

上海市金山区教育局

新华保险理赔服务手册

电子版 (2021年度)

Employee Insurance Benefits Handbook



 **NCI 新华保险**
关爱人生每一天

引 言

亲爱的老师：

您好！2021年度员工商业保险于2021年04月01日正式生效，新华人寿保险股份上海分公司作为合作方，将为您提供保险服务。为确保各位得到高效、及时的服务，新华人寿保险股份有限公司上海分公司特制作本服务手册。本手册主要内容为保险责任、责任免除、理赔须知等内容，请各位仔细阅读相关内容。

如对本手册有疑问，请致电新华人寿保险股份有限公司服务专员，我们将秉承“立信于心，尽责至善”的原则，为您提供优质的服务。

最后，新华保险上海分公司祝您和家人生活幸福、安康。

新华人寿保险股份有限公司上海分公司

2021年04月01日

目 录

保险责任	2
责任释义	3
保险须知	4
理赔服务指引	8
1、理赔服务联系人.....	8
2、理赔方式.....	8
3、线上理赔.....	9
4、线下理赔.....	14
5、温馨提示.....	17
附件1医院名录	19

保险责任

保险期间：2021年04月01日0时至2022年03月31日24时

保险项目	免赔额	赔付比例	保险金额
意外伤害残疾保险金	0元	按伤残比例赔付	10000元
意外伤害身故保险金	0元	100%	
门急诊医疗保险金	600元	70%	1400元
住院医疗保险金	0元	70%	2000元
重大疾病保险金	0元	100%	15000元

备注：

- 1、**就诊医院：教育工会统一指定的156家医院（详见附件1）；**
- 2、**凡需办理理赔手续的被保险人，需持上海市医保卡到指定医院就诊。**

责任释义

1、意外残疾保险金：被保险人在保险期间内遭受意外伤害并自意外伤害发生之日起180日内因该意外伤害导致附件所附《人身保险伤残评定标准（行业标准）》所列残疾程度之一的，本公司按下列公式计算并给付残疾保险金：

残疾保险金=保险金额×身体残疾所对应的给付比例

如自意外伤害发生之日起180日内治疗仍未结束，则按第180日的情况进行残疾鉴定，并据此按上述公式计算并给付残疾保险金。

被保险人因同一意外事故导致一项以上身体残疾的，本公司给付对应项残疾保险金之和。但不同残疾项目属于同一手或同一足时，本公司仅给付其中较高一项的残疾保险金。

2、意外身故保险金：被保险人在保险期间内因遭受意外伤害并自意外伤害发生之日起180日内因该意外伤害身故的，本公司按该被保险人的保险金额给付身故保险金，本公司对该被保险人的保险责任终止。如被保险人已领取残疾保险金或烧烫伤保险金，本公司按该被保险人的保险金额扣减累计给付的残疾保险金与烧烫伤保险金二者之和后的余额给付身故保险金，本公司对该被保险人的保险责任终止。

本公司对被保险人累计给付的残疾保险金与烧烫伤保险金二者之和达到该被保险人的保险金额时，本公司对该被保险人的保险责任终止。

3、门急诊医疗保险金：指在保险期间内，被保险人因疾病或意外伤害而在本公司指定医院治疗所发生的合理门诊医疗费用，本公司按约定比例给付门诊医疗保险金。每一保单年度内本公司只对发生在约定的门诊医疗费用限额以下的合理门诊费用承担保险责任。

4、住院医疗保险金：指在保险期间内，被保险人因意外伤害或疾病在本公司认可医院住院治疗所发生的合理医疗费用，本公司按约定比例给付住院医疗保险金。每一保单年度内本公司只对发生在约定的住院医疗费用限额以下的合理住院费用承担保险责任。参保人员的住院理赔提交到我司审核时需先扣除上海市职工保障互助会报销的部分然后我司按剩余额予以合理报销。

5、重大疾病保险金：在保险期间内，被保险人在保单生效之日起30日后由本公司认可医院的专科医生确诊初次发生本合同所指的重大疾病，本公司按该被保险人的重大疾病保险金额给付重大疾病保险金，本公司对该被保险人的该项保险责任终止。

保险须知

1、重大疾病的类型有哪些？

重度恶性肿瘤、较重急性心肌梗塞、严重脑中风后遗症、重大器官移植术或造血干细胞移植术、冠状动脉搭桥术（或称冠状动脉旁路移植术）、严重慢性肾衰竭、多个肢体缺失、急性重症肝炎或亚急性重症肝炎、严重非恶性颅内肿瘤、严重慢性肝衰竭、严重脑炎后遗症或严重脑膜炎后遗症、深度昏迷、双耳失聪、双目失明、瘫痪、心脏瓣膜手术、严重阿尔茨海默病、严重脑损伤、严重原发性帕金森病、严重Ⅲ度烧伤、严重原发性肺动脉高压、严重运动神经元病、语言能力丧失、重型再生障碍性贫血、主动脉手术、严重慢性呼吸衰竭、严重克罗恩病、严重溃疡性结肠炎、严重冠心病、严重原发性心肌病、严重慢性缩窄性心包炎、肺源性心脏病、主动脉夹层、感染性心内膜炎、嗜铬细胞瘤的手术治疗、严重心肌炎、严重Ⅲ度房室传导阻滞、艾森门格综合征、严重Brugada综合征、室壁瘤切除术、严重心力衰竭心脏再同步治疗（CRT）、心脏粘液瘤切除术、严重重症肌无力、严重肌营养不良症。以上第 1-28 种疾病的疾病名称和疾病定义为中国保险行业协会制定的《重大疾病保险的疾病定义使用规范（2020 年修订版）》中的疾病名称和疾病定义，其余疾病为本公司增加的疾病。

