



本客户服务手册仅供脐带血储户了解保险的基本内容和理赔手续。  
本手册不是保险合同，也不是索赔的凭证。

# 脐带血造血干细胞、脐带组织干细胞 医疗保险说明及常见问题解答



Umbilical cord blood stem cells  
Umbilical cord mesenchymal stem cells  
**Medical insurance F&Q**



**提醒：** 本保险为团体保险形式。

**注意：** 首次保险生效后有30日观察期。

“观察期” 详见第11页 “什么叫做观察期？”

**说明：** 在日后续保时，根据保险市场可能会发生的变化，以及保险业务管理政策、监管政策的调整，本保险计划和承保的保险公司可能会发生调整。如果保险公司、保险责任或理赔方式等涉及储户利益的事项发生变动，我们将对本保险手册的内容进行修改和更新，并及时通知。保险公司对于理赔还有其他的限制性规定和要求，这些限制和要求不完全体现在免责条款中，请仔细阅读《保险说明》第8页的主要责任免除。

# 脐带血造血干细胞、脐带组织干细胞 医疗保险说明及常见问题解答

## 目录

保险利益表 ▶▶▶▶▶▶	<b>02</b>
名词解释 ▶▶▶▶▶▶▶▶	<b>04</b>
医疗保险说明 ▶▶▶▶	<b>05</b>
常见问题 ▶▶▶▶▶▶▶▶	<b>11</b>
如何理赔 ▶▶▶▶▶▶▶▶	<b>16</b>

# 保险利益表

保险利益	单项责任限额	赔付比例
<b>一、重大器官移植残疾</b>		
主被保险人因重大器官移植术或脐带血造血干细胞移植术导致身体残疾的给付保险金	20000元	100%
<b>二、意外伤害门急诊</b>		
主被保险人无论一次或多次遭受意外伤害，在二级以上（含二级）公立医院或主被保险人的监护人和保险公司双方认可的其他医疗机构诊疗所支出的、并在当地社会医疗主管部门规定的基本医疗保险范围内的医疗费用	5000元	每次事故发生的医疗费用扣除100元免赔额后，按80%赔偿
<b>三、意外伤害或疾病住院医疗</b>		
主被保险人自保险合同生效之日起30日后因疾病或意外住院治疗（及时续保者及因意外伤害住院者不受30日规定的限制），保险公司依下列约定给付保险金：主被保险人在二级以上（含二级）公立医院或者经主被保险人的监护人和保险公司双方认可的医疗机构住院诊疗所支出的、符合当地社会医疗保险主管部门规定可报销医疗费用	100000元	住院发生的医疗费用在每次扣除200元免赔额后 200-30000元部分， 60%赔偿 30000-60000元部分， 70%赔偿 60000元以上80%赔偿
<b>四、脐带血造血干细胞移植医疗</b>		
主被保险人在投保人指定的医院进行自体/异体（特指在北京市脐带血造血干细胞库配型成功进行的异体移植）脐带血造血干细胞移植或进行脐带血造血干细胞辅助治疗所支出的合理医疗费用可按约定比例报销医疗费用	800000元	被保险人实际支出的合理医疗费用的80%给付脐带血干细胞移植医疗费用保险金

### 五、脑瘫及其他类似病症的脐带造血干细胞回输后康复治疗保险责任

<p>对于罹患脑瘫或其他类似病症的被保险人，通过脐带造血干细胞辅助治疗后需要进行医疗必需的康复治疗产生的合理费用，保险人对主被保险人实际支出的康复治疗费用按约定的比例进行赔偿</p>	<p>每年最高给付金额为人民币50000元，从脐带造血干细胞输注之日起累计赔付2年，累计赔付金额以人民币100000元为限。</p>	<p>60%</p>
---	--	------------

