

## 乐享一生配套住院垫付服务

客户不幸罹患乐享一生产品保障范围内的意外或疾病，并因此而在我公司指定或认可的医疗机构进行住院治疗的，根据客户的需要，经公司审核同意后，可为客户提供入院治疗费用的垫付服务，解决客户的燃眉之急。

**服务对象：** 乐享一生被保险人。

**服务有效期：** 保单有效期内（不含等待期）。

**服务范围：** 二级及以上公立医疗机构。

**服务流程：**

- 当被保险人入院后，可以拨打我公司全国统一客服热线4006-11-7777 申请住院费用垫付服务；

- 我公司客服人员会详细记录被保险人的垫付服务要求，并安排相关人员指导并要求客户提供有关资料；

- 通常情况下我公司会在 3 个工作日内左右完成垫付服务的审核以及后续的垫付安排工作，特殊情形不受此限。

**服务说明：**

1. 接到被保险人的住院费用垫付申请后，我公司会仔细评估客户的需求，努力为客户提供良好服务。但不是所有的住院费用垫付都会得到许可。常见的住院费用垫付申请不能得到许可的情形有：

- 发生的费用在免赔额范围内。

- 被保险人不配合提供有关资料。

- 被保险人住院后，未及时提出垫付申请，或临近出院提出垫付申请。

- 被保险人所就诊的医疗机构有特殊情形或限制。
  - 其他可能的情形。
2. 垫付费用的额度，会结合被保险人享有的保险合同有关情况确定，具体会考虑是否使用医保卡就诊、社会基本医疗保险政策、免赔额等因素确定决定。
  3. 如果事后发现垫付的住院费用超过针对相应保险事故应当赔付的金额，我公司会与您联系，要求退回超出的部分，从有关银行卡自动扣回，或在后期理赔保险金中扣除。
  4. 对失信行为，我公司保留采取进一步措施的权利，也可能会影响相关信用记录。
  5. 复星联合健康保险保留对上述服务的最终解释权，并有权根据情况取消、增删或修订上述服务。