2、有社保卡的被保险人未带社保卡就医应如何处理？

如参加社保的员工急诊治疗，理赔申请前必须先到医保事务中心进行医保分割，换取分割单后，和原始发票复印件一起，再提交新华保险理赔。

3、哪些情况下造成的事故是保险公司不承担保险责任的？

- (1) 被保险人故意犯罪或抗拒依法采取的刑事强制措施；
- (2) 被保险人自杀、但自杀时为无民事行为能力人的除外；
- (3) 被保险人主动吸食或注射毒品；
- (4) 被保险人酒后驾驶、无合法有效驾驶证驾驶或驾驶无有效行驶证的机动车；
- (5) 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；
- (6) 战争、军事冲突、暴乱或武装叛乱；
- (7) 核爆炸、核辐射或核污染。

4、保险责任内对用药的剂量是否有要求？

门诊用药量限制——超过以下用药量限制的，超过部分保险公司不承担给付保险金责任：

- 1) 西药、中成药，急诊（见释义1）限3天用量，一般疾病门诊限5天用量，门诊慢性病（见释义2）限14天用量。上次门诊有两天以上余量的，本次门诊不可重复续用同类药品；
- 2) 门诊及门诊慢性病、中药汤剂限14天用量，恶性肿瘤患者中药汤剂限14天用量；
- 3) 高血压、糖尿病和心脏病门诊限一个月内西药及中成药用量，辅助用药限十天用量；
- 4) 一次门急诊补液治疗限3天用量；
- 5) 一次门诊理疗项目限两项，每项限5次。高压氧仓一个保单年度仅限5次量。
- 6) 保单年度结束，所有药品余量不得超过三天。

5、哪些情况 不属于保险公司给付保险金的责任范围？

因下列情形之一，造成被保险人医疗费用支出的，保险公司不承担给付保险金责任

- 1) 挂号费、诊疗费、院外会诊费、病历卡工本费、出诊费、各类检查、治疗的特需费、加急费、特需门诊、家庭病床、就诊交通费、救护车费、空调费、保暖费、护工费、陪护费、煎药费、送药费、特殊护理费、观察费、伙食费、误工费、停尸费、病历费、中药滋补膏方、医保分类药品中属于分类自负的费用；
- 2) 不符合2002年下发的《上海市职工基本医疗保险文件选编》及相关文件规定的自费项目和药品，及非药准字的相关药品；
- 3) 各种体检（含婚前检查、考证体检）、要求检查、疾病普查等项目，预防针（含狂犬疫苗和流感疫苗、肝炎疫苗等所有疫苗）。各种科研项目：如各种过敏试验、染色体检查、临床基因扩增（PCR）检查、各种DNA测定，HPV、TCT检查；就诊当日所开具的化验项目三日内有效；
- 4) 教职工在非保险公司指定的上海市医保指定医院就诊的（急诊除外）；注：保险公司指定的医院请见附件；
- 5) 与此次诊断疾病不符、无诊断依据，无就诊日期、科别、主诉、现病史、既往史、阳性体征，诊断及治疗意见和医师签名等；见释义3
- 6) 代配药、外配药、备药（含外出备药）、病历涂改当时无加盖更正章、增补病历、抄（转）方、病史同前或同上配药、跨科配药或检查，卡方不符（见释义4）的；

- 7) 不符合住院理赔标准（见释义5）的相关住院费用、超常规检查（见释义6）；
- 8) 非发票原件、非医保发票、半联发票、发票打印不清、发票无就诊日期、手写发票、索赔时未同时提供电脑打印的检查、化验、治疗及药品费用明细清单的；
- 9) 实施计划生育手术及手术并发症相关治疗及用药，各种不孕不育症，输卵管检查、性功能障碍、产前检查、生育全过程中产生的费用及产后复查等相关费用（含妊娠合并症、异位妊娠）；
- 10) 有关艾滋病或感染艾滋病毒（HIV呈阳性）期间、梅毒、淋病、尖锐湿疣（HPV检查）、生殖器疱疹、疖疮阴虱、软下疳、淋巴肉牙肿、非淋菌性尿道炎（包括支原体、衣原体检查等）、淋球菌引起的妇科炎症（包括支原体、衣原体检查等）等性传播疾病而引起的医疗费；
- 11) 被保险人因任何原因(含疾病)所致的洗牙、洁牙、种植牙、牙移植、牙齿楔形缺损修复、义齿修复（包括桩冠、套冠、安装义齿）、镶牙、拔牙、补牙、牙周炎、牙龈炎、烤瓷牙等相关医疗费用；
- 12) 矫形治疗：如腋臭、副耳、口吃、牙列不整、口腔修复、口腔正畸、口腔保健、口腔美容、鼻鼾手术、平足、屈光不正、眼镜、助听器装配、人工晶体植入费用、近视和斜视的矫形术（含术前检查费）及其他先天畸形矫治治疗等项目；
- 13) 各种美容、整形项目：如任何原因(含疾病)引起的皮肤色素沉着（含黄褐斑、痤疮、粉刺及去痣等项目）、祛疣、面膜、疤痕美容、药物按摩、激光美容、祛除纹身、除皱、祛雀斑、开双眼皮、眼袋手术、治疗白发、治疗秃发（含脂溢性脱发）、植发、脱毛、隆鼻、隆胸、穿耳洞等相关费用；
- 14) 各种健美治疗：如减肥、增胖、增高等项目；各种预防、保健性、疗养或特别护理的诊疗项目：如各种疫苗预防接种、足部反射推拿疗法、电脑按摩、药物按摩、健身按摩等项目；
- 15) 购置移植器官源及相关费用、购买轮椅、助听器及配镜和安装义肢；
- 16) 整容手术或其他内、外科手术导致医疗事故；工伤事故、交通事故所致的相关费用；
- 17) 被保人未遵医嘱私自服用、涂用、注射药物；
- 18) 被保险人故意犯罪或拒捕；被保险人因殴斗、酗酒、自杀、故意自伤所产生的医疗费用及服用、吸食、注射毒品进行治疗的；

