住院治疗中，希望接受垫付服务，可以扫描二维码进入申请入口并填写相关信息：



如有疑问，请拨打镁信健康客服热线 400-005-7995（8:00-20:00，7×12 小时）进行咨询。

（2）镁信健康的服务专员会在被保险人提交申请之后 2 小时内（服务时间周一至周五 8:00-20:00）回电给申请人，指导申请人在线提交申请材料，签署《垫付服务及理赔代办授权委托书》。

（3）镁信健康会在申请人提交完整申请材料后 4 小时内（服务时间周一至周五 8:00-20:00），通过短信等形式告知是否垫付。

注：镁信健康对此次垫付的结果不代表财信人寿对此次住院治疗的理赔结论。

（4）为了确保被保险人的治疗不受影响，建议申请人尽可能预留充分的审核及服务安排时间。

2. 垫付支付

(1) 镁信健康会在垫付审核通过后 1 小时内（服务时间周一至周日 8:00-20:00）为申请人生成支付宝垫付支付码，并向申请人发送垫付支付码链接短信。

(2) 申请人需点击上述垫付支付码短信链接，进入支付宝 APP，按照提示将支付宝账户与垫付支付码绑定。

(3) 当申请人需要使用垫付额度时，申请人点击垫付支付码短信链接进入扫码支付界面进行支付。或打开支付宝，搜索“蚂蚁企业码”小程序，点击进入扫码支付界面进行支付。若有需要可咨询镁信健康的服务专员。

(4) 支付码的有效时间 7 天，7 天不使用将自动失效。

3. 追加垫付申请

若被保险人在住院治疗过程中，需要追加垫付款项，申请人可联系镁信健康的服务专员发起【追加垫付】申请。

4. 出院流程

申请人需至少提前 1 天告知镁信健康的服务专员出院时间。

5. 理赔代办

(1) 镁信健康会代理被保险人申请理赔。**垫付结果不代表财信人寿对此次住院治疗的理赔结论。**

(2) 出院后，镁信健康的服务专员会联系申请人并指导在线提交出院相关材料，包括出院小结、发票、费用清单、病情证明材料等。

(3) 在确认材料齐全后，镁信健康的服务专员代被保险人向财信人寿发起理赔申请。

(4) 本次理赔金额高于前期住院垫付金额的，镁信健康会在理赔款到账后一周内将差额支付给被保险人。本次理赔金额低于前期住院垫付金额的，被保险人需在理赔款到账一周内将差额支付给镁信健康。**本次理赔如果不予赔付，被保险人需要将垫付款支付给镁信健康。**

三、服务规则

1. 服务对象：《财信人寿爱医保（尊享版）百万医疗保险》有效保单的被保险人。

2. 服务范围：经中华人民共和国卫生行政部门正式评审确定的二级或以上的公立医院，但不包括精神病院及特需部、特需病房、外宾病房、干部病房、VIP病房、国际医疗部病房、专供康复、护理、疗养、戒酒、戒毒、养老等非以直接诊治病人为目的的医疗机构，也不包括各类诊所、门诊部及台湾、香港、澳门的医疗机构。该医院必须具有符合国家有关医院管理规则设置标准的医疗设施，且全日 24 小时有合格的医师和护士驻院提供医疗和护理服务。

3. 服务次数：不限次。

4. 垫付所需材料包括：

（1）被保险人身份证正、反面照；家属代申请的情况下需提供申请人身份证正、反面照，申请人与被保险人关系证明照片（包括但不限于户口本、结婚证等）；

（2）被保险人照片；家属代申请的情况下需提供申请人与被保险人合影；被保险人已住院的情况下需提供床头卡与手环照片；

（3）入院记录、门急诊病历、与此次疾病相关的最近一次住院住院病历（如有）；

（4）诊断报告（如有）；

（5）押金单、费用清单，住院前申请垫付的需要提交医院缴费通知单；

（6）理赔申请书、垫付服务及理赔代办授权委托书；

根据病情情况的不同，镁信健康的客服专员可能会联系申请人补充其他与此次住院相关的医疗、健康材料，还望申请人保持通讯畅通，并予以充分的理解与支持。

四、服务注意事项

1. 垫付金额会根据您的保单保额、疾病诊断、病情程度、是否需要手术、您

就医当地的平均医疗费用水平、您是否使用医保等，由镁信健康的专业医生团队综合审核判断。

2. 该项服务涉及资金垫付，审核过程中会对您的个人、信用等信息进行核实。若您存在明显信用瑕疵，将可能无法享受此项服务。

3. 垫付服务审核过程中，申请人应配合提供相关的审核材料，若材料不全将会影响您的审核结果。

4. 在被保险人出院后，镁信健康将代理被保险人申请理赔，由财信人寿审核出具最终理赔结论。

5. 垫付服务咨询电话：

镁信健康客服热线：400-005-7995， 8:00-20:00（7×12 小时）。

6. 申请人可联系镁信健康的服务专员了解垫付进展；请申请人保持通讯畅通，以便服务专员及时沟通并推进垫付服务。