

**太平洋保险 APP 健康险
与
健康关爱福利平台微信小程序
用户使用手册**

目录

1. 太平洋保险 APP-准备工作.....	- 1 -
1.1 太平洋保险 APP-下载.....	- 1 -
1.2 太平洋保险 APP-注册.....	- 2 -
1.3 太平洋保险 APP-忘记密码.....	- 3 -
1.4 太平洋保险 APP-登录.....	- 4 -
1.5 太平洋保险 APP-实名认证.....	- 5 -
2. 健康关爱福利平台微信小程序-准备工作	- 6 -
2.1 健康关爱福利平台微信小程序-扫码添加	- 6 -
2.2 健康关爱福利平台微信小程序-手动添加	- 6 -
2.3 健康关爱福利平台微信小程序-账号绑定	- 7 -
2.4 健康关爱福利平台微信小程序-账号解绑	- 7 -
3. 我的保单-功能介绍	- 8 -
4. 自助理赔-功能介绍	- 10 -
5. 进度查询-功能介绍	- 12 -
5.1 APP 进度查询与补材.....	- 12 -
5.2 线上补材-短信&邮箱	- 13 -
6. 问题处理-功能介绍	- 15 -
7. U享赔-功能介绍.....	- 16 -
7.1 U享赔信息.....	- 16 -
7.2 使用 U享赔	- 16 -

8.	预先授权-功能介绍	- 17 -
9.	直付服务-功能介绍	- 18 -
9.1	直付板块	- 18 -
9.2	直付服务介绍	- 19 -
9.3	直付就诊预约	- 20 -
9.4	直付就诊预约进度查询	- 21 -
9.5	电子直付卡	- 21 -
9.6	申请补卡	- 22 -
9.7	直付医疗机构查询	- 23 -
9.8	特定医疗机构查询	- 24 -
9.9	简易版-英文-直付医疗机构快捷查询	- 24 -
10.	健康医疗服务-功能介绍	- 25 -
10.1	健康医疗服务模块	- 25 -
10.2	互联网门诊预约	- 26 -
11.	自助保全-功能介绍	- 28 -
11.1	客户信息变更	- 28 -
11.2	客户联系信息变更	- 29 -
11.3	自助保全进度查询	- 29 -
12.	常见问题	- 30 -

1. 太平洋保险 APP-准备工作

1.1 太平洋保险 APP-下载

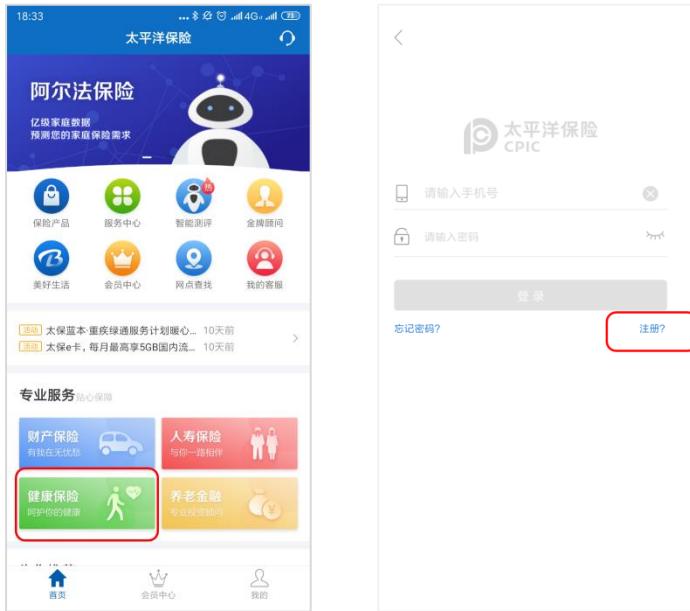
- 1) 苹果手机请至 APPStore , 搜索 “太平洋保险” ;
- 2) 安卓手机请至 360 手机助手、华为应用市场、小米市场、腾讯应用宝、应用汇及安智市场 , 搜索 “太平洋保险” ;
- 3) 任何手机可通过微信扫描下方二维码 , 在微信浏览器中点击 “...” 并选择在浏览器中打开 , 点击 “下载按钮” 即可 ;



1.2 太平洋保险 APP-注册

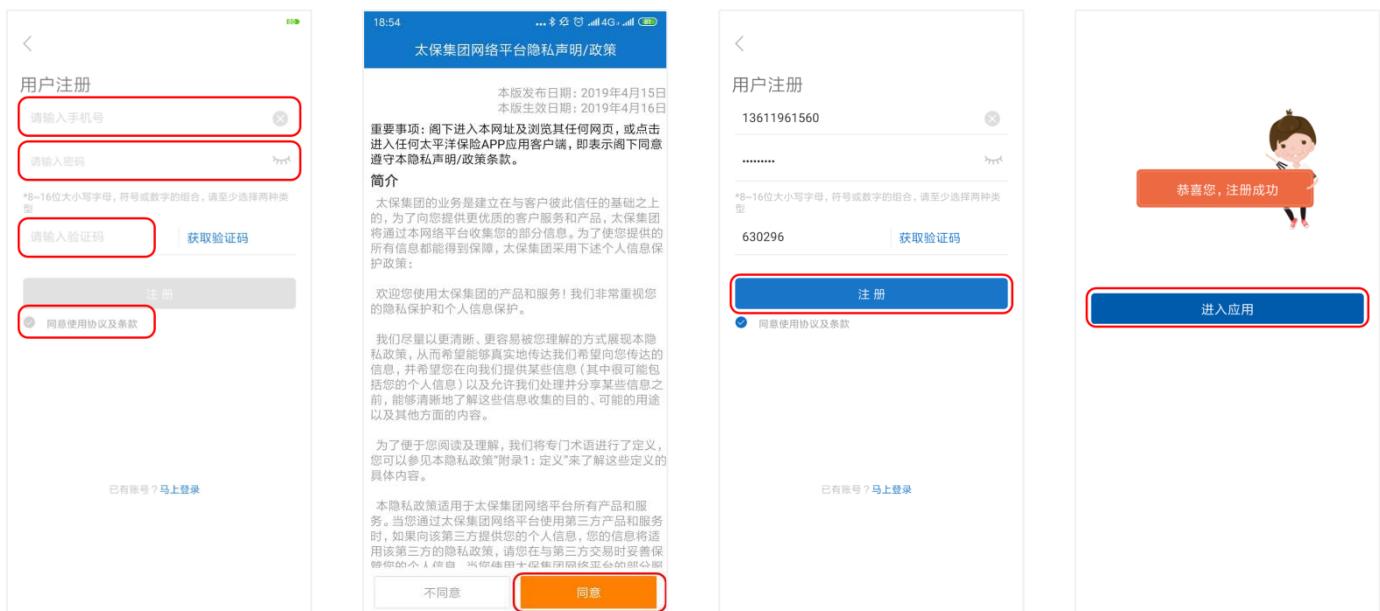
1) 打开 “太平洋保险 APP” , 点击 “健康保险” 按钮 ;

2) 进入登录页 , 点击 “注册” 按钮 ;



3) 进入注册页 , 输入信息 :

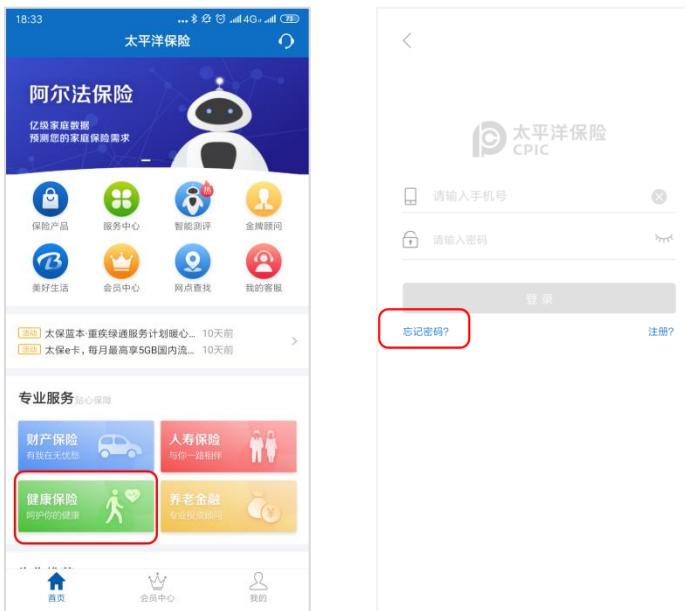
①输入手机号 ; ②输入密码 , 由 8-16 位【大小写字母】【符号】【数字】组成
(需至少使用两类) ; ③输入验证码 ; (验证码将发送至注册输入的手机号 , 验
证码有效期 5 分钟 ; 若未收到验证码 , 可在 2 分钟后 , 重新获取新的验证码) ;
④点击 “同意使用协议及条款” , 选择 “同意” 按钮 ; ⑤点击 “注册” 按钮 , 完
成注册 ;