### 六、脐带组织间充质干细胞提取和扩增费用

<p>主被保险人因罹患疾病，需要对已储存的自体脐带组织进行间充质干细胞扩增，或需要从已储存的脐带组织中提取其他能够提取的细胞、基因或其他成分进行相应的辅助治疗时，或连带被保险人因罹患疾病，需要使用已储存的其亲生子女的脐带组织进行间充质干细胞扩增，或需要从已储存的脐带组织中提取其他能够提取的细胞、基因或其他成分进行相应的辅助治疗时，在投保人所属的北京市脐带造血干细胞库所产生的合理扩增、提取费用，保险人均按被保险人或连带被保险人实际支出的提取费用由本保险进行赔偿</p>	<p>全部承保年度累计最高给付100000元，其中每名被保险人单次最高赔付以60000元为限</p>	<p>80%</p>
---	--	------------

备注：

- 1、主被保险人对于**意外伤害及疾病住院医疗责任**所有年度累计赔付金额以人民币50万元为限，累计赔付时间从首次保险生效开始。
- 2、单储存脐带血的客户享受一、二、三、四、五项保险责任；单储存脐带组织的客户享受一、二、三、六项保险责任；同时储存脐带血和脐带组织的客户享受一到六项保险责任。
- 3、对于患有首次承保后罹患慢性病的被保险人，对于同一病症或由同一病症引起的相关并发症，保险人对每位被保险人各年度全部承保年度累计赔付金额以人民币50万元为限，累计赔付时间从投保人首次保险生效日起算。在此前提下，对于正常续保的被保险人，不适用有关“投保前已罹患疾病”的除外责任。本条款仅是对“意外伤害或疾病住院医疗保险责任”的特别补充约定，不适用于其他保险责任。

# 名词解释

---

## 受益人

本计划下的被保险人

## 被保险人

主被保险人：新生儿

连带被保险人：新生儿的生父母

## 保障全面

本计划保险范围包括意外医疗、疾病住院医疗和脐带血干细胞移植费用、脐带组织干细胞扩增和提取费用等。

## 特定脐带血移植费用保险

特针对被保险人在指定的医院进行自体/异体（特指在北京市脐带血造血干细胞库配型成功进行的异体移植）脐带血造血干细胞移植或进行脐带血造血干细胞辅助治疗时提供高达80万元费用保障。

## 脐带组织干细胞扩增和提取费用保障

被保险人因疾病使用脐带组织干细胞治疗时，对于扩增和提取费用提供累计最高10万元保障。

## 意外伤害医疗

本计划提供被保险人因意外伤害导致治疗费用。

## 疾病住院治疗

本计划提供被保险人因疾病而住院期间发生的治疗费用。

# 医疗保险说明

根据泰康养老保险股份有限公司北京分公司（以下简称保险公司）与北京佳宸弘生物技术有限公司达成的有关协议，保险公司非常荣幸地向您及您的家庭提供脐带血干细胞、脐带组织干细胞储存医疗保险。下面仅就有关保险内容说明如下：

## 一、投保范围

委托北京佳宸弘生物技术有限公司所属的北京市脐带血造血干细胞库储存脐带血造血干细胞或脐带组织，且其法定监护人已与该公司签订《脐带血造血干细胞储存协议》或《脐带组织储存协议》的新生儿及其生父母，可作为被保险人。

## 二、保障内容

### 1、重大器官移植残疾保险责任

在保险期间内，若主被保险人因重大器官移植术或自体或异体脐带血造血干细胞移植术导致残疾的，保险公司给付2万元残疾保险金，该项保险责任终止。重大器官移植术，指因相应器官功能衰竭，已经实施了肾脏、肝脏、心脏或肺脏的异体移植手术。造血干细胞移植术，指因造血功能损害或造血系统恶性肿瘤，已经实施了造血干细胞的移植手术。

### 2、意外伤害门急诊责任

在保险期间内，主被保险人无论一次或多次遭受意外伤害，在二级以上（含二级）公立医院或经主被保险人的监护人和保险公司双方认可的其他医疗机构诊疗所支出的、并在当地社会医疗主管部门规定的基本医疗保险范围内的医疗费用，保险公司依下列约定给付保险金：

① 对每一次保险责任事故，当累计发生的意外伤害医疗费用超过人民币100元免赔额时，保险公司在扣除免赔额后，将其余额按实际支出医疗费用的80%给付保险金，最高给付人民币5000元。