- 19) 被保险人在外地、国外和香港、澳门特别行政区及台湾地区就医；
- 20) 战争、军事行动、暴乱或武装叛乱；核爆炸、核辐射或核污染及所致的疾病；
- 21) 被保人酒后驾驶、无合法有效驾驶证驾驶或驾驶无有效行驶证的机动车；
- 22) 被保人从事潜水、跳伞、攀岩活动、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；
- 23) 各种医疗鉴定项目：如劳动能力鉴定费（职工劳动能力、工伤、职业病诊断鉴定），精神病人的司法鉴定费、各种疾病咨询费（心理咨询费）、医疗事故鉴定费、各种验伤费等；
- 24) 各种无痛检查（胃镜、肠镜、气管镜、诊刮等）的麻醉费、各种先天性疾病。
- 25) 医疗收据遗失：收据原件遗失一律不可赔付，医院证明或收据复印件均无效。
- 26) **不实索赔的处理：若发现某参保科教职工有虚假赔案的，新华保险公司有权拒绝其理赔申请，并单方面终止其相关保险权益，拒退其保险费，并由相关被保险人承担相应调查费用。对于个别证据确凿、情节严重的被保险人，我司将将其纳入“被保险人道德风险黑名单”。除本次全额拒赔外，还将在其系统内对该被保险人进行通告批评，并取消该被保险人本年度的理赔申请资格。**
- 27) 有医保者未使用医保卡（或社保卡）就诊，补办手续除外；

理赔服务指引

为确保顺利理赔，建议您仔细阅读本章并遵照操作。

1、理赔服务联系人

服务专员	联系电话	联系地址
朱虹	13801766670	金山区龙山路291号新华保险
金花妹	13671919930	金山区龙山路291号新华保险

2、理赔方式

提供线上理赔和线下理赔两种理赔方式

“门急诊医疗”：**必须**使用线上理赔方式，对线上提交资料齐全、无疑问的案件，在3-5个工作日内作出结案，结案后1-2个工作日银行到账；

“住院医疗”、“重大疾病”、“身故残疾”使用线下理赔方式（住院发票金额小于5000元，也可采用线上理赔方式），对线下提交资料齐全、无疑问的一般医疗案件，在10个工作日内作出结案；对于特殊及疑难案件，在30个工作日内结案。

3、线下理赔固定受理点及时间

线下理赔	受理地址	受理时间
受理点1	教育事务中心 (石化临潮路81号109室)	每周二 下午14:00--16:00
受理点2	金山社区学院 (朱泾万安街950号1号楼102室)	每周四 下午14:00--16:00

4、2021年度理赔受理截止日期

线上理赔受理时间：2021.4.1--**2022.4.30**

线下理赔受理时间：2021.4.1--**2022.5.31**

3、线上理赔

为方便各位老师使用便捷化的理赔服务，新华保险特别提供门急诊/住院理赔件线上理赔通道，为各位老师提供更加便捷的手机端理赔服务。您可将理赔材料拍照后上传新华保险手机端线上小程序。核赔工作人员在后台收到保险人理赔材料后，对资料齐全、无疑问的案件，在 3-5 个工作日内作出结案。

请务必确保拍照影像件为申请资料原件，影像内容完整、清晰、无遮挡、未经任何修改处理。否则将会被退回。

STEP 01

扫描二维码，进入线上理赔页面



微信扫一扫，使用小程序

STEP 02

输入用户名及密码，登陆小程序

- ✓ 账号为被保险人证件号
- ✓ 密码为证件号后六位。
- ✓ 证件号不足 6 位为证件号全字串，不区分大小写。



STEP 03

线上理赔三部曲



问题件处理

如申请理赔时材料缺失，会有微信通知，点击“进入小程序查看”。点击“未读消息”查看。

根据“反馈内容”提交对应材料。



点击“理赔明细”，选择对应理赔申请，点击“回复”进行提交。

在“客户回复”处填写回复内容，在“上传影响”处补传缺失影像。

注意：如问题件超3日未回复，则案件自动撤销，请客户重新进行线上或线下理赔申请。

情况一：收到理赔完成通知，1-2 个工作日到账。

情况二：收到理赔审核通知（大金额案件或抽查案件）→提交《索赔申请书（线上版）》及发票原件交至公司经办人处→新华审核、安排划账理赔款

线上理赔提示：

- 1、门急诊线上理赔规则：使用医保卡就诊，且每次申请的发票总金额在 5000 元内。
- 2、待核查案件规则：没有使用医保卡就诊，或每次申请发票总金额超过 5000元，或者小金额抽检案件（抽检率 5%）。
- 3、一年内理赔就诊次数超出 24 次后为 100%抽查。