1.3 太平洋保险 APP-忘记密码

1) 打开 “太平洋保险 APP” , 点击 “健康保险” 按钮 ;

2) 进入登录页 , 点击 “忘记密码” 按钮 ;



3) 进入忘记密码页 , 输入信息 :

①输入手机号 ; ②输入新密码 , 由 8-16 位【大小写字母】【符号】【数字】组成 (需至少使用两类) ; ③输入验证码 ; (验证码将发送至注册输入的手机号 , 验证码有效期 5 分钟 ; 若未收到验证码 , 可在 2 分钟后 , 重新获取新的验证码) ;
④点击 “修改密码” , 完成密码重置 ; ⑤密码修改成功 , 点击 “确定” 按钮重新使用新密码登录账号即可 ;



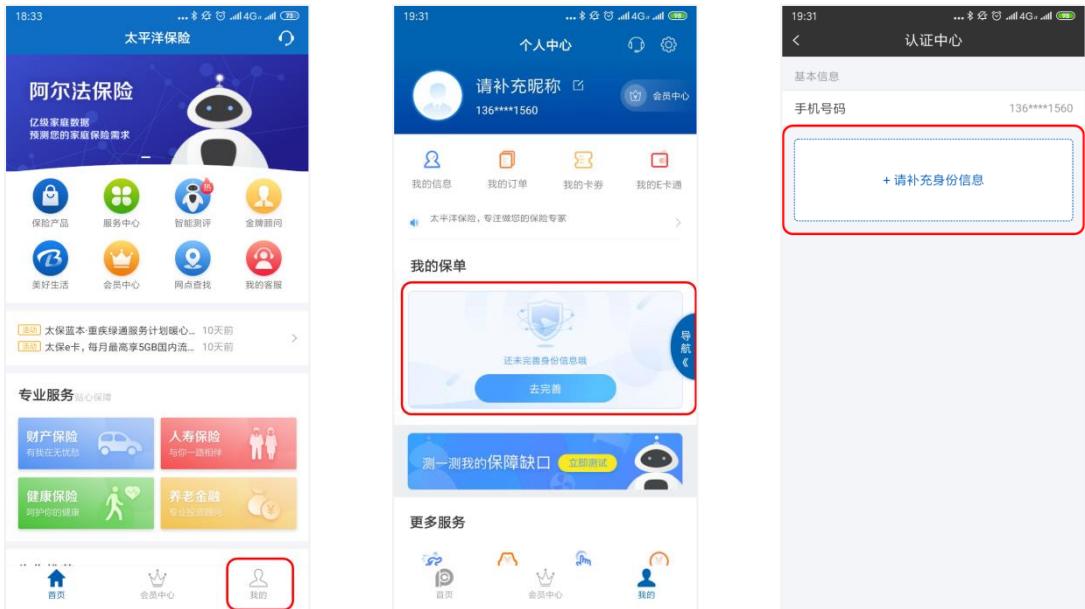
1.4 太平洋保险 APP-登录

- 1) 打开 “太平洋保险 APP” , 点击 “健康保险” 按钮 ;
- 2) 进入登录页 , 输入 【手机号】 【密码】 ;
- 3) 点击 “登录” 按钮 , 登陆成功进入 “健康保险” 界面 ;



1.5 太平洋保险 APP-实名认证

- 1) 打开 “太平洋保险 APP” , 点击 “我的” 按钮 ;
- 2) 进入个人中心页 , 点击 “去完善” 按钮 ;
- 3) 进入认证中心页 , 点击 “请补充身份信息” 按钮 ;

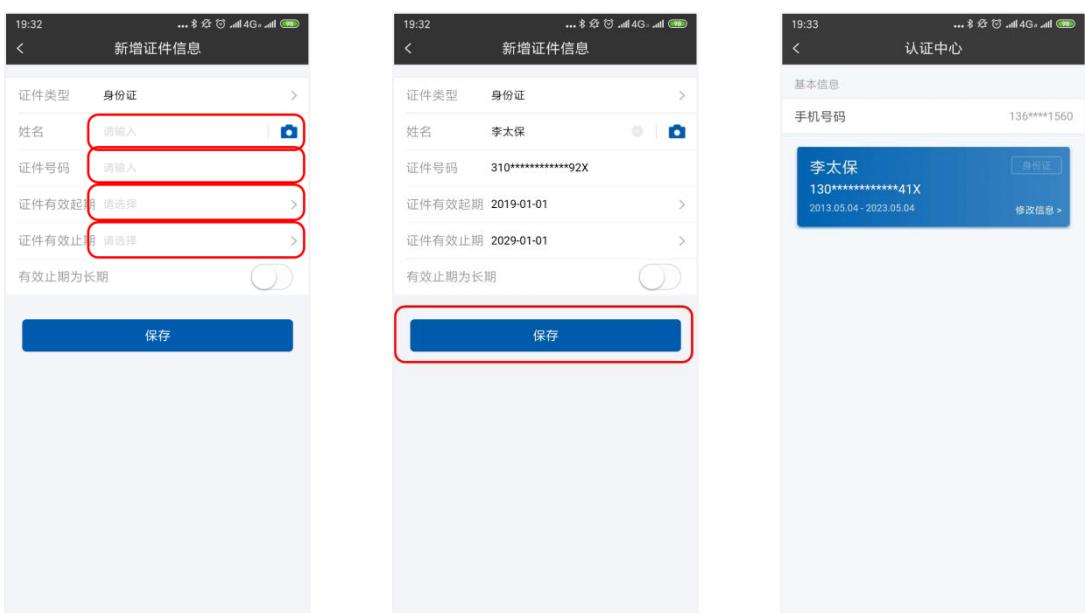


4) 进入新增证件信息页 , 输入信息 :

5) 选择【证件类型】 ; 2) 输入姓名 ; 3) 输入证件号码 ; 4) 输入证件有效起止日期 ;

6) 点击 “保存” 按钮 , 认证完成 ;

注 : 用户必须完成实名认证后 , 才能进入健康险板块使用相关功能 ;



2. 健康关爱福利平台微信小程序-准备工作

注：APP 与小程序功能基本一致，仅注册登录注销方式的区别；

2.1 健康关爱福利平台微信小程序-扫码添加

1) 打开“微信 APP” , 点击“扫一扫” ;

2) 扫描下方小程序码；

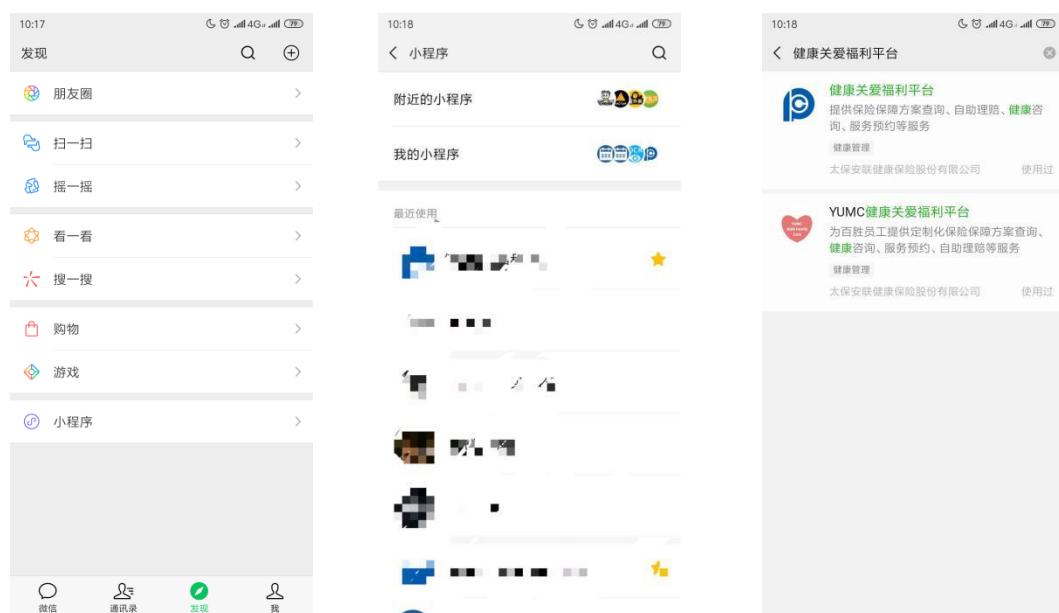


2.2 健康关爱福利平台微信小程序-手动添加

1) 打开“微信 APP” , 点击“发现” - “小程序” ;

