

泰康人寿升级理赔服务 提供“一站式”健康管理

住院免押金服务河南上线

通讯员 赵亚玲

“住院免押金，出院即可领理赔款，泰康把服务做在了前面。”2019年11月26日，河南焦作的李女士对泰康人寿推行的健保通免押金服务赞不绝口。

据了解，泰康人寿秉持服务第一的原则，深挖理赔触点，2019年在原有康乃馨服务体系基础上进行两大升级：健保通直付式理赔住院免押金升级，理赔后健康管理之慢性病管理大升级，通过便捷就医和健康管理服务提升客户体验。

有“泰”度 住院免押金出院领理赔款

2019年11月26日，焦作的李女士因头晕入住泰康健保通合作医院并通过微信报案。理赔人员第一时间与李女士取得联系，并向她详细介绍了泰康最新推出的住院免押金服务。

“保险公司垫付住院押金？”李女士对泰康人寿推出的此项服务感到不可思议，就将信将疑地通过手机微信提交了免押金申请。泰康人寿总公司快速审核通过后，院方打

印免押金授权书，通过泰康、院方通力合作，河南首例入院免押金案件顺利通过。

“住院时不用为押金的事烦恼，可以安心看病；出院时在医院窗口直接领理赔款，真是太方便、太贴心了！泰康真是想客户之所想，急客户之所急！”李女士对这项服务赞不绝口，并连续发朋友圈为泰康人寿推行的健保通免押金服务点赞。

据了解，作为泰康人寿打造的特色服务品牌，康乃馨理赔服务融合院中探视、手机理赔、健保通直付、重疾先赔、赔付慢性病管理诸多环节于一体。其中，健保通直付式理赔，是泰康人寿在保险行业内率先推出的商业保险公司与医疗机构合作的商保直赔创新理赔模式。该模式通过与医院系统对接，将传统健康险理赔流程由事后申请变为事中审核、实时赔付，实现“足

不出院，一站式理赔服务”。截至目前，泰康人寿河南分公司健保通合作医院达143家，遍布河南省17个地市。

住院免押金是泰康人寿健保通直付式理赔服务的再次升级。客户入住健保通合作医院后，通过微信报案、提交免押金申请，泰康人寿总公司审核通过后，即可享受住院免押金服务，极大地缓解了客户就诊期间筹措押金的经济压力。

有温度 提供理赔后慢性病“一站式”健康管理服务

理赔结案不是理赔服务的终结，应该是为客户提供深度健康服务的开始！

近年来，泰康人寿积极探索理赔后的慢性病健康管理服务，依托泰康集团“大健康”战略，在2019年整合集团内外部医疗资源，将“理赔后慢性病管理服务”进行大升级。升级后，客户可通过微信在线问诊；由泰康人寿甄选的全国医疗专家一年内无限次为慢性病客户提供7×24小时交流平台，在诊疗建议、用药指导、报告解读、健康咨询等方面提供专业意见及建议。

2019年5月，张先生因高血压

病、高血糖入院治疗，通过95522报案。泰康人寿服务人员接到报案后，第一时间到医院进行探视，在客户出院之后，协助客户准备理赔手续，为客户排忧解难。结案后，泰康人寿服务人员为张先生送去健康服务卡，协助张先生在线激活服务卡，并为其讲解服务流程。张先生足不出户，就实现了与医生“一对一”在线图文问诊。张先生对这项服务非常认可，连声道谢。

根据世界卫生组织(WHO)的定义，慢性病是指发病率、致死率、死亡率高和医疗费用昂贵的，并有明确预防措施的疾病；当前主要指

心脑血管疾病、恶性肿瘤、糖尿病、慢性阻塞性肺部疾病、精神心理性疾病等。根据泰康人寿2018年出险原因为“疾病”的住院医疗及重疾理赔数据，慢性病赔付件次占比为17.4%，同比增长46.9%；件均赔付2.67万元，同比增长4.5%。慢性病医疗费用支出在逐年增加，因慢性病治疗产生的高额费用给社会、个人都带来了巨大的经济负担。

对此，泰康人寿通过慢性病管理减少疾病再发生率，通过便捷就医服务提升客户体验，实现慢性病管理与保险的深度结合，让慢性病客户少得病、不得病，让慢性病客户

更健康。自2019年推出该服务以来，泰康人寿河南分公司已为752位客户提供了慢性病健康管理服务。

据了解，作为跻身世界500强的大型金融保险集团子公司，泰康人寿秉持“尊重生命、关爱生命、礼赞生命”的理念，顺应时代潮流与人民需要，坚定践行大健康战略，主动创新对接医疗健康行业。通过整合健康医疗服务资源，搭建健康服务网络平台，泰康人寿将传统保险、医疗实体以及现代健康管理服务理念有机融合，为客户提供“一站式”健康管理解决方案，致力于让高品质的健康服务惠及千家万户。