线上理赔的实际操作建议：

- 1、多次就诊的情形：建议根据就诊日期分批申请，尽量单次申请的发票总金额在 5000 元内；
- 2、线上理赔申请时，若出现待核查案件，请先提交发票原件和《索赔申请书（线上版）》至固定受理点；请在待核查案件理赔款到账后，再提交新的理赔申请（因为若有待核查案件未结案的，系统暂时关闭线上理赔功）。

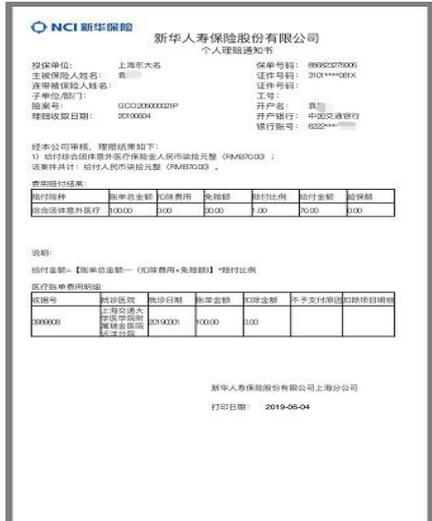
待核查案件注意事项：

- 1、申请过程中有待核查案件，若您 20 天内未处理，则该案件将被自动撤销。
- 2、待核查理赔案件理赔时效自收到《索赔申请书（线上版）》+发票原件起计算。
- 3、收到微信小程序通知需要提交原件的，请在 20 天内提交线上理赔申请材料至新华保险服务专员朱虹（13801766670）。
- 4、待核查案件仅需提供：《索赔申请书（线上版）》+发票原件。
- 5、若您需退回发票原件，请提交如下材料：《索赔申请书（线上版）》+ 发票原件 + 发票复印件，至新华保险服务专员朱虹（13801766670）。

理赔查询

【微信小程序】

- ①点击“理赔明细”，可查看理赔案件的状态
- ②若已完结，点击“查看通知”，可以查看理赔通知书



3、线下理赔

为确保顺利理赔，请仔细阅读如下操作细则。



本年度保险线下理赔递交方式：

对于住院医疗、重大疾病、身故残疾的理赔，新华保险提供线下理赔收单方式，各校教职工可将理赔材料递交至固定受理点：教育事务中心（石化临潮路81号109室）、金山社区学院（朱泾万安街950号1号楼102室），新华保险服务专员将会进行定时收单服务。

线下理赔	受理地址	受理时间
受理点1	教育事务中心 (石化临潮路81号109室)	每周二 下午14:00--16:00
受理点2	金山社区学院 (朱泾万安街950号1号楼102室)	每周四 下午14:00--16:00

理赔申请资料

申请项目	应备材料序号	应备材料名称
门急诊医疗 (单张发票金额大于5000元)	1.2.3.4	1、索赔申请书 2、医疗费用发票原件 *以下送审材料为复印件
住院医疗 (单张发票金额大于5000元)	1.2.3.5.6	3、被保险人身份证 4、相关病历 5、出院小结 6、住院医疗费用明细清单 7、病理/血液/影像检查报告
意外身故	1.8.9.10.11. 13.14	8、居民死亡医学证明书或法医鉴定书 9、户口注销证明 10、丧葬火化证明 11、有关部门出具的事故证明(如交通部门、承运单位等)
意外残疾、 意外烧烫伤	1.3.11.12	12、残疾/烧烫伤鉴定证明(新华保险认可鉴定中心)
重大疾病	1.3.5.7.13、 15、16	13、受益人身份证和银行卡 14、受益人与被保险人关系证明 15、重疾确诊前2年之内的所有病历 16、重疾确诊前2年之内的体检报告 注:对上述复印件,必要时需要要求提供原件附检。

注:如有理赔材料不完整,本公司将及时通知申请人补交材料。

客户提交的医疗费发票原件一般不再退还,如遇特殊情况需退还医疗费发票原件,请同时提供复印件并注明“退还原件*张”,新华保险公司将在发票原件上加盖理赔专用章注明已在新华保险公司赔付金额。如客户有其他第三方单位可报销,建议优先选择在其他第三方单位进行报销。