2) 点击右上角“搜索”按钮；

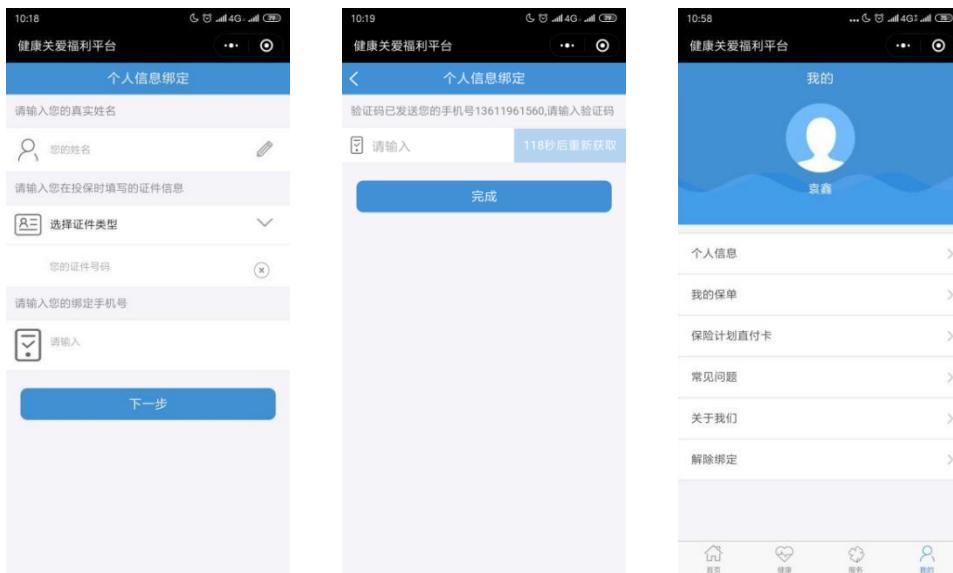
3) 顶部搜索栏中输入“健康关爱福利平台” , 搜索结果中点击进入；



2.3 健康关爱福利平台微信小程序-账号绑定

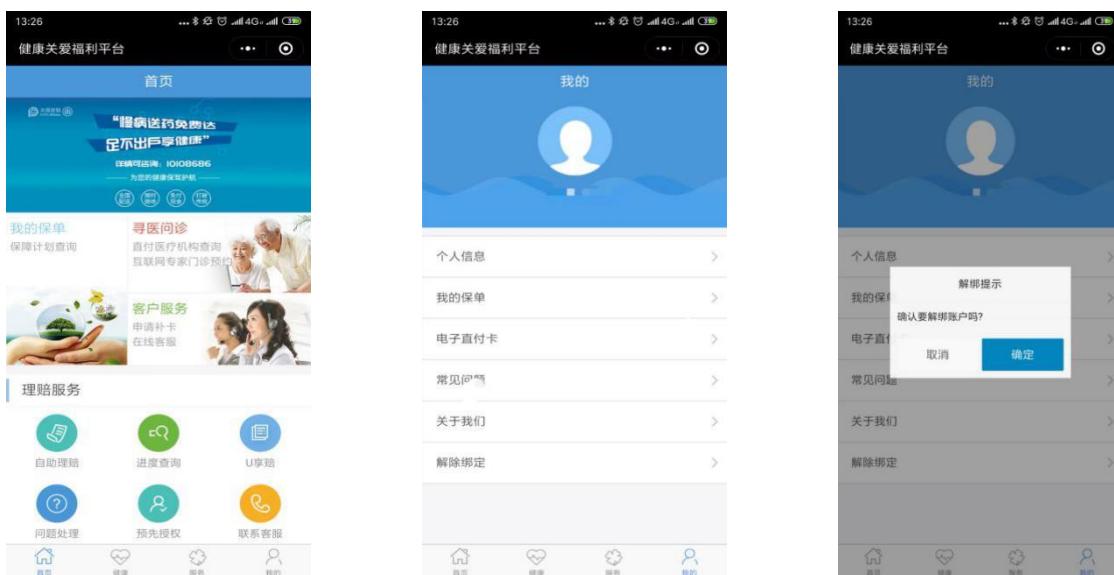
- 1) 输入客户【姓名】 【证件类型】 【证件号】与【手机号】，点击下一步；
- 2) 自动发送【短信验证码】至客户所填写的【手机】；
- 3) 短信验证码有效期为 5 分钟；
- 4) 若客户没有接收到短信验证码，可在 120 秒倒计时过后，再次触发；

注：身份信息仅可绑定 1 个微信号，有 2 个微信号的客户需先解绑原微信号再绑定新微信号；



2.4 健康关爱福利平台微信小程序-账号解绑

- 1) 绑定小程序后进入首页，点击“我的”；
- 2) 我的页，点击“解除绑定”按钮；
- 3) 解绑提示选择“确定”按钮，完成解除绑定操作；



3. 我的保单-功能介绍

注：

1. 支持有效、满期、退保状态的保单查询；

- 1) 健康保险首页，点击“我的保单”按钮；
- 2) 点击“有效保单”按钮，可切换查询【有效】与【满期】状态的保单；
 - ①主被可以查看到所有连带被保人的保单；
 - ②连带被保人的保单，保单列表中检出现【连带】标签；



