

三星财产保险

Samsung
Property & Casualty Insurance



星腾保^{「2024年」}服务手册

个人中端医疗保险

INDIVIDUAL HEALTH PLAN SERVICE MANUAL

● 三星财险

三星财产保险(中国)有限公司前身由韩国三星火灾海上保险公司在华设立,三星火灾是韩国领先的财产保险公司,具有70多年的保险经营历史和30多年的车险经营历史。

2005年4月,三星财险获企业法人营业执照,率先成功改建为国内第一家外资独资财产保险公司,公司总部位于上海,并设立北京、深圳、江苏、青岛、天津和陕西6家分公司。

三星财险深耕中国保险市场多年,2010年6月开始进入汽车保险市场,2013年2月获中国保监会批复经营机动车电话营销专用产品;同年4月获准经营交强险。公司是第一家经营直销车险(电销+网销)的外资财险公司。主要业务涵盖意外健康险、车险、企业财产保险、货物运输保险、责任保险、雇员忠诚担保保险、工程保险等多个领域。

凭借雄厚的资本、公司稳健经营的战略和优秀的财务表现,三星财险2015年至今连续获得美国标准普尔(Standard & Poor's)A级及以上评级,曾连续两年被《金融时报》评选为“年度最佳外资财险公司”。

2022年8月,三星财险经原上海银保监局批准增资,引入腾讯等5家新的股东,正式转型为由三星、腾讯等共同战略支持的合资财险公司。

三星财险将不断发扬“以客户为中心,挑战世界,创造未来”的三星精神,始终如一地创造更优产品、行使更高标准、提供更佳服务,通过积极的挑战和变革成为不断创造新价值的保险公司。

● 风石健康

本手册中我们授权的健康管理服务机构为上海风时健康技术有限公司(简称“风石健康”)。风石健康成立于2016年,总部位于上海,作为一家同时服务保险公司与医疗机构的第三方管理公司,在中高端保险与医疗市场有着强大的创新和管理能力,同时深耕终端客户体验,致力于为终端客户提供更优良且富有性价比的整体保险及医疗解决方案。

尊敬的三星财险会员：

感谢您选择三星财险为您及您家人的健康和安全保驾护航，我们非常荣幸地从本保险年度开始为您提供专业、高品质的保险服务！请根据以下方式获取您所需的健康险材料：

您可以通过微信扫描三星财险小程序二维码，登录我们的在线服务平台：

1. 通过微信扫描三星财险小程序二维码，授权使用您的手机号码，完成快捷登录；
2. 在“我的”主页面，点击“去认证”，填写您投保时提供的身份证件信息，通过实名认证；
3. 在“我的保单”里，查询您及您家人的医疗险保单；
4. 点击“医疗服务”，进入医疗健康服务平台。

登陆在线服务平台后，您可以获取以下保险相关的材料：

- 您的电子保险卡
- 中国大陆地区直付服务的医疗机构
- 您的保险福利和保险有效期
- 递交理赔及预授权申请并查询进度

如您对本保险及服务使用有任何疑问，请随时联系您的专属客服团队，我们会在第一时间为您提供帮助：

24小时中英文专属热线

400-066-9090

专属客服邮箱

samsungproperty@windstoneservice.com



创新、灵活、高效，是我们对您的承诺，无论何时何地，我们会在您身边守护您和您家人的健康！

目录 CONTENT

01	• 在线服务平台	01
	1.1、登录方式	01
	1.2、功能介绍	02
	1.3、电子保险卡	02
02	• 就诊与理赔	03
	2.1、就诊预约	03
	2.2、就医直付	04
	2.3、事先授权	05
	2.4、事后理赔	06
	2.5、在线支付自付额	07
03	• 健康增值服务	08
	3.1、在线问诊/开药	08
	3.2、慢病送药服务	09
	3.3、驻院代表现场服务	10
	3.4、医学陪诊服务	11
	3.5、重疾二诊服务	12
	3.6、优质医疗权益	13
04	• 7*24小时呼叫中心	14

01 在线服务平台

1.1 登录方式



「请扫描微信小程序」



Step.01 通过微信扫描三星财险小程序二维码, 授权使用您的手机号码, 完成快捷登录;



Step.02

在“我的”主页面, 点击“去认证”, 填写身份证件信息, 通过实名认证;



Step.03

在“我的保单”里, 查询您及您家人的医疗险保单;