② 保险公司所负给付保险金的责任以保险金额为限，对被保险人一次或累计给付的保险金达到其保险金额时，则对该被保险人的保险责任终止。

### 3、意外伤害或疾病住院医疗保险责任

主被保险人自保险合同生效之日起30日后因疾病或意外住院治疗（及时续保者及因意外伤害住院者不受30日规定的限制），保险公司依下列约定给付保险金：

① 被保险人在二级以上（含二级）公立医院或者经主被保险人的监护人和保险公司双方认可的医疗机构住院诊疗所支出的、符合当地社会医疗保险主管部门规定可报销医疗费用。医疗费用每次扣除200元免赔额后，按下列规定分级累进、比例给付医疗保险金，最高给付金额为10万元。

医药费金额	报销比例
人民币200元以上至30,000元部分	60%
人民币30,000元以上至60,000元部分	70%
人民币60,000元以上部分	80%

② 保险期间届满被保险人治疗仍未结束的，保险公司所负给付保险金的期限，自保险期满次日起，至被保险人出院之日止，最长以90日为限。

③ 保险公司所负给付保险金的责任以保险金额为限，对被保险人一次或累计给付的保险金达到其保险金额时，则对该被保险人的保险责任终止。

### 4、脐带血干细胞移植保险责任

主被保险人在指定的医院进行脐带血造血干细胞移植或进行脐带血造血干细胞辅助治疗所支出的合理医疗费用，按80%给付脐带血干细胞移植医疗费用保险金，最高给付金额为人民币80万元。

5、脑瘫及其他类似病症的脐带血造血干细胞回输后康复治疗保险责任

对于罹患脑瘫或其他类似病症的被保险人，通过脐带血造血干细胞辅助治疗后需要进行医疗必需的康复治疗产生的合理费用，保险人按主被保险人实际支出的康复治疗费用的60%的比例给付保险金，每年最高给付金额为人民币50000元，从脐带血造血干细胞输注之日起累计赔付2年，累计赔付金额以人民币100000元为限。

#### 6、脐带组织干细胞扩增和提取费用保障

##### 主被保险人扩增和提取费用保险

主被保险人因罹患疾病，需要对已储存的自体脐带组织干细胞进行扩增，或需要使用自体脐带组织干细胞提取其他能够提取的细胞、基因、或其他成分进行相应的辅助治疗时，在投保人所属的北京市脐带血造血干细胞库所产生的合理扩增、提取费用，均由本保险公司按被保险人实际支出提取费用80%的赔付比例承担保险责任，每次赔付最高不超过6000元人民币。

##### 连带被保险人扩增和提取费用保险

连带被保险人因疾病使用其子女脐带血进行移植或回输时，或罹患疾病，需要使用其子女脐带组织中提取的间充质干细胞或从已储存的脐带组织中提取其他能够提取的细胞、基因或其他成分进行相应的辅助治疗时，在北京市脐带血造血干细胞库所产生的合理扩增、提取费用由本保险公司按连带被保险人实际支出提取费用80%的赔付比例承担保险责任，每次赔付最高不超过6000元人民币。