- 3) 点击“自助理赔”按钮，可进入自助理赔申请流程；

- 4) 点击“查看电子凭证”按钮，可查看健康险团险个人电子凭证与健康险个险电子保单；



- 5) 高端保单保障福利页，点击浮动项可查看浮动项详情；



4. 自助理赔-功能介绍

注：

1.支持主被为未成年连带子女进行代申请理赔，不允许主被为成年连带被保人代申请理赔；

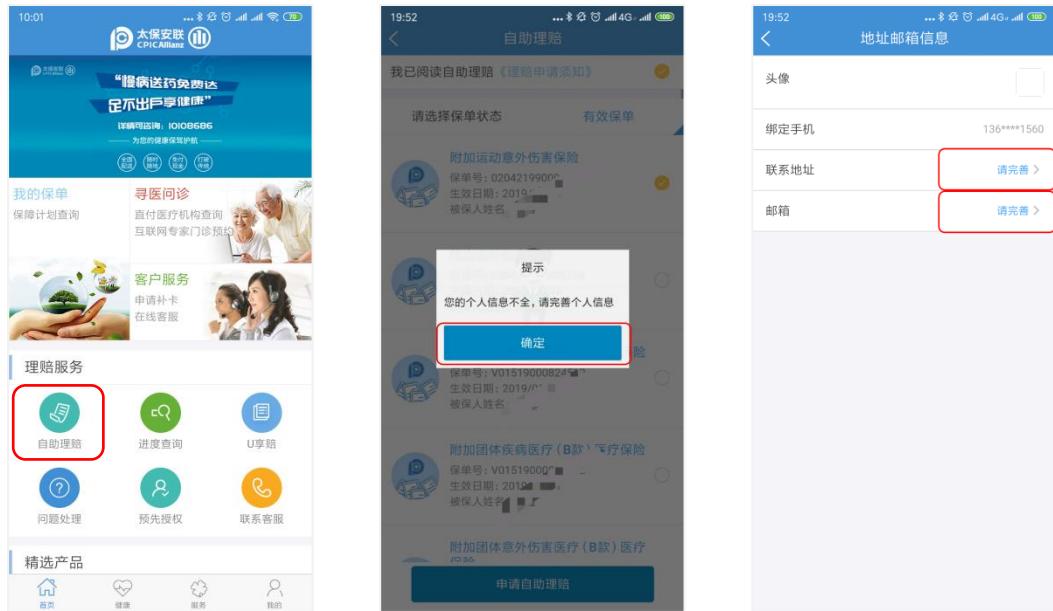
2.自助理赔通用限额为 2000 元，可向理赔部申请提高限额；

1) 健康保险首页，点击“自助理赔”按钮；

2) 勾选《理赔申请须知》，选择保单，点击“申请自助理赔”按钮；

若首次进行自助理赔申请，需先补充个人信息，点击“确定”按钮；

3) 点击“联系地址”与“邮箱”补充信息；



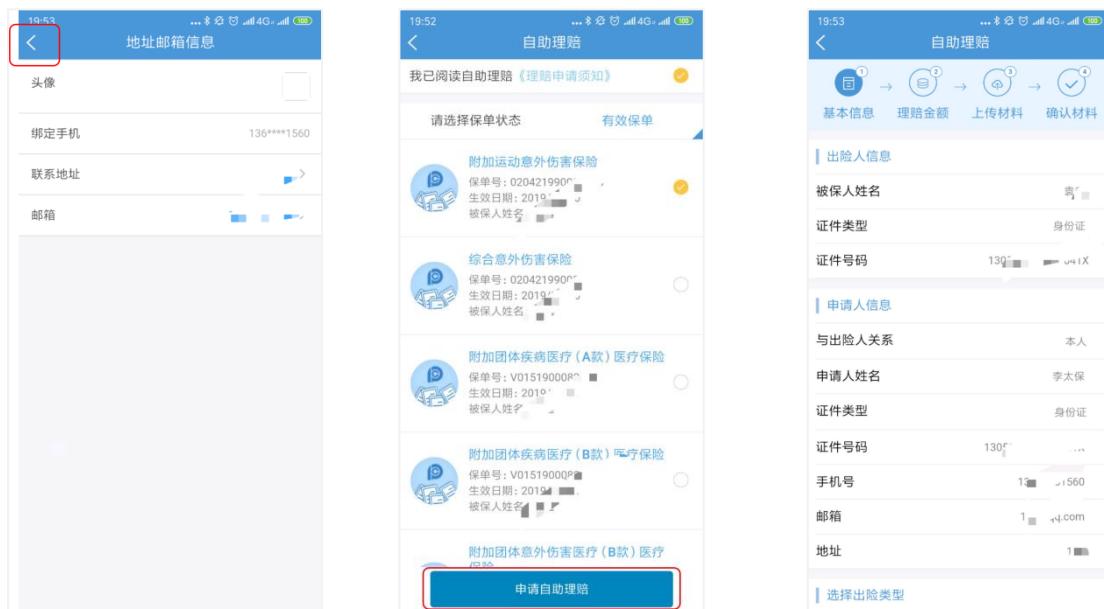
4) 完成信息补充后，点击“返回”按钮；

5) 点击“申请自助理赔”按钮，继续流程；

6) 进入自助理赔-基本信息，填写信息，点击下一步；

①若本人申请理赔，则需填写地址、出险类型、发生日期、索赔类型；

②若主被代未成年申请理赔，则需补充与出险人关系、地址、出险类型、发生日期、索赔类型；



- 7) 进入自助理赔-理赔金额，填写**发票票面累计金额**、省/市(非产合保单无需填写)、开户行、银行账号、已获赔偿或补偿；(收款账户仅首次申请时需填写)
- 8) 进入自助理赔-上传材料，填写信息，点击“下一步”；
- 9) 进入自助理赔-确认材料，确认信息，点击“下一步”；

The screenshots show the following steps:

- Step 1: Basic Information** (Left): Shows fields for "Invoice Total Amount" (200), "Choose Receipt Account" (Recipient: Li Taibo, Bank: China Construction Bank, Account: 621700121001), and "Other Compensation or Deduction" (No compensation). A red box highlights the "Next Step" button.
- Step 2: Upload Materials** (Middle): Shows sections for "Medical History" and "Bill/Expense Settlement Statement/Expense Detail List". A red box highlights the "Next Step" button.
- Step 3: Confirm Materials** (Right): Shows "Insurer Basic Information" (Insured: Li Taibo, ID Type: ID Card, ID Number: 1305..., Contact: Mobile: 136..., Email: 123...@qq.com) and "Applicant Basic Information" (Applicant: Li Taibo, Relationship: Self, Contact: Mobile: 1560..., Email: 123...@qq.com). A red box highlights the "Next Step" button.

- 10) 申请人签名，点击“确认”；
- 11) 点击获取验证码，验证码将发送至申请人手机；**验证码有效期 5 分钟**，填写收到的验证码，点击“提交”；
- 12) 自助理赔申请成功，获得赔案号；**建议客户截图保存，方便后续反馈问题。**

The screenshots show the following steps:

- Step 1: Sign** (Left): Shows a signature field for the applicant. A red box highlights the "Confirm" button.
- Step 2: Get Verification Code** (Middle): Shows a CAPTCHA image and a verification code input field. A red box highlights the "Confirm" button. A message says: "验证码已发送至1361560，请在五分钟内填写!" (Verification code sent to 1361560, please enter within 5 minutes!).
- Step 3: Success Message** (Right): Shows a green checkmark icon and the message "理赔提交成功" (Claim submission successful). It also displays the case number "VSHH19032389797". Below it are address, zip code, and contact information: "地址: 上海市浦东新区世纪大道1229号世纪大都会13楼" (Address: Room 1301, Century Plaza, No. 1229, Pudong New Area, Shanghai), "邮编: 200122" (Postcode: 200122), and "联系电话: 10108686" (Phone: 10108686). A blue button at the bottom says "我要其他服务" (I want other services).