Step.04

点击“就医服务”, 进入医疗健康服务平台。

1.2 功能介绍



您的健康服务：

申请在线问诊/开药、慢病送药、医学陪诊、重疾二诊等服务。

适用医院：

查询产品指定的直付医疗网络。根据网络列表中的城市、科室、项目查询对应的直付医院，并进一步查询医院简介、服务时间、地理位置等相关信息。

保险责任：

查询保单的保障额度及剩余额度

就诊预约：

在线提交门诊或住院的就诊预约申请

就诊记录：

查询被保险人的过往就诊记录与赔付情况

事先授权：

在线申请事先授权并递交相关材料

在线理赔：

递交公立医院非直付就诊的事后理赔申请

在线客服：

留下你的问题，客服收到信息后及时回复

表单中心：

下载理赔申请表、事先授权申请表等资料

1.3 电子保险卡

当您在产品指定网络内的直付医疗机构就诊时，如发生的医疗费用符合保险责任，出示电子保险卡及被保险人身份证明，可以享受保险直付服务。



● 重要提示

- 当您前往产品指定网络内的直付医院就诊时，为保证顺畅的直付体验，请至少提前2个工作日，通过服务热线或微信小程序进行预约。
- 前往产品适用的非直付医疗机构就诊时，您可以在自行支付费用后向我们申请事后理赔；当您在直付公立医院就诊却未使用直付服务时，同样支持事后理赔。
- 门诊或住院直付医疗网络，您可以通过扫描前端销售页面中对应计划的医疗网络二维码进行查询。



医疗网络二维码

02 就诊与理赔

2.1 就诊预约

当您因需要预约安排门诊或住院时,可申请本服务。我们会根据您的具体需求,提供网络内医疗机构的相应服务。

服务条件

- ① 您需要至少提前2个工作日申请本服务
- ② 您需要提供姓名以及保单号以确认您的权益及服务内容

服务标准

- ① 服务时间:7*24小时
- ② 服务时效:收到您的服务申请后,我们将在2个工作日内为您反馈预约进度

服务流程

- Step.01 • 进入微信小程序点击【就诊预约】申请本服务;
- Step.02 • 服务审核通过后,我们根据您的预约需求精准匹配城市、医院;
- Step.03 • 我们会在2个工作日内完成您的就诊安排并发送预约成功短信;
- Step.04 • 您需要按时到院接受服务。

! 重要提示

如需取消或调整预约时间,请至少提前1个工作日16:00点前致电热线400-066-9090。若未提前取消预约,可能导致后续就医无法预约并被医院列入黑名单,且部分医院可能仍会收取诊费(诊费将由客户本人全额承担)。

2.2 就医直付

当您在产品指定网络内的直付医疗机构就诊时,如发生的医疗费用符合保险责任,出示电子保险卡及被保险人身份证明,可以享受保险直付服务,医疗费用由我们与医疗机构直接结算。除了需要支付的年度免赔额(如有)、自付比例(如有)和本产品条款责任除外项目,您无需支付其他费用,为您省去大额费用的垫付及事后理赔的相关手续。

门诊就医直付流程

- Step.01 ● 通过服务热线或微信小程序完成门诊预约
- Step.02 ● 到院出示电子保险卡 and 被保险人身份证明
- Step.03 ● 就诊
- Step.04 ● 签署理赔申请书
- Step.05 ● 离开医院

! 重要提示

- a) 如产生部分保险保障外的医疗费用,您需现场自行支付。
- b) 若您在直付医疗机构接受治疗而发生的、不属于本产品保险责任,或不属于保险期间内所应赔付的费用,但医疗机构未向您收取,我们有权通过合法、合理的方式向您收取此部分费用。

住院就医直付流程

- Step.01 ● 预约并提交材料申请事先授权
- Step.02 ● 医疗机构获得授权担保函
- Step.03 ● 到院出示电子保险卡 and 被保险人身份证明
- Step.04 ● 接受治疗
- Step.05 ● 签署理赔申请书
- Step.06 ● 离开医院

服务标准

- ① 您可通过微信小程序申请事先授权,并根据指引递交相关材料;
- ② 收到完整资料后,我们会在2个工作日内回复审核结果;
- ③ 您的治疗应在收到担保函后开始(意外状况或急危病症除外)。

2.3 事先授权

事先授权是您在接受某些特定的医学治疗之前,获取我们书面授权担保治疗费用的过程。

适用范围

前往本产品适用的医疗机构就诊时,您在接受下列治疗之前,须在预定开始治疗日期前至少48小时向我们提交预授权申请。服务电话:400-066-9090。紧急情况下,如您未能预先通知的,须在自接受下列医疗项目和服务后的48小时之内进行申请。