主被保险人和连带被保险人无论一次扩增或提取，还是多次扩增或提取，自首次保险生效之日起累计且总共以人民币10万元为限。

随着脐带组织干细胞应用技术的发展，该项责任可能随之调整。

7、以上责任除“6、脐带组织干细胞扩增和提取费用保障”中被保险人包含连带被保险人，其余保险责任被保险人均指主被保险人。

### 三、主要责任免除

说明：保险公司对于理赔还有其他的限制性规定和要求，这些限制和要求不完全体现在以下的免责内容中。

被保险人因疾病死亡或因下列情形之一，造成被保险人支出医疗费用的，本公司不承担给付保险金责任：

#### 1、投保人对被保险人的故意杀害、伤害，被保险人故意犯罪或

者拒捕；

2、被保险人殴斗、醉酒、自杀、故意自伤及服用、吸食、注射毒品，被保险人受酒精、毒品、管制药物的影响而导致的意外；

3、被保险人酒后驾驶、无有效驾驶执照或者驾驶无有效行驶证的机动交通工具；

4、被保险人流产、分娩；

5、被保险人未遵医嘱，私自服用、涂用、注射药物、医疗事故；

6、被保险人从事潜水、跳伞、攀岩运动、探险活动、武术比赛、摔跤比赛、特技表演、赛马、赛车等高风险运动；

7、被保险人患有艾滋病或者感染艾滋病毒（HIV呈阳性）期间；

8、战争、军事行动、暴乱或者武装叛乱；

9、核爆炸、核辐射或者核污染；

10、被保险人投保前所患未治愈疾病及已有残疾的治疗和康复；

11、被保险人首次参加本保险或者未及时续保，自本合同生效之日起30日内罹患疾病直至痊愈所支出的医疗费用；

12、被保险人因特需、特诊、家庭病床、挂床治疗、健康护理所支出的医疗费用；

13、被保险人洗牙、洁齿、验光、装配假牙、假肢、助听器、疗养、康复治疗、心理治疗、美容、整形、视力、视觉矫正手术等；

14、被保险人因患先天性疾病、遗传性疾病、染色体异常、国家法定甲乙类传染病所支出的医疗费用；

15、鞘膜积液、疝气、隐睾、包茎、癫痫；

16、肥胖症、性早熟、椎间盘突出（膨出）的检查及治疗费用；

17、特发性血小板减少性紫癜及并发症、迁延性心肌损害、颅内肿瘤、糖尿病、畸胎瘤、肾积水、骨肿瘤、脑瘫的检查及治疗费用；

18、特诊病区、VIP绿色通道，贵宾诊疗服务等非常规性医疗就诊所支出的所有医疗费用；

19、被保险人罹患性病、精神疾患、精神分裂症所支出的所有医疗费用及康复或治疗费用。

#### 四、保险期间

自被保险人的法定监护人与投保人即北京佳宸弘生物技术有限公

司（以下简称“佳宸弘公司”）签订《脐带血造血干细胞储存协议》/《脐带组织储存协议》生效后，且由保险公司同意承保并签发团体保险单的次日零时起，保险合同生效。保险期限为一年。

保险公司有权对不符合承保条件、审核未通过的被保险人予以拒保。如遇拒保情况发生，佳宸弘公司负责尽快通知被保险人或监护人。

在逐年续保时，根据保险市场的情况、保险产品的更新改造、具体的保险责任及承保的保险公司可能会发生变化。

#### 1、单储存脐带血的客户：

① 被保险人进行了脐带血造血干细胞移植或辅助治疗的（脑瘫或其他类似病症的辅助治疗除外），当年度的保险期间到期时，保险人就保险利益表中的全部保险责任终止，且不再承保被保险人后续年度的保险。

② 被保险人进行脑瘫或其他类似病症的脐带血造血干细胞辅助治疗的，当年度的保险期间到期时，保险人就保险利益表中除第五项之外的全部保险责任终止，被保险人仍可自脐带血造血干细胞输注之日起2个保单年度内（含输注当年）享受第五项保险利益。

③ 对于进行异体脐带血造血干细胞移植或辅助治疗，自体脐带血仍然在北京市脐带血造血干细胞库继续冻存的客户，仍适用上述第①、②项说明。

#### 2、单储存脐带组织的客户：

当保险人对保险利益表中第六项“脐带组织间充质干细胞提取和扩增费用”的赔付金额累计达到人民币10万元时，保险人就保险利益表中的全部保险责任终止，且不再承保被保险人后续年度的保险。

#### 3、同时储存脐带血和脐带组织的客户：

① 被保险人进行自体或异体脐带血造血干细胞移植或辅助治疗的（脑瘫或其他类似病症的辅助治疗除外），当年度的保险期间到期后，自下一保险年度起，被保险人仅享受保险利益表中第一、二、三、六项保险利益。但如被保险人进行脑瘫或其他类似病症的脐带血造血干细胞辅助治疗的，自下一保险年度起，被保险人除享受保险利益表中第一、二、三、六项保险利益外，仍可自脐带血造血干细胞输注之日起2个保单年度内（含输注当年）享受第五项保险利益。当保险人对保险利益表中第六项“脐带组织间充质干细胞提取和扩增费