情系民生 铸就健康防线

——郑州市第一人民医院深化公立医院改革案例被评为2018年度“河南医改典型案例”

本报记者 王 婷 通讯员 陈建平 韩鑫颖 文/图

这是一场没有硝烟的持久战。从开展公立医院改革试点到分级诊疗落实落地，从实施城乡居民大病保险支付到实现异地就医结算，从全面取消药品加成到实现按病种收付费……转眼间，新一轮医药卫生体制改革（以下简称医改）已走过10年。

公立医院是我国医疗服务体系的主体，公立医院改革进行得好不好，直接关系到医改成败。作为郑州市属医院中的第一方阵，郑州市第一人民医院自2017年9月全面实行城市公立医院改革以来，把深化医改作为保障和改善民生的重要举措，努力为患者提供优质、高效、价廉、便捷的健康服务，同时结合“不忘初心、牢记使命”主题教育，持续提升百姓就医获得感。

今年上半年，在郑州市公立医院综合改革评比中，郑州市第一人民医院在众多公立医疗机构中排名第一。11月29日，郑州市第一人民医院的《以深化公立医院改革为抓手 为人民群众铸就坚实幸福底线》在2019年全省深化医改经验推广会暨医药卫生体制改革高峰论坛会上，被评为2018年度“河南医改典型案例”。

除旧布新

“三医联动”减轻患者负担

长期以来，我国公立医院形成了“医药不分、以药养医”的错位“补偿”机制，这导致公立医院严重依赖药品收入，加重了患者负担。

2017年8月31日零时，和郑州市所有公立医院一样，郑州市第一人民医院顺利完成新旧价格系统的切换，实现药品零加成和医疗服务价格的整体调换，完成了公立医院综合改革的第一步。

药品加成的取消，意味着医院收入的下降。这样一来，如何理顺医疗费用结构，既为老百姓省下“真金白银”，又能调动医务人员的积极性成为关键。



医院里的“护士妈妈”

在郑州市第一人民医院院长许金生看来，单纯取消药品加成并不能解决根本问题，只有加快医院行政体制改革，健全外部支撑，同时坚持医药、医疗、医保“三医联动”，才能真正减轻群众的就医负担。

为此，郑州市第一人民医院按照《河南省控制公立医院医疗费用不合理增长的实施方案》，加快构建现代医院管理制度，加强自身精细化管理，加强成本核算与控制，严格控制费用不合理增长。同时，以薪酬改革为抓手，绩效实行医疗分组、医护分开，工作量收入核算至个人，充分体现医务人员劳动价值。积极推进按病种收付费工作，确保今年12月1日起正式施行。

规章制度只有植根于思想深处，才能从根本上解决问题。于是，郑州市第一人民医院狠抓行风建设“九不准”、临床用药“双十”评析、统方行为监管、规范医疗设备捐赠等五大方面。同时，不断加强服务内涵建设和人文素质教育，从源头入手，严格把控，降低药占比，控制耗材比，变被动遵守规章制度为自觉自愿行动。

优化流程

持续提升医疗服务质量

跑马圈地时代，比的是资产；产品为王时代，比的是工艺；体验至上时代，比的是服务。对于患者来说，最实实在在的心愿莫过于花费最少的钱，享受最为便捷、高效、优质的诊疗服务。

始建于1942年的郑州市第一人民医院，自成立之初便以“一切为了患者，为了患者一切”的理念，处处想在先、做在前，不断优化就诊流程，持续提升医疗质量。走进医院门诊大厅，“扫微信标识牌触手可及；全自动摆药机代替了人工分药；直饮水机、自助存物柜、共享轮椅等便民设施一应俱全。

为了缩短患者就诊时间，郑州市第一人民医院对门诊大厅进行重新优化布局，整合门诊东、西服务台，统一提供建卡、挂号、咨询、诊断证明盖章；开通“社保就医一卡通”线上应用，实现线上电子社保卡和诊间混合支付；线下对自助机、门诊窗口等进行智能化改造、升级。同时，以电子病历为核心，建设多层次信息系统，构建了涵盖患者诊前、诊中、诊后的



医务人员给住院患儿讲故事

线上线下一体化医疗服务体系。

“落实‘最多跑一次’理念，让患者就医‘少跑一次’。”这是郑州市第一人民医院衡量医疗服务的标准之一。而在这个标准中，便捷就医是第一条。

郑州市第一人民医院在急诊2楼重新装修功能齐全、独立集中的超声医学诊断中心；同时对妇儿诊区进行调整升级，增加儿妇科诊室、产科诊室、围保服务，开展产后康复等业务；开展日间手术，安排专职人员全程陪同日间手术患者办理手续，进行检查检验等，根据按诊科室手术计划预约安排患者日间手术时间，术后给予全程随访。