- a 所有住院和手术治疗,特殊门诊治疗;
- b 大型检查项目(如CT、MRI、PET等),或单价在人民币5000元以上的检查项目;
- c 购买或租赁耐用医疗设备;
- d 紧急医疗转运;
- e 牙科意外伤害修补治疗;
- f 每剂超过人民币6,000元的药剂或者疫苗。

事先授权的必要性

旨在帮助您得到合理、必要且及时的治疗,保障医疗机构治疗/检查的医疗必要性。医疗必要指医疗费用符合以下所有条件:

- a 治疗意外伤害或者疾病所必需;
- b 符合国家药品监督管理局批准的药品说明书中所列明的适应症及用法用量,不超过安全、足量治疗原则;
- c 由医生开具的处方或医嘱;
- d 非试验性、非研究性;
- e 与接受治疗当地普遍接受的医疗专业实践标准保持一致。

❗ 重要提示

若您在未申请事先授权的情况下即接受上述治疗或服务,相应产生的医疗费用将由您自行承担 40%。

2.4 事后理赔

在中华人民共和国卫生部门审核认定二级及二级以上的公立医院发生的住院及门急诊时,若未使用保险提供的直付服务,您可先自行支付医疗费用,并随后向我们提交理赔申请。

服务流程

- Step.01 • 公立医院完成就诊并自行支付医疗费用;
- Step.02 • 进入微信小程序点击【在线理赔】递交理赔材料;
- Step.03 • 保险公司于3个工作日内完成理赔审核;
- Step.04 • 审核通过后,理赔款将于2个工作日内支付至您指定的银行账户。

门诊理赔材料

- ① 填写并签字的理赔表 ② 保险卡及有效身份证件复印件 ③ 相关门诊病历和医学检查报告复印件(若有)
- ④ 账单明细及发票原件 ⑤ 银行卡卡号和开户行信息

住院理赔材料

- ① 填写并签字的理赔表 ② 保险卡及有效身份证件复印件 ③ 入院时门诊病历和检查报告复印件
- ④ 出院小结,该病历应载明出入院诊断、入院后主要诊疗过程、出院时情况等 ⑤ 签名确认的医疗费用发票原件
- ⑥ 住院费用明细表,载明住院期间每日各项费用明细 ⑦ 银行卡卡号和开户行信息

若涉及3000元以上的事后理赔

- 01 您需寄送理赔资料原件至风石健康理赔部:上海市徐汇区龙华中路 596号1201室,理赔部, 400-066-9090。
- 02 事后理赔案件将在10个工作日内完成理赔审核。
- 03 审核通过后,理赔款将于2个工作日内打至您指定的银行账户。

理赔申诉

如果您对理赔决定有异议,请拨打专属服务热线 400-066-9090或发送申诉需求至服务邮箱:samsungproperty@windstoneservice.com,我们会尽快审核您的案件并尽快给予回复。

- 01 请在收到理赔决定后的 60 天内递出理赔申诉。
- 02 任何原因的申诉所引起的相关医学资料调查费用均由您本人承担。

2.5 在线支付自付额

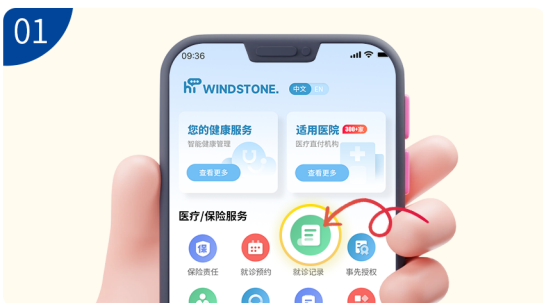
当您在产品网络内的公立医院完成直付就诊后,产生的医疗账单会由医院寄送至风石健康进行审核并给出保险理赔决定。对于除外责任项目费用、免赔额、自付比例,以及其他不符合保险保障范围的医疗费用,保险公司不予赔付,将向客户发起追款。

适用医院范围

产品网络内的公立医院特需部、国际部、VIP部。

服务流程

- Step.01** ● 客服通过邮件/电话形式通知客户,告知拒赔原因,并指引客户线上支付保险欠款。
- Step.02** ● 线上支付路径如下:



进入微信小程序点击【就诊记录】;



找到待支付的订单,点击右侧“支付”图标;



进入付款页面;



支付完成后,提示支付图标消失。

! 重要提示

- a) 若您不同意支付,可在自作出理赔决定之日起的30个工作日内,向指定服务邮箱 service@windstoneservice.com提交申诉材料,我们将尽快审核并予以回复。
- b) 若追款邮件/电话通知3次,您仍未支付,我们会对其电子保险卡进行置灰失效处理,即您就诊将无法享受保险直付服务。
- c) 直付功能关闭直至您完成在线支付,电子保险卡将在支付后的1个工作日内恢复使用。
- d) 如有更多疑问,可点击【在线客服】进行咨询。