索赔申请书填写模板（反面需签名）

索赔申请书（通用版）



CA011

NO. 0114001408484

投保单位名称：（团体客户填写）_____

保单号：（团体客户填写）_____

赔案号：_____

填写提示：请务必认真填写下表内容并仔细阅读红黑字体及背面索赔申请须知。

申请类型	申请人	完全民事行为能力人 必选项	无/限制民事行为能力人 必选项								
非身故类	被保险人（本人）	被保险人、事故信息、领取信息栏	被保险人、领款人、事故信息、领取信息栏								
	法定继承人 (申请时被保险人已身故的)	被保险人、受益人、事故信息、领取信息栏	被保险人、受益人、领款人、事故信息、领取信息栏								
身故类	指定受益人/法定继承人	被保险人、受益人、事故信息、领取信息栏	被保险人、受益人、领款人、事故信息、领取信息栏								
1. 依据申请类型、申请人及民事行为能力不同，选择对应的必选项，申请保费豁免的，投保人信息填写至“被保险人”信息栏。 2. 下表“联系地址”须精确至门牌号/村组。申请理赔类型为医疗类且理赔金额小于人民币1万元或者外币等值1000美元的，带“*”项可不填。 3. 受益人为法人时，受益人信息栏处填写“名称”即可，须同时填写《法人客户身份基本信息登记表》。 4. 受益人转账授权领款人为法人时，理赔金额大于人民币1万元（含）或者外币等值1000美元（含）的，须同时填写《法人客户身份基本信息登记表》。											
被保险人信息	姓名	张三	性别	男	国籍*	中国	行业*	教育	职业*	教师	
	证件类型	<input checked="" type="checkbox"/> 身份证 <input type="checkbox"/> 其他	证件有效期限	2005年3月7日 起至 2025年3月7日止/ <input type="checkbox"/> 长期							
	证件号码	310228198103171555 手机 13812345678									
	联系地址	省/直辖市 上海市 金山区/县 山阳 乡镇/街道 左泽园16 门牌号/村组 101室									
受益人信息	与投保人关系		关系	如无法提供，请填写：本人因_____							
	如：本人、配偶、父子/女、母子/女、旁亲、其他		与受益人关系	本人 无法提供与□投保人/□受益人身份关系证明，特此声明。							
	在其他保险公司投保及已获得其他保险公司或第三方赔偿信息										
受益人信息	姓名/名称	性别	国籍*	行业*	职业*						
	证件类型	<input type="checkbox"/> 身份证 <input type="checkbox"/> 其他	证件有效期限	年 月 日 起至 20 年 月 日止/ <input type="checkbox"/> 长期							
	证件号码										
	联系地址	省/直辖市 市 区/县 乡镇/街道 门牌号/村组									
受益人类型： <input type="checkbox"/> 指定受益人 <input type="checkbox"/> 法定继承人 与投保人关系* 关系 如无法提供，请填写：本人因_____ 无法提供与□投保人/□受益人身份关系证明，特此声明。											
领款人信息	提示：如保险金领款人非被保险人或受益人本人（含监护人代无/限制民事行为能力人申请理赔的），本栏必填。										
	与□被保险人/□受益人关系		<input type="checkbox"/> 监护 <input type="checkbox"/> 劳动 <input type="checkbox"/> 其他	关系	如无法提供，请填写：本人因_____ 无法提供与□被保险人/□受益人身份关系证明，特此声明。						
	姓名/名称	性别	国籍*	行业*	职业*						
	证件类型	<input type="checkbox"/> 身份证 <input type="checkbox"/> 其他	证件有效期限	年 月 日 起至 20 年 月 日止/ <input type="checkbox"/> 长期							
事故信息	理赔类型：	<input type="checkbox"/> 身故 <input type="checkbox"/> 伤残 <input type="checkbox"/> 高残/全残 <input type="checkbox"/> 重大疾病 <input type="checkbox"/> 特种疾病 <input checked="" type="checkbox"/> 医疗 <input type="checkbox"/> 保费豁免 <input type="checkbox"/> 失能/失业 <input type="checkbox"/> 仅申请住院补贴									
	事故日期	2021年5月6日		事故地点	金山医院						
	详细经过：	（如曾在院须写明医院名称、住院起止日期、疾病诊断名称等） 费用补偿型医疗保险申请顺序意愿： 2021年5月6日至5月10日，在金山医院因××疾病住院。									
领取	户名	开户银行	账号								
	委托信息栏 是否委托： <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 是 若选择“是”，请务必详细填写以下《委托授权声明》										
委托授权声明	委托事项	1. 向新华保险递交理赔申请材料及受领退回的申请材料 <input type="checkbox"/> 同意 <input type="checkbox"/> 不同意 2. 接收新华保险的理赔决定通知 <input type="checkbox"/> 同意 <input type="checkbox"/> 不同意									
	受托人姓名	与委托人关系	<input type="checkbox"/> 亲戚 <input type="checkbox"/> 朋友 <input type="checkbox"/> 其他	证件类型	<input type="checkbox"/> 身份证 <input type="checkbox"/> 其他						
	证件号码	证件有效期限 年 月 日 起至 20 年 月 日 止/ <input type="checkbox"/> 长期									
	手机	说明：签署本授权时，应同时提供委托人与受托人的身份证原件及复印件或影印件。									
委托人签名：_____					受托人签名：_____						

全国统一客服电话 95567

网址：www.newchinalife.com

2004F

温馨提示

线下理赔时效

新华保险收到被保险人的理赔材料后，对材料齐全无需调查经确定属于保险责任的：

- (1) 住院医疗等在 10 个工作日内作出理赔；
- (2) 对于疑难并需调查的案件，在 30 个工作日内作出理赔结案。

释义1 急诊

- 1、 高热（38.5度以上）；
- 2、 急性腹痛、剧烈呕吐、严重腹泻；
- 3、 各种原因的休克；昏迷；癫痫发作；
- 4、 严重喘息、呼吸困难；
- 5、 急性胸痛、急性心力衰竭、严重心律失常；
- 6、 高血压危象、高血压脑病、脑血管意外、剧烈头痛；
- 7、 各种原因所致急性出血；急性泌尿道出(积)血、尿闭、血闭、肾绞痛；
- 8、 各种急性(食物或药物)中毒、各种意外（触电、溺水）；
- 9、 脑外伤、骨折、脱位、撕裂、灼伤、或其它急性外伤（第三方责任除外）；
- 10、 各种有毒动物、昆虫咬伤、急性过敏性疾病；
- 11、 五官及呼吸道、食道异物、急性眼痛、红、肿，突然视力障碍者以及眼外伤。