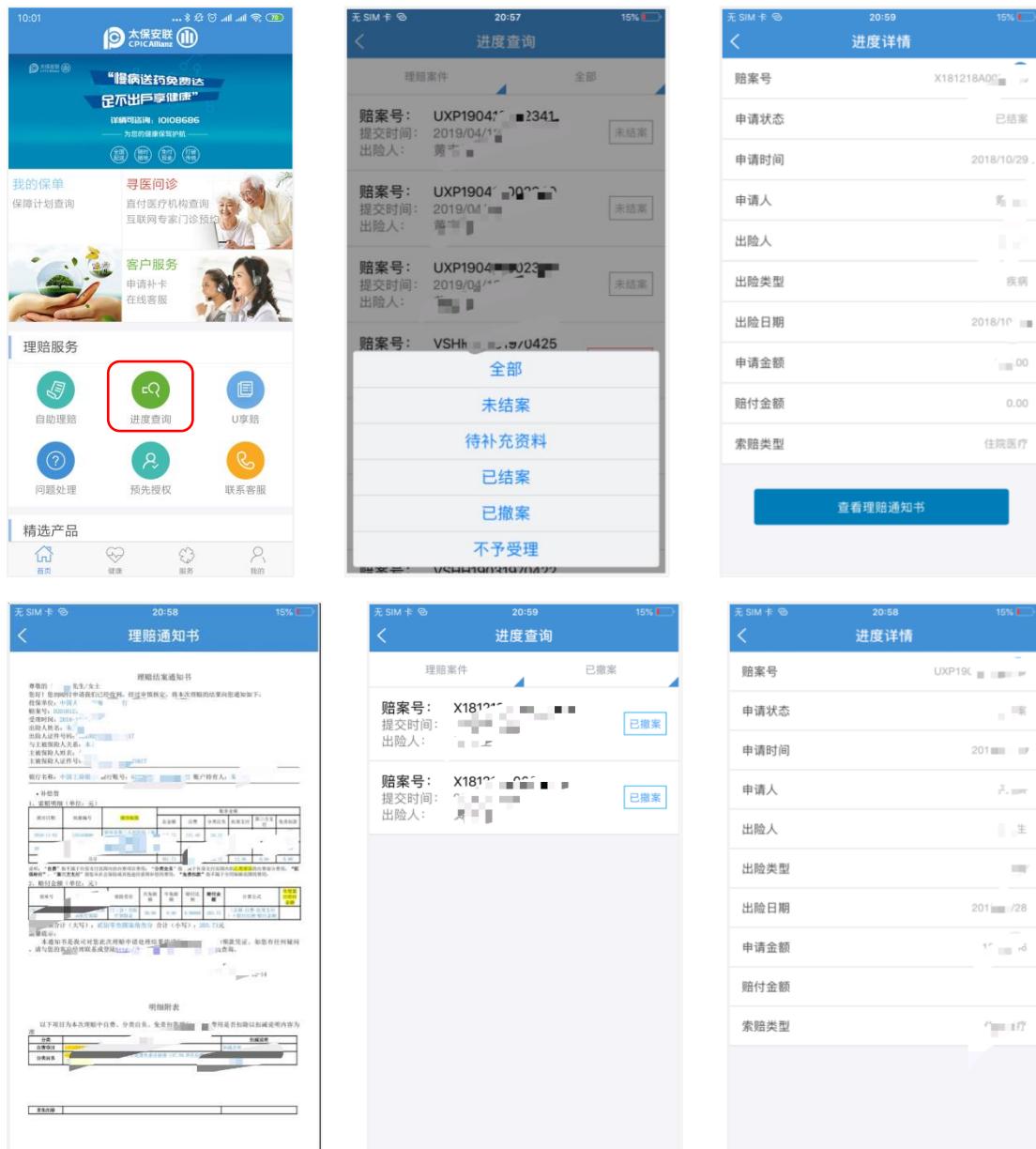
5. 进度查询-功能介绍

注：

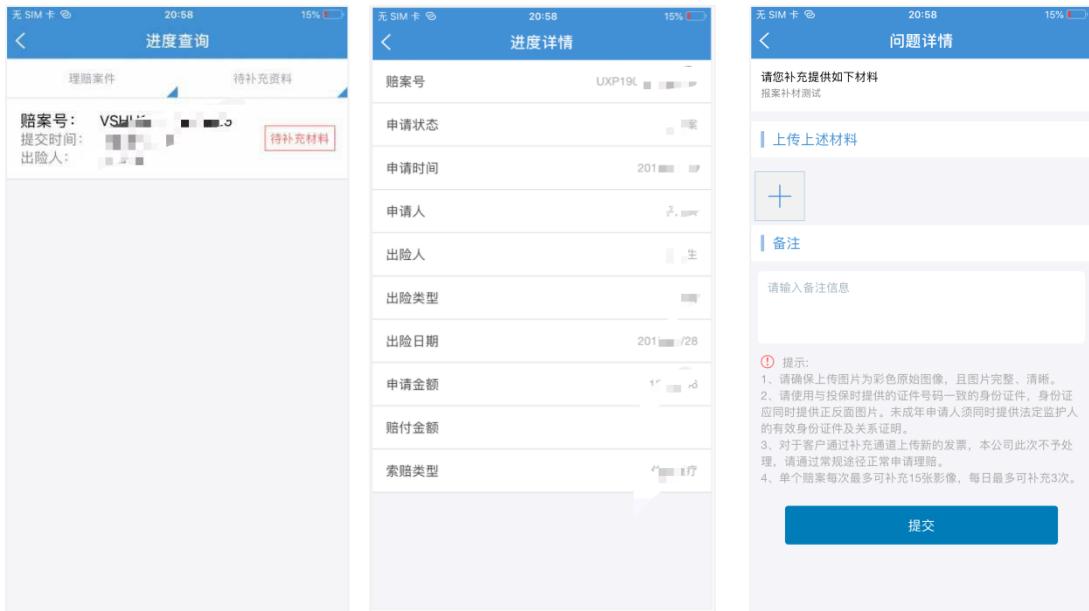
- 支持可查看《理赔结案通知书》，暂不支持查看《理赔决定通知书》（对应撤案案件）；
- 补充材料操作，支持【APP 补材】与【短信/邮件通知补材】(自动发送补材短信至客户手机)；

5.1 APP 进度查询与补材

- 健康保险首页，点击“进度查询”按钮；
- 点击“全部”，可查看不同状态的理赔案件；
- 点击已结案案件，可查看案件详情。点击“查看理赔通知书”；



- 1) 选择 “待补充资料” 分类 , 可查看待补材案件 ;
- 2) 点击进入案件详情页 , 点击 “待补充材料” 按钮 ;
- 6) 进入补材界面 , 顶部有补材说明 , 点击 “+” 可继续上传材料 , 点击 “提交” 按钮完成本次补材 ;



5.2 线上补材-短信&邮箱

1) 线上补材

线上或线下申请的理赔案件 (若有报案人手机号或邮箱) , 将发送补材通知至理赔申请人的手机与电子邮箱 , 申请人点击通知中的链接 , 按照补材要求补传相关影像并完成提交即可。

①短信模板如下 :

[太平洋保险]尊敬的 XX , 您递交的赔案号为 VSHHXX 的保险理赔 , 经核实以下理赔资料缺失或存在问题 : 请补充材料 , 请您于 2 个工作日内通过网页 (网页地址 : <https://hm.cpic.com.cn/jkglapp/web/index.html#/main?claimNo=XXX3>) 进行相关资料的影像补充上传。若有疑问 , 请咨询我司客服热线 10108686 。 回 0000 退订短信

②邮件模板如下 :

尊敬的(XX)先生/女士 :

您好!

您递交的(XX)的理赔申请(VSHH19XX)已在我司理赔审理中。但由于存在以下情况 , 需要您尽快处理 , (请补充有效报销凭证及病历 ;)为避免理赔审核超期 , 建议您在 2 个工作日内登录以下网址在线处理。

(<https://hm.cpic.com.cn/jkglapp/web/index.html#/main?claimNo=XXX>)如有疑问 , 请致电 10108686 。

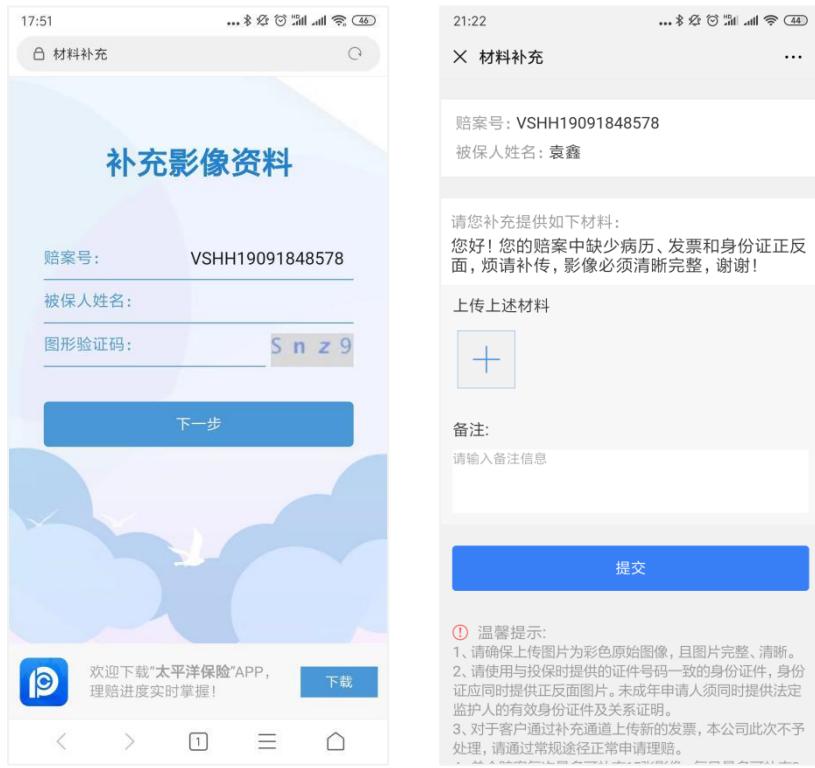
本邮件为系统邮件 , 请勿回复。

太平洋保险

2) 线上补材页描述

- ①客户点击短信或邮件通知中的链接打开线上补材 H5 页 , 自动显示客户待补材的赔案号 , 输入该赔案的“被保人姓名”与“图形验证码”即可登录补材 ;
- ②登录成功进入补材详情页 , 可查看到补材说明 , 按照说明上传对应影像资料。如客户需要说明情况 , 可在备注内容中输入文字 ;