03 健康增值服务

我们为您提供优质、贴心的健康增值服务，您可以通过拨打24小时专属客服热线400-066-9090了解详细内容。

3.1 在线问诊/开药

我们可为您提供送药上门服务，为确保用药安全，我们特别增设了医生电话问诊前置步骤。专业医师会根据您的具体症状，给予个性化的医疗建议，并在确认治疗方案适宜后，启动送药服务。

服务条件

- 01 电话问诊后医生根据您的情况为您开具处方
- 02 您需要在小程序电话问诊记录中填写或更新您的收货地址

服务标准

- 服务时间：** 9:00-21:00 (周一至周日含节假日)
- 服务时效：** 收到您的服务申请后，医生将在2小时内致电问诊 (当日20:00后接诊的服务申请次日上午11点前回复)
- 服务范围：** 仅提供药品目录清单中的药品
- 药品配送时效：** 半日达或次日达
- 药品配送范围：** 仅覆盖中国大陆地区

服务流程

- Step.01 进入微信小程序点击【您的健康服务】-【在线问诊/开药】申请本服务；
- Step.02 在线填写健康需求，提交电话问诊申请；
- Step.03 医生致电提供医疗健康咨询，疾病护理方向及用药建议；
- Step.04 完成电话问诊后，经医生评估病情后，可在线开具药品；
- Step.05 完成开药后，您可在小程序上填写收货地址；
- Step.06 您将收到药品配送服务的订单通知；
- Step.07 等待药品送达。

服务语言

儿科相关服务为中文服务。成人咨询可以提供中英双语服务。

3.2 慢病送药服务

如您罹患慢性病需要长期用药,我们可为您提供保险产品所保障的药品目录中的药品直付与配送服务。

服务条件

- 01 您需要提供姓名以及保单号以确认您的保险责任
- 02 您需提供医院开具的合格处方单(需在3个月内开具,注明药物用法及剂量)及相关病历资料
- 03 您申请的药品应在产品保障的药品目录清单中
- 04 对病情稳定的患者提供用药期限最多3个月

服务标准

服务时间: 周一到周日9:00-21:00(含节假日)

服务范围: 仅提供药品目录清单中的药品

服务费用: 如产生快递费,由您自行承担

配送范围: 仅覆盖中国大陆地区

服务流程

- Step.01 ● 进入微信小程序点击【您的健康服务】-【慢病送药】申请本服务;
- Step.02 ● 提供医院开具的合格处方单及相关病历资料;
- Step.03 ● 您将收到药品直付服务的订单确认通知,并确认相关配送信息;
- Step.04 ● 等待药品送达。

! 重要提示

- a) 该服务可能因服务商合作药房断货,导致不能及时提供药品;
- b) 根据国家药物管控法规,慢病送药服务不可递送的药物:单轨制处方药,包括精神类,抗生素,胰岛素,生物制剂,安眠药等药物。

3.3 驻院代表现场服务

当您前往产品指定网络内的公立医院直付就诊时,为确保您的直付体验顺畅,请您至少提前2个工作日联系我们提交就诊预约需求。部分医院可为您同步提供驻点服务,由驻院代表在就诊当日协助您完成挂号、就诊、检查等环节,并在后续保险理赔环节提供支持。

服务条件

- 01 您需要至少提前2个工作日申请就诊预约
- 02 驻院代表服务时间请以就诊当日具体排班为准

服务标准

服务时间： 周一至周日8:00-21:00(含节假日)

服务时效： 收到您的服务申请后,我们将在2个工作日内为您进行服务安排

驻院代表服务范围： 限北京、上海地区

服务流程

- Step.01 • 您可致电服务热线400-066-9090申请本服务;
- Step.02 • 审核通过后,我们将根据您的预约信息提供驻点服务;
- Step.03 • 就诊当日,您可在医院商保服务台找到驻院代表;
- Step.04 • 由驻院代表协助您完成就诊全程。

3.4 医学陪诊服务

当您在非直付公立医院住院且面临语言障碍或无人陪伴时,我们将为您安排专人陪同,并提供保险产品保障范围内的医疗费用垫付服务。

服务条件

- 01 您需要至少提前2个工作日申请本服务
- 02 您需要提供姓名以及保单号以确认您的权益及服务内容

服务标准

服务时间：周一到周日8:00-21:00(含节假日)