释义2 门诊慢性病

主要包含：

慢性肾病、泌尿系结石、慢性支气管炎、肺结核、再生障碍性贫血、甲状腺疾病、痛风、高脂血症、慢性肝病、肝硬化、系统性红斑狼疮、类风湿性关节炎、膀胱炎、精神分裂症、重症肌无力、盆（腹）腔良（恶）性肿瘤、慢性胆囊炎、胰腺炎、乳腺疾病、慢性宫颈炎、银屑病。

以上门诊慢性病需诊断明确、病情稳定、治疗方案确定。

释义3 门诊初诊/复诊病历书写规范

初诊:就诊日期	就诊科室	复诊:就诊日期	就诊科室
主诉:		主诉:	
现病史:		现病史:	
既往史:		辅助检查	
辅助检查:		阳性体征:	
阳性体征:		诊断:	
诊断:		治疗意见:	
治疗意见:			
医师签名:		医师签名:	

高血压、糖尿病和心脏病门诊需诊断明确、病情稳定、治疗方案确定可提供简单病史。

释义4 卡方不符

处方、检查单和《就医记录册》不相符合或部分内容无记录。

释义5 不符合住院理赔标准

不符合住院理赔标准：如高血压 I 期、贫血、尿路感染、胃炎、肠炎、支气管炎、肺炎、上呼吸道感染、脚气、扁桃体炎、咽炎、盆腔炎住院等。可行门诊检查、治疗或手术的疾病，不可住院治疗（抢救病人除外）。就诊疾病因病情需要行门诊补液治疗（部分慢性病急性发作可行门诊补液治疗），如门诊补液治疗三天后效果不明显或病情加重，需入院进一步治疗的，方可入院治疗。凡经诊断需入院手术治疗的，入院后由于个人原因要求自动出院或转院且未行手术的，不予理赔。

释义6 超常规检查（急诊除外）

(1) 套餐检查：未做基础检查直接做CT、未做CT直接做MRI的，或基础检查已确诊，又进一步做检查的；

基础检查项目：心电图、黑白超声、透视、X线检查、血尿粪常规、脑血流图、呼气实验；

特殊检查项目：CT、MRI（核磁共振）、运动平板实验，24小时动态心电图，颈、椎动脉超声检查、乳房钼钯、乳腺高频彩超。

(2) 开具非适应症或不必要重复检查的项目

附件1：医院名录

我司指定的上海市156家医院(医院地址、电话仅供参考)

若指定医院有不合理收费行为或者违反当地社会医疗主管部门的有关规定,保险公司有权在合同期内取消该医院的指定医院资格并通知投保人。

医院名录

名称	医院等级	地址	电话
金山 7			
上海市公共卫生中心（市传染病医院）	三级	金山区漕廊路 1 号	63062125
复旦大学附属金山医院	三级	石化地区经一东路 391 号	57949999
金山区中心医院	二级	朱泾镇健康路 147 号	57317312
金山区亭林医院	二级	亭林镇寺华北路 80 号	57232481
金山区妇幼保健所	二级	朱泾镇南圩路 12 号	57311290
金山区精神卫生中心	二级	金山大道 3528 号	57958771
漕泾镇社区卫生服务中心	一级	漕泾镇中一东路 99 号	57251176
宝山 18			
宝山区大场医院	二级	大场镇少年村路 218 号	56680702
罗店镇社区卫生服务中心	一级	罗南镇东太路 355 号	66016695
杨行镇社区卫生服务中心	一级	杨行镇杨泰路 239 号	56495839
友谊街道社区卫生服务中心	一级	宝杨路 333 号	56107044
大场镇祁连社区卫生服务中心	一级	宝山区祁连山路 2891 号	56133446
吴淞街道社区卫生服务中心	一级	同济路 313 号 淞滨路 120 号分部	56580804 56840260
月浦社区卫生服务中心	一级	月浦镇龙镇路 2 号	56932779
张庙街道长江路社区卫生服务中心	一级	通河路 639 号	56759784
宝山区仁和医院	二级	长江西路 1999 号	56870346
宝山区精神卫生中心	二级	友谊支路 312 号	66782273
宝山区一钢医院	二级	长江路 111 号	56821995
上海市第一人民医院宝山分院	二级	同泰北路 101 号	56162417
宝山区中心医院	二级	团结路 28 号	56601100
宝山区中医医院	二级	友谊支路 301 号	56601383
宝山区老年护理院	一级	共和新路 5425 号	66203524
华山医院宝山分院	二级	长江西路 1999 号	56731199
上海交通大学医学院附属第三人民	三级	漠河路 280 号	56691101