半个月前，朱先生做好了请假一周的打算，带着自己10岁的儿子来郑州市第一人民医院做腹腔镜阑尾手术。经诊断，孩子符合做日间手术的条件，当天上午10时30分诊断完毕，下午3时进入手术室。术后留观8小时，第二天一早即可办理出院手续。

日间手术，就是让符合条件的患者在48小时甚至24小时内就能完成从住院到出院的所有治疗流程，以效率高、费用低、受患者欢迎的特点，成为改善医疗服

务行动计划的重点推广项目之一。2019年4月，郑州市第一人民医院启动日间手术工作，包含67种疾病、80种术式，涉及14个临床科室。截至目前，已为百余例患者完成日间手术。

“为患者着想”不仅体现在就诊过程中，还体现在令人愉悦舒心的就医环境里。郑州市第一人民医院位于老城区中心，门诊楼建筑年代久远，公共卫生间面积小、蹲位少的问题曾一度饱受诟病。为了提升患者就医获得感满意度，该院以“厕所革命”为抓手，于2018年开始了“升级就医环境”的系列部署，投入资金304万元，对全院卫生间进行了装修改造。

此外，郑州市第一人民医院还建立了生活垃圾分类投放、分置阴室手术。经诊断，孩子符合做日间手术的条件，当天上午10时30分诊断完毕，下午3时进入手术室。术后留观8小时，第二天一早即可办理出院手续。

此外，郑州市第一人民医院还建立了生活垃圾分类投放、分置阴室手术。经诊断，孩子符合做日间手术的条件，当天上午10时30分诊断完毕，下午3时进入手术室。术后留观8小时，第二天一早即可办理出院手续。

此外，郑州市第一人民医院还建立了生活垃圾分类投放、分置阴室手术。经诊断，孩子符合做日间手术的条件，当天上午10时30分诊断完毕，下午3时进入手术室。术后留观8小时，第二天一早即可办理出院手续。

此外，郑州市第一人民医院还建立了生活垃圾分类投放、分置阴室手术。经诊断，孩子符合做日间手术的条件，当天上午10时30分诊断完毕，下午3时进入手术室。术后留观8小时，第二天一早即可办理出院手续。

技术领航 非凡实力锻造精英团队 “看烧伤，到一院”。早在十几年前，这句宣传语就在河南医疗圈广为流传。

2018年11月17日，由复旦大学医院管理研究所组织评审的《2017年度中国最佳专科声誉排行榜》正式发布。郑州市第一人民医院烧伤中心入围，成为河南省级医院中唯一上榜的医疗单位，且连续4年排名为全国第14名。

郑州市第一人民医院烧伤中心连续多年被评为河南省临床医学重点学科，每年承担着省内突发烧伤救援和指导工作。如今，中国工程院院士夏照帆、付小兵进驻该院烧伤整形中心工作，更是确立了该中心在烧伤专业省内领先、全国闻名的地位。

在新的历史时期，郑州市第一人民医院加强内涵建设，狠抓医疗质量，同时广泛开展国内外技术交流合作，造就了一支躬身实干、勇于创新、成绩斐然的精英团队。

作为河南省首家中国胸痛中心示范中心，郑州市第一人民医院胸痛中心共收治胸痛患者695例，救治成功率达97.3%。今年11月2日，该院胸痛中心在第八届中国胸痛中心大会上荣获“2018年度质控金奖”。

此外，郑州市第一人民医院介入治疗中心、内镜中心、外科腔镜和医学美容中心的设施和规模也位居全省领先地位；法医鉴定中心、生殖医学与不孕症科、疼痛微创诊疗中心、省内首个创面修复中心等满足了群众个性化的医疗需求。

许金生说：“除了自身发展，作为一家公立医院，推进区域医疗技术提升，扩大优质医疗资源辐射，责无旁贷。”目前，郑州市第一人民医院区域医疗联合体已发展到182家，覆盖了郑州市东南区域以及省内多家地市级医院，为实现

“资源共享、信息互联、服务同质、便民惠民”的目标，发挥了三级甲等医院的龙头和示范作用，为双向转诊打下良好的基础。

公益为本

暖心善举诠释责任担当

医者为人医病，心若仁善，方能体恤民之疾苦。公立医院只有回归其公益性，才是医改的方向。

在郑州市第一人民医院，慈善惠民的项目几乎涉及方方面面：免费组织医院专家为疑难危重患者开展多学科会诊，或由国内著名医院专家进行远程会诊；学重点学科，每年承担着省内外突发烧伤救援和指导工作。如今，中国工程院院士夏照帆、付小兵进驻该院烧伤整形中心工作，更是确立了该中心在烧伤专业省内领先、全国闻名的地位。