服务时效：收到您的服务申请后,我们将在2个工作日内为您进行服务安排

服务范围：仅覆盖中国大陆地区

服务流程

- Step.01 ● 您可致电产品专属热线或联系在线客服申请本服务;
- Step.02 ● 服务审核通过后,我们根据您的预约需求安排陪诊服务人员;
- Step.03 ● 如需取消,您须提前一天工作日16:00点前致电400-066-9090进行取消。

3.5 重疾二诊服务

当您罹患危及生命或改变生命状态的疾病,如癌症、良性肿瘤等或遭受意外伤害时,在已经获得诊断(第一医疗意见)的基础上,我们可协助您向遍布在全球网络医院内的优质医疗机构进行咨询,以此获取更权威的医疗建议。服务1次/年。

服务条件

- 01 保单有效期内且等待期后,可申请二次诊疗
- 02 您需提交相关资料,包括但不限于门诊病历、血液检测报告CT报告、MRI报告或病理报告等

服务标准

服务时间: 周一至周日8:00-21:00(含节假日)

服务时效: 收到完整资料后,我们将在10个工作日内安排会诊,会诊后5-10个工作日内,出具书面诊疗意见报告

服务流程

- Step.01 ● 您可致电服务热线400-066-9090申请本服务;
- Step.02 ● 根据客服指引提交相关资料及会诊需求,您须配合提供病历资料,以供专家做出二次诊疗意见;
- Step.03 ● 收到完整资料后,我们将在10个工作日内安排会诊;
- Step.04 ● 会诊后5-10个工作日内,出具书面诊疗意见报告。

3.6 优质医疗权益

被保险人的直系亲属在优选的医疗网络内就诊时,只需出示权益卡(星享卡)及有效身份证件,就可享有我们为您提供的专属医疗费用折扣优惠(具体折扣视医疗机构而定)。



服务条件

- 01 您需要至少提前2个工作日申请本服务;
- 02 领取对象:被保险本人及其配偶、子女均可(不限于保险客户);
- 03 不同医疗机构的折扣力度可能不同,具体信息可在医疗网络列表中查询。

服务标准

服务时间: 周一至周日8:00-21:00(含节假日)

服务时效: 收到您的服务申请后,我们将在2个工作日内为您反馈预约进度

医疗费用折扣: 请以网络列表中的介绍为准

服务流程

- Step.01 点击【查看更多适用医院】,查看网络内医疗机构列表及各机构折扣说明,选择合适的就诊医疗机构;
- Step.02 致电服务热线提交预约申请;
- Step.03 工作人员将在2个工作日内完成审核,并反馈预约进度;
- Step.04 按约定时间前往指定医疗机构,出示权益卡与有效身份证件,完成就诊;
- Step.05 支付时,根据所选医疗机构的折扣政策享受优惠。



04 7*24小时呼叫中心

值得信赖的呼叫中心365天24小时全天候不停歇竭诚为您服务, 支持中英双语服务, 协助您处理关于福利、流程、医院推荐及分诊预约的诉求。



📞 中英文双语服务热线 7*24小时

400-066-9090

✉ 产品服务邮箱

samsungproperty@windstoneservice.com

● 服务声明

本手册提供的服务由我们授权的健康管理服务机构提供,最终解释权归三星财险所有。本宣传资料所载内容仅供参考,不构成保险合同的组成部分。具体的保险责任、责任免除、给付限制,合同解除、等待期(若有)、犹豫期(若有)及其他详细内容均以正式保险合同为准。

三星财产保险（中国）有限公司

上海总部

- 📍 上海市徐汇区龙耀路175号星扬西岸中心28层
- ☎ +86-21-2231-1888

北京分公司

- 📍 北京市朝阳区景辉街31号院1号楼-6至57层101内22层2201-5室
- ☎ +86-10-65685828

江苏分公司

- 📍 江苏省苏州市工业园区华池街时代广场24幢A座501室503、505、510、511单元
- ☎ +86-512-62925968

青岛分公司

- 📍 青岛市崂山区秦岭路19号WFC协信中心1号楼8层801室
- ☎ +86-532-86679950

天津分公司

- 📍 天津市河西区增进道28号鑫银大厦20层2004、2005室
- ☎ +86-22-2845-9128

陕西分公司

- 📍 西安市高新区锦业路11号绿地中心B座（天安人寿中心）40层4002、4003单元
- ☎ +86-029-6569-1088

深圳分公司

- 📍 深圳市福田区滨河大道中洲滨海商业中心1栋B座18层1801、1805-B、1806单元
- ☎ +86-755-82520390