用”的赔付金额累计达到人民币10万元时，自下一保险年度起，被保险人仅享受保险利益表中第一、二、三、四、五项保险利益。

② 当被保险人进行过自体或异体脐带血造血干细胞移植或辅助治疗的（脑瘫或其他类似病症的辅助治疗自脐带血造血干细胞输注之日起2个保单年度内（含输注当年）享受第五项保险利益的），且“脐带组织间充质干细胞提取和扩增费用”的赔付金额累计达到人民币10万元时，当年度的保险期间到期时，保险人就保险利益表中的全部保险责任终止，且不再承保被保险人后续年度的保险。

## 五、如实告知

订立《脐带血造血干细胞储存协议》/《脐带组织储存协议》时，佳宸弘公司投保人将向被保险人明确说明保险的内容，特别是责任免除条款。就保险公司提出的有关被保险人情况的书面询问，被保险人应当如实告知。

如果被保险人故意未履行如实告知义务，保险公司有权对于由此发生的保险事故不负给付保险金的责任。

如果被保险人因过失未履行如实告知义务，足以影响保险公司决定是否同意承保的，保险公司有权不承担保险责任；对保险事故的发生有严重影响的，保险公司对于由此发生的保险事故不负给付保险金的责任。

## 六、受益人的指定和变更

本保险的受益人为被保险人本人，保险公司不受理其他指定和变更。

## 七、保险事故的通知

被保险人或监护人应于知道或应当知道保险事故发生之日起5日内以书面形式通知北京佳宸弘生物技术有限公司，否则，被保险人或监护人应承担由于通知延迟致使保险公司增加的勘察、检验等项费用，但不可抗力导致的延迟除外。

## 常见问题

---

问：我怎样才能知道孩子已经加入了这个保险计划？

答：您已委托北京佳宸弘生物技术有限公司（以下简称“佳宸弘公司”）为孩子储存脐带血造血干细胞和脐带组织，且已与该公司签订《脐带血造血干细胞储存协议》和《脐带组织储存协议》。首次参加本保险计划时，佳宸弘公司要在确认您所储存的脐带血和脐带组织检测结果符合冻存条件并成功入库后为您办理投保手续。只要您每年定期交纳保管费，保险公司会为符合投保条件的孩子投保本保险计划，办理投保并提供后续服务。

问：保险期间有多长，如何续保？

答：本计划首次投保的期限为一年，逐年续保。如果您及时续费且符合续保条件，佳宸弘公司会为您及时办理续保手续。但是，请注意！如日后本保险更换承保保险公司，则后续保险责任由更换后的保险公司承担。保险公司有权对不符合保险条件、审核未通过的被保险人予以拒保。如遇拒保情况发生，佳宸弘公司负责尽快通知您，本保险不保证续保。

问：什么叫做观察期？

答：按保险惯例，保险公司通常会设置一段免责期间。在此期间内因疾病发生的住院费用支出是不能理赔的，但按时交费并续保的客户不受观察期限制。观察期的设置仅针对初次投保客户的第一个保险期间。对于脐带血和脐带组织储户来说，除了初次投保时有30日观察期，之后如您按约定每年正常缴费后佳宸弘公司都会定期为您续保，就不会再有30日观察期限制。