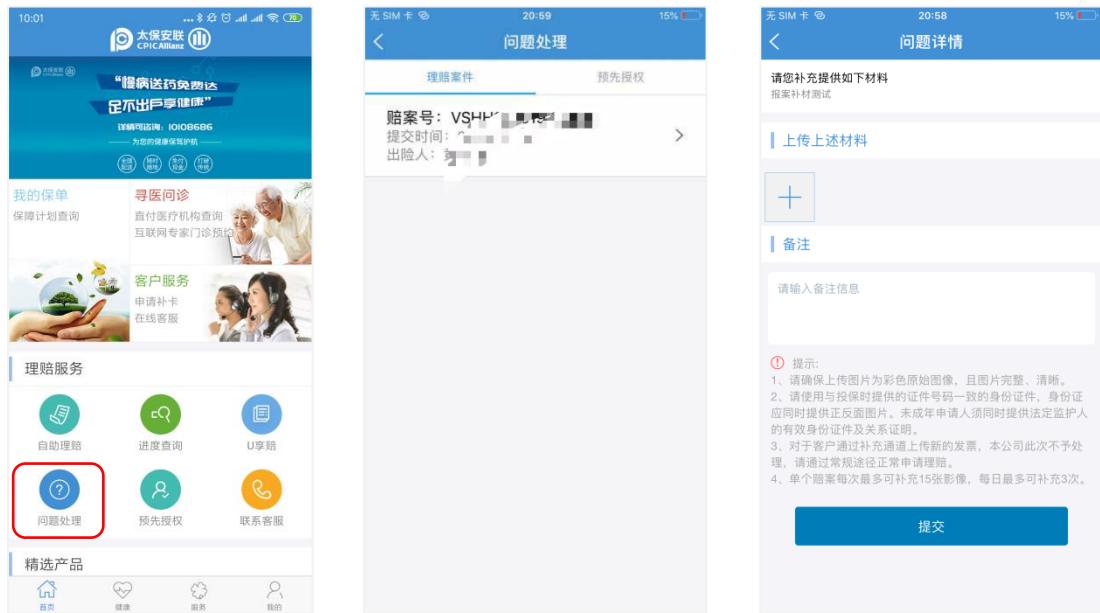
③点击“提交”按钮正式提交补材资料，提交成功后理赔审核员会接收到客户完成补材操作的通知，将第一时间为客户继续受理案件。



3) 未实现线上补材的案件，将以线下方式发送邮件补材或电话通知补材。

6. 问题处理-功能介绍

- 1) 健康保险首页，点击“问题处理”按钮；
- 2) 点击“理赔案件”，可查看需要补材案件；



7. U享赔-功能介绍

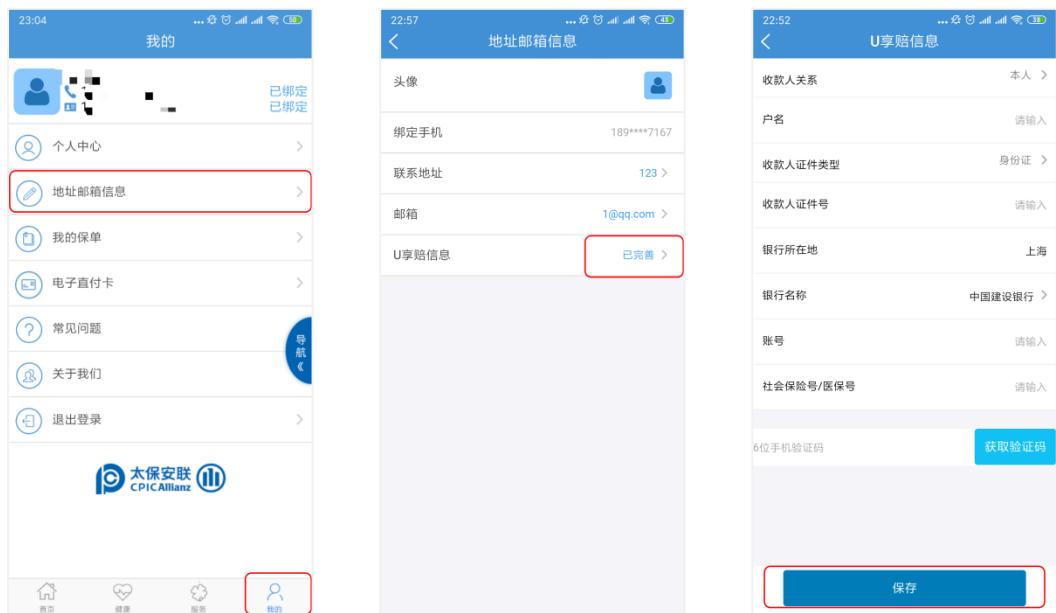
注：

支持健康险团险中涵盖医疗责任的保单，客户可查询就诊记录，申请理赔；

U享赔医院清单，待更新；

7.1 U享赔信息

- 1) 健康保险版块，点击“我的” - “地址邮箱信息”；
- 2) 地址邮箱信息页，点击“U享赔信息”；
- 3) 选择【收款人关系】，输入【户名】【收款人证件号】【银行所在地】【银行名称】【账号】【社保/医保号】，点击【获取验证码】并输入短信验证码后，点击“保存”按钮，完成U享赔信息注册。



7.2 使用 U享赔

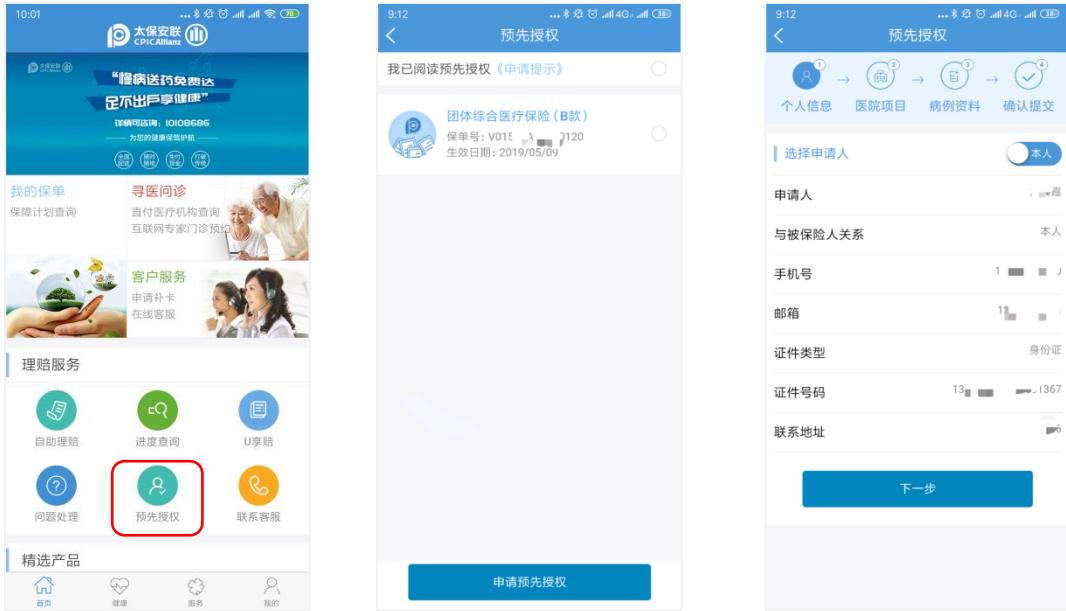
- 1) 健康保险首页点击“U享赔”；
- 2) 健康保险版块点击“U享赔”，勾选“U享赔客户授权书”，点击“签名授权”按钮，提示“授权成功”；
- 3) 进入U享赔模块，自动获取就诊记录；
- 4) 选择【起期】【止期】，可搜索指定时间段内的就诊记录，点击“确认”按钮开始参搜索；



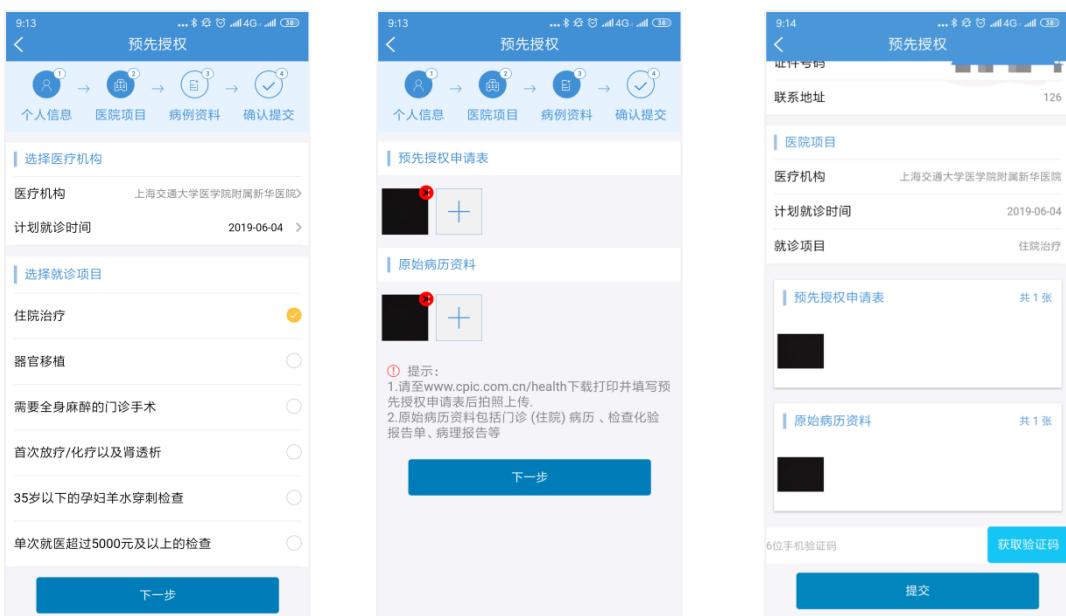
8. 预先授权-功能介绍

注 : 仅支持高端保单客户使用; APP “预先授权” 功能还在完善中, 烦请线下邮件申请[发送预授权申请表及相关病历资料至 VIPClaim@cpic.com.cn]