医院(原宝钢医院)			
复旦大学附属华山医院北院	三级	陆翔路 108 号	52889999
长宁 7			
长宁区中心医院	二级	仙霞路 1111 号	62909911
上海交通大学医学院附属同仁医院	二级	愚园路 786 号	62524259
光华中西医结合医院	二级	新华路 540 号	62805833
长宁区妇幼保健院	二级	武夷路 773 号	62288686
长宁区天山中医医院	二级	娄山关路 868 号	62418056
长宁区精神卫生中心	二级	协和路 299 号	52192911
华山医院分院东方乳腺疾病医院	二级	江苏路 796 号	52889316
虹口 4			
上海市第一人民医院	三级	武进路 85 号	63240090
上海市公共卫生中心(市传染病医院)	三级	水电路 56 号	63062125
上海建工医院	二级	中山北一路 661 号	65366688
虹口区精神卫生中心	三级	同心路 159 号	56662531
黄浦 12			
仁济医院	三级	山东中路 145 号	63260930
黄浦区中心医院	二级	四川中路 109 号	63212487
黄浦区中西医结合医院	二级	黄家路 163 号	63774871
上海市第二人民医院	二级	多稼路 1 号	33760126
黄浦区传染病医院	二级	中山南一路 256 号	63168211
黄浦区精神卫生中心	二级	北京西路 130 号	63277700
黄浦区妇幼保健院	二级	丽园路 712 号	63052000
上海交通大学医学院附属瑞金医院	三级	瑞金二路 197 号	64370045
上海市第九人民医院	三级	制造局路 639 号	23271699
上海中医药大学附属曙光医院	三级	普安路 185 号	53821650
东南医院	二级	瞿溪路 1100 号	63037638
香山中医医院	二级	复兴中路 526—528 号	53061730
静安 7			
复旦大学附属华山医院	三级	乌鲁木齐中路 12 号	52889999
上海市第一妇婴保健院	三级	长乐路 536 号	54035206
上海市眼病防治中心	三级	康定路 380 号	62717733
静安区中心医院	二级	西康路 259 号	62474530
静安区精神卫生中心	二级	康定路 834 号	62584019
上海市公惠医院	二级	石门一路 315 弄 6 号	62584295

华东医院	三级	延安西路 221 号	62483180
浦东新区 10			
仁济医院（浦东院部）	三级	东方路 1630 号	58752345
浦东新区东方医院	三级	浦东南路 551 号	38804518
浦东新区公利医院	二级	新区苗圃路 219 号	58858730
浦东新区人民医院	二级	川环南路 490 号	58981990
浦东新区传染病医院	二级	华夏东路 3018 弄 46 号	68397900
浦东新区妇幼保健院	二级	红枫路 599 号	50306088
上海市第七人民医院	二级	浦东新区高桥大同路 385 号	58611047
浦东新区浦南医院	二级	浦东南路 2400 号/南码头路 519 号	51353399
花木社区卫生服务中心	一级	浦东新区花木玉兰路 96 号	68450808
潍坊社区卫生服务中心	一级	崂山路 639 号	58206590
普陀 5			
同济大学附属同济医院	三级	新村路 389 号	56051080
普陀区中心医院	二级	兰溪路 164 号	62572723
普陀区人民医院（纺一医院）	二级	江宁路 1291 号	32274550
普陀区妇婴保健院	二级	长寿路 170 号	62994352
普陀区中医医院	二级	曹杨路 1261 号	62602922
徐汇 11			
复旦大学附属中山医院	三级	枫林路 180 号	64041990
复旦大学附属肿瘤医院	三级	东安路 270 号	64175590
上海市国际和平妇幼保健院	三级	衡山路 910 号	64070434
上海市精神卫生中心	三级	宛平南路 600 号	64387250
复旦大学附属眼耳鼻喉科医院	二级	汾阳路 83 号	64377134
徐汇区中心医院	二级	淮海中路 966 号	31270810
徐汇区大华医院	二级	老沪闵路 901 号	64535555
上海市第八人民医院	二级	漕宝路 8 号	34284588
上海市胸科医院	三级	淮海西路 241 号	62821990
徐汇区枫林街道社区卫生服务中心	一级	双峰路 450 号	64399271
徐汇区斜土街道社区卫生服务中心	一级	零陵北路 2 号	64042337
杨浦 8			
新华医院	三级	控江路 1665 号	25078999
长海医院	三级	长海路 174 号	55786628