**问：保险责任是否会发生变化？**

**答：**随着孩子的不断成长，佳宸弘公司会与保险公司协商适时调整保险计划责任，在作出调整时佳宸弘公司会及时通知您。

**问：疾病的门诊医疗费用可以理赔吗？**

**答：**不可以。因该保险计划不含此项门诊责任。

**问：被动物咬伤（如猫狗咬伤）是否可以理赔？**

**答：**被动物咬伤后，凡符合社保范围的医疗费用可以理赔（注射狂犬病疫苗属于自费项目，这部分费用是不能理赔的）。

**问：如果我未能及时续缴保管费，保险责任是否可持续？**

**答：**如果您未能及时续费，有关保险责任将在上年保险到期时终止。这意味着您将无法继续得到本保险计划的保障。为避免此类问题，请在约定时限前及时续缴保管费。

**问：如果我未能及时续缴保管费，再想入保险如何办理？保险何时生效？**

**答：**在您续缴保管费后，恢复保险生效日期以保险公司确认的保险生效日期为准。同时保险公司将视被保险人为首次投保，重新设置30天的观察期。

**问：我可以自由选择医院吗？**

**答：**为了保证让被保险人获得充分的、合适的治疗，因疾病住院治疗您需选择二级（含）以上公立医院，因意外伤害导致被保险人急需就诊，您可选择任何一家公立医院就诊，同时提醒您务必收集好就诊单据并请医院加盖急诊章，待病情稳定后为了被保险人的

健康请转到二级（含）以上公立医院就诊。

因疾病进行脐带血造血干细胞移植或进行脐带血造血干细胞辅助治疗时，您需选择经卫计委备案的具有脐带血造血干细胞移植和治疗资质的正规医院。

问：保险公司要求的免赔额是一年累计扣除一次，还是每次都扣除？

答：对每一次住院医疗都需扣除一次免赔，免赔额以下的部分不能得到理赔。

问：保险责任生效前罹患的疾病或伤害能得到理赔吗？

答：不能。加入本保险计划前罹患的疾病为保险公司的免除责任，因此不能得到理赔。

问：假如我的保险期间是2010年10月1日至2011年9月30日，如果被保险人9月29日在学校打球的时候把脚崴伤了，那么9月30日后的治疗费用能理赔么？

答：如果被保险人在保险期间内因为意外伤害把脚崴伤了，是能够理赔的。但9月30日此份保险已经到期，而保险公司对理赔的天数在条款上有如下限制规定：“保险期间届满被保险人治疗仍未结束的，保险公司给付保险金的期限，自保险期满次日起计算，门诊治疗以十五日为限；住院治疗至出院之日止，最长以九十日为限。”所以，被保险人因为意外导致的门诊治疗在9月30日保险期间届满后，还能最多理赔15日的治疗费用。

问：我之前在别的公司投保了其他保险（或者社保、父母单位能给孩子报销一部分）也能报销医疗费用，与这份保险是否有冲突，还能理赔吗？



答：社会保险或其他保险与本保险计划不冲突。为了获得更高的保障，建议您先到社保或其他保险机构先行理赔，并复印原始单据。请持所有原始报销单据的复印件与社保或其他保险机构赔偿后为您出具的理赔医药费分割单原件，到保险公司申请理赔。如果被保险人发生的属于保险责任范围内的医疗费用未通过其他途径获得补偿，则赔偿金额依据被保险人实际发生的医疗费用扣除自费费用后根据报销比例计算所得（记为A）；如果被保险人发生的属于保险责任范围内的医疗费用已通过其它途径获得了补偿，保险人将按被保险人实际发生的医疗费用扣除被保险人从其它途径获得的补偿并扣除自费费用后的金额（记为B），与A进行对比，保险人赔偿较小的金额。如其他保险机构无法出具合格的分割单，您也可以先到保险公司申请理赔（如需泰康开具理赔分割单，请自行复印理赔单据，和原件一起交于佳宸弘公司）由保险公司出具“理赔医药费分割单”，之后持此单据到您所投保的其他保险公司再行理赔。

注：如遇此类情况请您提前拨打佳宸弘公司咨询电话了解理赔程序。

问：我的孩子已治疗结束，但是我比较忙暂时没有时间理赔，可以过一段时间再申请理赔吗？

答：您可以过一段时间再理赔，但保险合同一般都有两年的理赔时效限制，也就是说在保险事故发生两年内，您提出理赔申请都是有效的，保险公司均可受理。但保险事故发生两年后，保险公司就不再受理您的理赔申请。温馨提示：建议您尽快办理理赔。因为一旦您的理赔材料不全或不够清晰时，保险公司可能要求您补办相关材料。但如果时间过长您去医院补办材料可能会费时费力，给您带来不必要的麻烦。

**问：如果我没时间办理理赔，能否由其他人员帮助代我办理？**

**答：**您可以委托您的朋友或家人代为办理。除了常规的理赔文件外，还需出具由您本人签署的理赔委托书以及代理人的相关身份证件。温馨提示：建议您提供本人的工行、建行、农行、交行、招行的银行卡复印件并注明开户人姓名，在复印件上也可注明“仅供办理保险理赔使用”字样。