- 1) 健康保险首页点击“预先授权”;
- 2) 勾选《申请提示》, 选择保单, 点击“申请预先授权”按钮;
- 3) 选择【申请人】, 若非本人则须填写【申请人姓名】【与被保人关系】【手机号】【邮箱】【证件类型】
【证件号码】【联系地址】;



- 4) 选择【医疗机构】【就诊时间】【就诊项目】，点击“下一步”按钮；
- 5) 上传【预先授权申请表】【原始病历资料】，点击“下一步”按钮；
- 6) 点击【获取验证码】并输入短信验证码后，点击“提交”按钮，完成预先授权申请；



9. 直付服务-功能介绍

9.1 直付板块



9.2 直付服务介绍

直付流程

The diagram illustrates the 8 steps of the direct payment service:

- 提前预约**: 太保安联客户提前2个工作日致电1010-8686预约就诊
- 持卡就诊**: 太保安联客户持有效身份证件(身份证、护照等)、太保安联保险计划直付卡，按时至医院就诊
- 身份确认**: 医院核实太保安联客户身份，确认相关信息
- 填写材料**: 医院核实太保安联客户身份，确认相关信息
- 填写材料**: 填写“医疗直付理赔申请表”并签字
- 安心就诊**: 太保安联客户就诊；在部分公立医院有太保安联驻点服务
- 直接结算**: 太保安联客户就诊完成后，保障福利外的医疗费用由客户自行承担

直付服务特色

- ON.1 预约就诊**: 避免排队
- ON.2 免现金结算**: 太保安联与网络医院直接结算
- ON.3 直付医院搜索**: APP/小程序直付医院查询

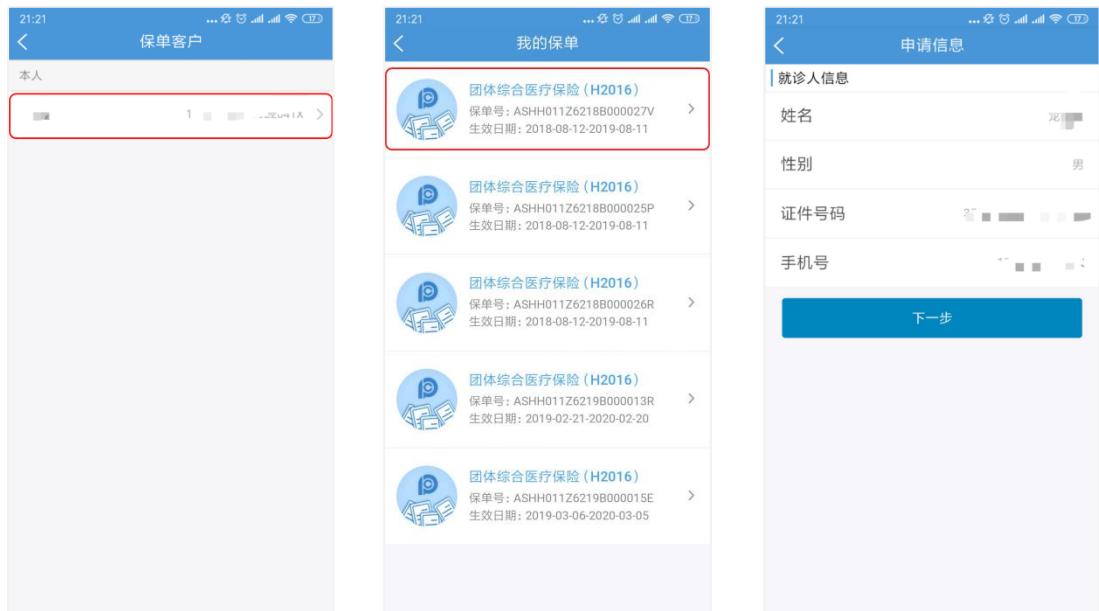
直付服务合作医疗机构

公立 公立医院：
特需部或国际医疗中心；
非公 非公立医疗机构；

9.3 直付就诊预约

注：仅支持高端保单客户使用；

- 1) 选择需要预约直付就诊的【主被】或【连带】被保险人；
- 2) 选择支持直付服务的【保单】；
- 3) 填写申请信息，【姓名】【证件号码】【手机号】，点击“下一步”；



- 4) 选择【就诊日期】【责任类型】【所在省市】【医院性质】【就诊医院】，点击“下一步”；
- 5) 选择【就诊时间】【就诊科室】，必填【就诊描述】，选填【科室类别】【医生姓名】【医生级别】，点击“提交”按钮；
- 6) 确认预约信息，点击“确定”按钮；
- 7) 预约提交成功；



9.4 直付就诊预约进度查询

- 1) 点击某直付就诊预约记录；
- 2) 查看直付预约进度详情；

The left screenshot shows a list of appointment submission times and statuses for a patient named 龙干绝. The right screenshot shows detailed appointment information including date, status, type, applicant, patient, appointment result, hospital, department, doctor, and time.

9.5 电子直付卡

注：仅支持高端保单客户使用；暂未开通电子卡直付功能，如需使用直付服务，烦请在直付网络医院就诊时出示直付卡实体卡及有效身份证件。

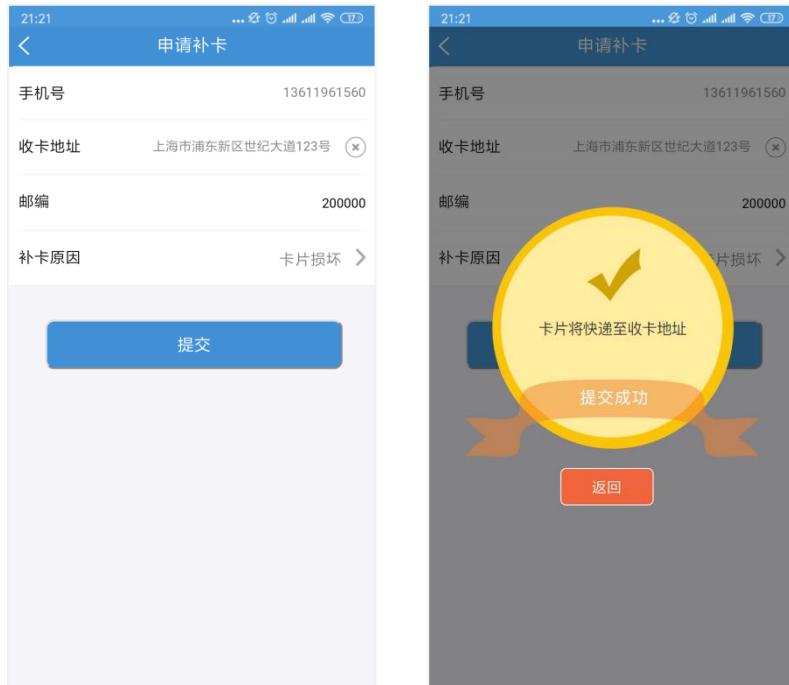
- 1) 点击“电子直付卡”查看支付卡信息；
- 2) 点击卡片可翻转查看背面内容；