上海市肺科医院	三级	杨浦政民路 507 号	65115006
杨浦区控江医院	二级	双阳路 480 号	65433625
杨浦区中心医院	二级	腾越路 450 号	65690520
杨浦区安国医院	二级	延吉东路 200 号	55829845
杨浦区市东医院	二级	市光路 999 号	65882999
杨浦区中医医院	二级	眉州路 34 号	65190810
闸北 7			
上海市第十人民医院	三级	延长中路 301 号	66300588
闸北区中心医院	二级	中华新路 619 号	56628584
闸北区北站医院	二级	南星路 29 号	63549199
闸北区精神卫生中心	二级	平遥路 80 号	66510223
闸北区市北医院	二级	保德路 5445 号	56888333
上海市中医医院	三级	芷江中路 274 号 石门一路 67 弄 1 号	56639828 62588203
北站街道社区卫生服务中心	一级	闸北区海宁路 1020 号	63243380
崇明 8			
新华医院崇明分院（崇明中心医院）	二级	城桥镇南门港街 25 号	69692701
崇明县庙镇人民医院	二级	庙镇镇为民街 24 号	59361643
崇明县精神卫生中心	二级	城桥镇三沙洪路 19 号	69612409
崇明县堡镇人民医院	二级	堡镇中路 223 号	59421307
崇明县妇幼保健院	二级	城桥镇一江山路 616 号	59624442
崇明县传染病医院	二级	城桥镇利民路 518 号	69622008
长兴镇社区卫生服务中心	一级	长兴乡凤南路 59 号	56850796
中兴镇社区卫生服务中心	一级	崇明县陈彷公路 2490 号	69447129
嘉定 8			
嘉定区南翔医院	二级	南翔镇民主街 144 号	59178142
嘉定区中心医院	二级	城北路 1 号	69987008
嘉定区中医医院	二级	博乐路 222 号	39921651
嘉定区妇幼保健院	二级	嘉定镇北大街 128 号	39911712
嘉定区精神卫生中心	二级	嘉定区万安路 701 号	59935043
嘉定区安亭医院	二级	安亭镇昌吉路 204 号	59579914
江桥镇社区卫生服务中心	一级	虞姬敦路 48 号	59144458
嘉定区徐行镇社区卫生服务中心	一级	徐行镇开源路 5 号	59946980
闵行 8			
闵行区吴泾医院	二级	吴泾剑川路 155 号	64500999
闵行区中心医院	二级	莘松路 170 号	64923400

复旦大学附属第五人民医院	三级	闵行区鹤庆路 801 号	64308151
闵行区妇幼保健所	二级	莘庄镇颀戴路 805 号	54934001
闵行区精神卫生中心	二级	七莘路 1100 号	64924615
虹桥社区卫生服务中心	一级	虹桥镇吴中路 829 号	64060017
梅陇社区卫生服务中心	一级	梅陇镇景彩路 100 号	64101425
吴泾社区卫生服务中心	一级	吴泾镇北吴路 448 号	34306343
青浦 8			
中山医院青浦分院	二级	公园东路 1158 号	69719190
朱家角人民医院	二级	朱家角镇新风路 167 号	59232003
青浦区精神卫生中心	二级	青浦区淀湖路 10 号	59200641
青浦区中医医院	二级	青浦区青安路 95 号	59733892
青浦区白鹤社区卫生服务中心	一级	外青松路 2961 号	59740132
重固镇社区卫生服务中心	一级	重固镇大街 1055 号	59784599
赵巷镇社区卫生服务中心	一级	赵巷镇赵中路 69 号	59754995
徐泾镇社区卫生服务中心	一级	徐泾镇徐民路 1088 号	69761208
松江 11			
上海市第一人民医院(南院)	三级	松江区新松路 650 号	63240090
松江区中心医院	二级	中山中路 746 号	67721919
松江区方塔中医医院	二级	乐都路 193 号	57833754
松江区乐都医院	二级	乐都路 279 号	57822129
松江区精神卫生中心	二级	塔汇路 209 号	57846289
松江区妇幼保健院	二级	西林北路 1010 号	37791266
车墩街道社区卫生服务中心	一级	车墩镇虬长路 168 号	57602612
松江区泗泾医院	二级	江川路 108 号	57610536
方松街道社区卫生服务中心	一级	文诚路 805 号	67736980
新桥街道社区卫生服务中心	一级	新桥镇新南街 268 号	57642161
九亭街道社区卫生服务中心	一级	九亭镇易富路 128 号	57637578
奉贤 10			
奉贤区中心医院	二级	南奉公路 9588 号	57420702
奉贤区奉城医院	二级	川南奉公路 9983 号	57526605
奉贤区中医医院	二级	江海路 338 号	57420846
奉贤区古华医院	二级	南奉公路 9220 号	57184995
奉贤区精神卫生中心	二级	奉炮公路 87 号	57120995
邬桥社区卫生服务中心	一级	邬桥社区汇中路 126 号	57401261
金汇镇社区卫生服务中心	一级	金钱公路 755 号	57483429
青村镇社区卫生服务中心	一级	青村南路 182 号	57565517

钱桥社区卫生服务中心	一级	钱桥镇长丰路 45 号	57596294
平安社区卫生服务中心	一级	奉贤区四平公路 1471 号	57546006
浦东新区（原南汇区）7			
上海市浦东医院	二级	惠南镇拱为路 2800 号	58022995
南汇周浦医院	二级	周浦镇关岳路 135 号	68135715
南汇光明中医医院	二级	惠南镇东门大街 43 号	68019059
南汇南华医院	二级	惠南镇北门路 71 号	58020135
浦东新区南汇精神卫生中心	二级	惠南镇拱乐路 2759 号	68036130
周浦社区卫生服务中心	一级	周浦镇沈梅东路 163 号	33890998
宣桥社区卫生服务中心	一级	奉南公路 8719 号	58182998

The logo consists of the number '95567' in a bold, green, sans-serif font. The '9' is stylized with a small green leaf-like shape at its top left.

全国统一客服电话

www.newchinalife.com

新华人寿保险股份有限公司上海分公司

NEW CHINA LIFE INSURANCE CO.,LTD.SHANGHAI BRANCH

上海市虹口区东大名路558号

邮编：200080

No.558 East DamingRoad.HongKouDistrict
ShangHai China.200080

注：本服务手册仅作指导参考之用，最终以贵公司与新华人寿保险股份有限公司上海分公司签署的保险合同和协议为准。