**问：提交理赔单据后一般多长时间能收到保险赔款？**

**答：**如果您理赔单证齐全且账号清楚，一般30~40个工作日内您就能收到您的保险赔款。不过，保险公司对理赔文件的审核有一定的标准和流程。有时可能会要求您补充一些理赔文件，在这种情况下，理赔时间要从收到补充文件起计算。

**问：我的保险赔款以何种形式收到？**

**答：**如果您的理赔资料完整且符合保险责任，保险公司会把保险赔款以银行转账的方式划至您提供的账户。

**问：孩子的体检、护理或休疗养费用能理赔吗？**

**答：**体检、护理或休疗养不属于治疗行为，所以不能理赔。

**住院：**指被保险人确因临床需要，正式办理入院及出院手续，并确实入住医院正式病房接受治疗的行为过程，但不包括入住门诊观察室、家庭病床、挂床住院，以及休养、疗养、身体检查和健康护理等非治疗性行为。

**意外门（急）诊：**指被保险人确因临床需要，正式办理挂号手续，并确实在医院的门诊部或急诊部接受治疗的行为过程，但不包括休养、疗养、身体检查和健康护理等非治疗性行为。

# 如何理赔

---

请参考以下指引来帮助您进行合理的治疗和理赔：

**发生住院医疗费用如何准备理赔资料：**

住院病历原件或住院病历复印件加盖医院专用章（温馨提示：医院一般不会将入院病历原件给您，请您出院后向医院索取入院病历复印件并加盖医院专用章）

诊断证明书原件

住院费用收费收据原件

住院费用明细单原件或复印件加盖医院专用章，如有特殊医疗检查，请提供该项检查报告出院小结原件（温馨提示：一般叫出院小结或出院总结，它详细列明了出院时的身体状况以及医嘱）与诊断疾病有关的医学证明材料等；

**发生意外门诊医疗费用如何准备理赔资料：**

诊断证明书原件门诊收费收据原件

用药处方原件或明细清单或处方底联如有特殊医疗检查，请提供该项检查报告若发生门诊手术，请一并提供此项门诊手术的用药明细清单与诊断疾病有关的医学证明材料等；

**发生脐带组织细胞扩增和提取费用如何准备理赔资料：**

脐带组织存储机构出具的服务费用发票、诊断证明书、病历原件并加盖医院专用章

**除此以外，每次理赔还需准备以下所有理赔的必备材料：**

申请人（被保险人母亲）的身份证或户口本复印件、被保险人（孩子）的出生证明及户口本复印件工行、建行、农行、交行、招行的银行卡复印件须注明户名和开户行（因需要给您划账，请您务必提供）递交佳宸弘公司。

如果需在社保、其他保险机构先给孩子报销一部分，需提前准备所有原始报销单据（收据、明细、诊断等）的复印件，在报销后持所有复印件与社保或保险机构赔偿后为您出具分割单。

**从孩子就诊到理赔的全流程：**

首先，为了便于您的理赔，如您的孩子发生意外事故或医疗就诊，请在5个工作日内通知佳宸弘公司客服人员（佳宸弘公司客服电话：400-650-9496转人工），以便及时向保险公司报案；其次，请您留存好所有的药费单证和检查材料，以方便日后的理赔工作，并为您理赔节省大量的时间；

其次，在治疗完全结束后（如发生骨折治疗，请您在石膏被完全拆除的时候理赔）将所有单据和资料提交到佳宸弘公司客服中心，“十个工作日内”客服中心人员会将齐全的理赔单证递送给保险公司；

再后，保险公司脐带血项目专员在收到理赔资料后会于当日提交给理赔服务人员做理赔，单证齐全清晰时，通常在保险公司收到您齐全的理赔单证后的30~40个工作日左右，保险公司将理赔款汇出；如果您提交的理赔资料不完整，保险公司会提出请您补充相关文件的要求。一旦您将文件补充完整，保险公司会重新审核相关理赔文件并重新核算理赔时间。