不仅如此，该院还连续13年与微笑行动、中国基金合作，承办国际微笑行动，共为全国2300多名唇腭裂患儿实施了免费手术；与省教育厅关心下一代工作委员会联合开展“精准扶贫、护苗行动”，成功为600名先天性心脏病患儿实施免费手术。除此之外，还有更多的重症贫困患者，通过该院设立的医疗救助慈善基金，得到及时帮助。

不计付出，不计回报。心怀河南百姓，情系民生。一个个感人故事，彰显人间大爱；一件件惠民实事，诠释责任担当。“群众满意是检验医院工作的第一标准”。未来，郑州市第一人民医院必将倾注更大的热情，为人民群众铸就健康防线。

泰康人寿河南分公司二〇一九年十大理赔案

(赵亚玲)

案例一：南阳 110.12万元重大疾病理赔案

客户W先生，50岁，2018年3月投保“泰康健康百分百A款重大疾病保险”（保额60万元）、“泰康附加基本D款重大疾病保险”（保额30万元）、“泰康附加全心全意A款重大疾病保险”（保额10万元）、“泰康附加全能保2017重大疾病保险”（保额10万元）、“泰康附加全心全意B款住院津贴保险”（保额200元/天）。2019年6月，W先生因甲状腺癌出院，泰康人寿赔付重疾保险金110.12万元。

案例二：南阳 105万元身故理赔案

客户Z先生，35岁，2014年9月投保“泰康全能保B款两全保险（意外）”（保额10万元）、“泰康如意宝（2014）意外伤害保险”（保额5万元）。2019年2月，Z先生因自驾车意外身故，泰康人寿赔付身故保险金105万元。

案例三：南阳 100万元身故理赔案

客户B先生，41岁，2017年11月投保“泰康全能保2017两全保险”（保额10万元）。2019年6月，B先生在法定节假日因自驾车意外身故，泰康人寿赔付身故保险金100万元。

案例四：新乡 90.61万元伤残医疗理赔案

客户S先生，45岁，2017年8月投保“泰康全能保2017两全保险”（保额9万元）、“泰康附加健康无忧住院费用医疗保险（80%）”（保额1.2万元）。2018年1月，S先生因交通事故造成身体伤残，泰康人寿赔付伤残医疗保险金90.61万元。

案例五：郑州 80.41万元身故理赔案

客户Z先生，46岁，2017年1月投保“泰康全能保C款两全保险”（保额30万元），2017年8月投保“泰康全心全意A款两全保险”（保额10万元）、“泰康全心全意B款两全保险”（保额2060元）。2019年5月，Z先生因交通事故身故，泰康人寿赔付身故保险金80.41万元。

案例六：许昌 60.23万元重大疾病理赔案

客户Z女士，52岁，2005年5月投保“泰康生命关爱重大疾病终身保险”（保额10万元）、“泰康世纪泰康个人住院医疗保险”（保额100元/天），2018年1月投保“泰康健康百分百A款重大疾病保险”（保额50万元）。2019年5月，Z女士确诊为乳腺癌，泰康人寿赔付重疾医疗保险金60.23万元。

案例七：郑州 60万元身故理赔案

客户H先生，33岁，2016年7月投保“泰康健康人生C款两全期保险”（保额60万元）。2019年10月，H先生因疾病身故，泰康人寿赔付身故保险金60万元。

案例八：郑州 57.54万元重大疾病理赔案

客户S女士，46岁，2005年7月投保“泰康附加安享人生重大疾病保险”（保额5万元）、“泰康世纪泰康个人住院医疗保险”（保额100元/天），2014年4月投保“泰康附加全能保B款重大疾病保险”（保额10万元），2017年1月投保“泰康健康尊享B款医疗保险”（年度保额50万元），2017年3月投保“泰康健康百分百B款重大疾病保险”（保额40万元）。2019年7月，S女士确诊为甲状腺癌，泰康人寿赔付重疾医疗保险金57.54万元。

案例九：郑州 57.36万元身故理赔案

客户Z女士，37岁，2018年6月投保“泰康全心全意A款两全保险”（保额11万元）、“泰康全能保2017两全保险”（保额11万元）、“泰康健康尊享B款医疗保险”（年度保额50万元）。2018年10月，Z女士因交通事故身故，泰康人寿赔付身故医疗保险金57.36万元。

案例十：信阳 56.30万元重大疾病理赔案

客户F女士，34岁，2014年5月投保“泰康附加全能保B款重大疾病保险”（保额10万元），2016年5月投保“泰康健康百分百A款重大疾病保险”（保额10万元），2018年6月投保“泰康健康百分百A款重大疾病保险”（保额11万元），2018年9月投保“泰康健康百分百C+重大疾病保险”（保额25万元）、“泰康健康相伴豁免保险费疾病保险”（保额2910元）。2019年9月，F女士确诊为胃癌，泰康人寿赔付重疾医疗保险金56.30万元，豁免保费36309.84元。