

标题：没想到还能提前支付，真是解了燃眉之急

—北京人寿首件医疗费用垫付赔案纪实

“我家里最近经济状况不是太好，住院费用不够了，能不能提前支付我们部分赔款。”这是北京人寿客户高先生在确诊急性心肌梗死之后所提出的诉求。

2022年春节刚过，北京人寿客服接到客户高先生家属打来的咨询电话，高先生因突发胸痛、胸闷正在医院急诊抢救，想提前了解理赔相关事宜，经客服人员查询，客户2020年3月投保《北京人寿京康源终身重大疾病保险》，确系公司客户，遂提示理赔注意事项。

次日，客户再次来电，称高先生急诊检查结果已出，初步诊断急性心肌梗死，医生要求住院治疗，需缴纳4万元押金，因家里经济状况不佳，住院押金缺口较大，请求先行支付部分赔款解决住院费用问题。传统模式下，客户需先自行自付医疗费用进行治疗，治疗结束后将相关医疗资料提供至保险公司申请理赔，理赔款支付存在滞后性。

2月21日，客户诉求反馈至理赔专岗人员，经联系客户获取就诊资料，病历提示：1小时前胸痛、胸闷、肌钙蛋白大幅升高，心电图临床诊断为急性心梗。

经审核，符合保险合同约定的重大疾病责任，满足理赔

垫付相关条件，工作人员遂为客户安排理赔垫付服务，考虑客户为医保住院，预计医保报销2万余元，经审核，决定先为客户垫付住院押金1.3万元，若后续治疗需要，也可继续为其垫付费，经与客户协商同意，并签署协议后，2月22日，首笔费用已支付至医院账户，据测算，本次治疗经社保报销后，个人仅需负担不超过5000元（最终以社保报销凭证为准），不仅降低就诊费用压力，医院差额退回亦可作为后续治疗所用，目前客户已于市人民医院CCU病房住院治疗，身体逐步康复中。



上海银行电子回单

生成时间	2022-02-23		
流水号	8dc23c5d1dbd4664af2b4c23626fee35		
收款方	名称	市人民医院	
付款方	名称	公司	
	账号	0 8872	支付渠道 微信
	开户行	上海银行股份有限公司	交易类型 消费
交易时间	2022-02-22 18:42:25		币种 人民币
交易金额（小写）	13,000.00		交易金额（大写） 壹万叁仟元整
签章			

“没想到还真能提前支付，这是救命钱，解了我们全家的燃眉之急。”高先生家属感激道。

人到中年，上有老、下有小，是家庭的重要经济支柱，一旦身体出现问题，不但会导致主要经济来源受影响，而且后期持续的治疗费用会致使家庭雪上加霜。重大疾病对大多数普通大众来说，都影响重大，一人发生重大疾病，整个家庭都会不堪重负，伴随着的是持续的、不可预期的经济负担，治不起、不敢治的现象在我们身边不断发生着。

高先生因投保北京人寿重疾产品，提前支付的住院费用帮助高先生家庭大幅减轻经济负担，此外，高先生也将获得垫付医疗费用之外差额部分的重疾保险金，为后续康复治疗提供经济保障。此案件为北京人寿理赔垫付服务推出后首个案件，是北京人寿以客户为中心的重要体现，也是北京人寿践行“新三年”服务升级承诺的重要举措，垫付服务有效缓

解客户经济压力，解决客户燃眉之急。

北京人寿始终坚持“北京人寿，首善人生”的愿景目标，不断深化客户服务，建立健全全场景、全周期服务链，满足客户服务需求，想客户所想，急客户所需，用心服务好每一位客户，做有温度的保险企业。