9.6 申请补卡

注：仅支持高端保单客户使用；

- 1) 输入【手机号】【收卡地址】【邮编】【补卡原因】，点击“提交”按钮；
- 2) 补卡申请提交成功；



9.7 直付医疗机构查询

注：仅支持高端保单客户使用；

1) 直付医疗机构列表页

客户可选择查看具体的团体医疗清单，包括直付医疗机构与直付齿科机构。

2) 团体综合医疗保障计划客户

①直付医疗机构清单

18:12 ... 输入医疗机构关键字 中文
浦东新区 | 综合排序 | 离我最近 | 镜像
上海中医药大学附属曙光医院(东部)特诊部
公立 三甲 综合 传统中医科 内分泌科 >
肛肠科 肿瘤科
上海市浦东新区张衡路528号2号楼1楼
上海交通大学医学院附属仁济医院特约门诊
公立 三甲 综合 全科 >
上海市浦东新区北园路33号9号楼1楼
上海交通大学医学院附属仁济医院特需部(浦东分院)
公立 三甲 综合 心内科
风湿类风湿性疾病 消化系统疾病 泌尿科 >
普外科
上海市浦东新区北园路33号9号楼3楼
同济大学附属东方医院特诊部
★我的收藏

②直付齿科机构清单

18:13 ... 输入医疗机构关键字 中文
浦东新区 | 综合排序 | 离我最近
瑞尔时代诊所
非公立 齿科 齿科 >
上海市浦东新区张杨路500号华润时代广...
瑞尔正大诊所
非公立 齿科 齿科 >
上海市浦东新区陆家嘴西路168号正大广...
上海瑞尔碧云诊所
非公立 齿科 齿科 >
上海市浦东新区金桥碧云路1208号2楼
上海瑞尔联洋诊所
非公立 齿科 齿科 >
上海市浦东新区民生路1286号汇商大厦19...
上海瑞尔美学诊所
非公立 齿科 齿科 >
★ 我的收藏

9.8 特定医疗机构查询

The screenshot shows a mobile application interface for querying specific medical institutions. At the top, there is a header bar with icons for signal strength, battery level, and other system status. Below the header, the title '特定医疗机构' (Specific Medical Institutions) is displayed. A back arrow icon is on the left. A note at the top states: '* 特定医疗机构赔付比例根据每个客户的计划不同,请在去医疗机构就诊前查看您的福利条款或服务手册。' (Note: The specific medical institution's compensation ratio varies by customer plan, please check your benefit terms or service manual before visiting the medical institution.) Another note below it says: '* 本公司会联合对此特定医疗机构列表进行适时增减;被保险人在选择和变更医疗机构接受医疗服务时,以公司APP当时公布的特定医疗机构列表为准,解释权归本公司所有。' (Note: Our company will jointly maintain this list of specific medical institutions; when selecting or changing medical institutions to receive medical services, the list published by the company's APP at that time shall prevail, and the explanatory rights belong to our company.)

以下是一些医疗机构的列表：

- 上海和睦家医院 上海
Shanghai United Family Hospital
上海市长宁区仙霞路1139号
- 上海和睦家新城医院 上海
Shanghai United Family Xincheng Hospital
上海市自由贸易试验区新金桥路1598号
- 上海和睦家丰尚诊所 上海
Shanghai United Family Fengshang Clinic
上海市闵行区运乐路673号
- 上海和睦家泉口门诊部 上海
Shanghai United Family Quankou Clinic
上海市长宁区泉口路8号
- 百汇医疗集团上海瑞康门诊部 上海
Parkway Health Medical Centers Glenaeagles
Medical and Surgical Center Tomorrow Square
上海市南京西路389号明天广场裙房(4楼)
- 百汇医疗集团上海瑞新医疗中心 上海
Parkway Health Medical Centera Shanghai Center

9.9 简易版-英文-直付医疗机构快捷查询

客户通过微信扫描二维码，即可进入英文版直付医疗机构页与直付齿科机构页，免去外籍客户登录注册认证等繁琐操作。



Direct Billing Dental Facility List



Direct Billing Medical Facility List

10. 健康医疗服务-功能介绍

10.1 健康医疗服务模块

注：目前该版块仅开通“互联网门诊预约”服务。



10.2 互联网门诊预约

注：支持所有客户使用；

- 1) 选择预约医院；
- 2) 点击“预约挂号”按钮；
- 3) 点击就诊医生；

The first screenshot shows a search results page for "上海医院" (Shanghai Hospitals) with various hospital options like Fudan University affiliated Huashan Hospital, Fudan University affiliated Zhongshan Hospital, and Shanghai Jiaotong University affiliated Ruijin Hospital. The second screenshot shows the Fudan University affiliated Huashan Hospital homepage with a large image of the building, appointment statistics (预约量 377.7万), and service links for online consultation and consultation with a doctor. The third screenshot shows a list of dermatologists at the hospital, including Dr. Xu Jinhuai (徐金华) and Dr. Li Qian (李倩), each with their profile picture, rating, and擅长 (Specialties).

- 4) 选择预约就诊日期；
- 5) 注册登录微医；
- 6) 输入【医保卡信息】【疾病】；
- 7) 获取并填写【短信验证码】，点击“确认”按钮完成预约；

The first screenshot shows the "预约挂号" (Appointment Booking) screen for Dr. Xu Jinhuai (徐金华) at Fudan University affiliated Huashan Hospital. It displays his profile, rating (8.1), and appointment availability for May 21st. The second screenshot shows the "微医联合登录" (WeMedical Joint Login) screen where users can enter their mobile phone number and verify it via SMS. The third screenshot shows the "预约信息" (Appointment Information) screen where users can select their medical insurance (医保) and disease information. The fourth screenshot shows the "预约信息" (Appointment Information) screen again, but this time with a verification code input field and a "确认" (Confirm) button.

9:39 住院垫付

保险人信息 → 保单信息 → 医院信息 → ✓

医院名称 上海交通大学医学院附属新华医院
住院日期 2019-06-04
详细描述 无

申请人/被保险人信息

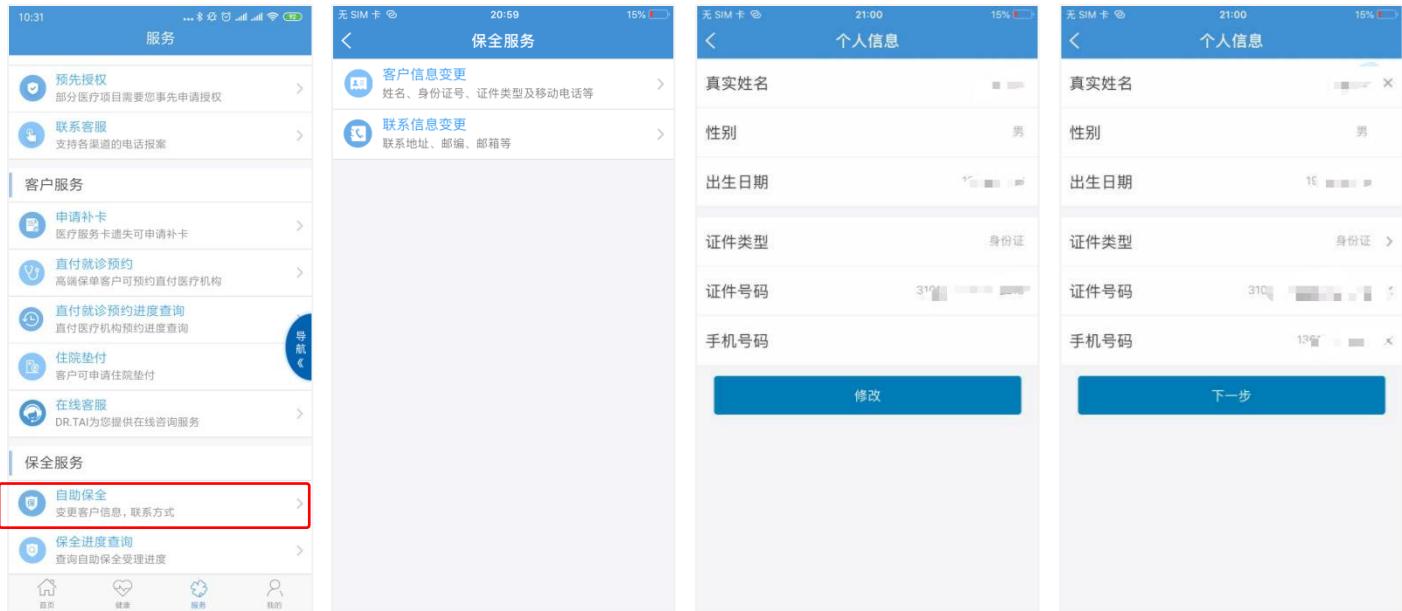
姓名 刘
性别 男
证件号 1302** 151X
手机号 13...
验证码 请填写验证码 120s后重新获取
提交



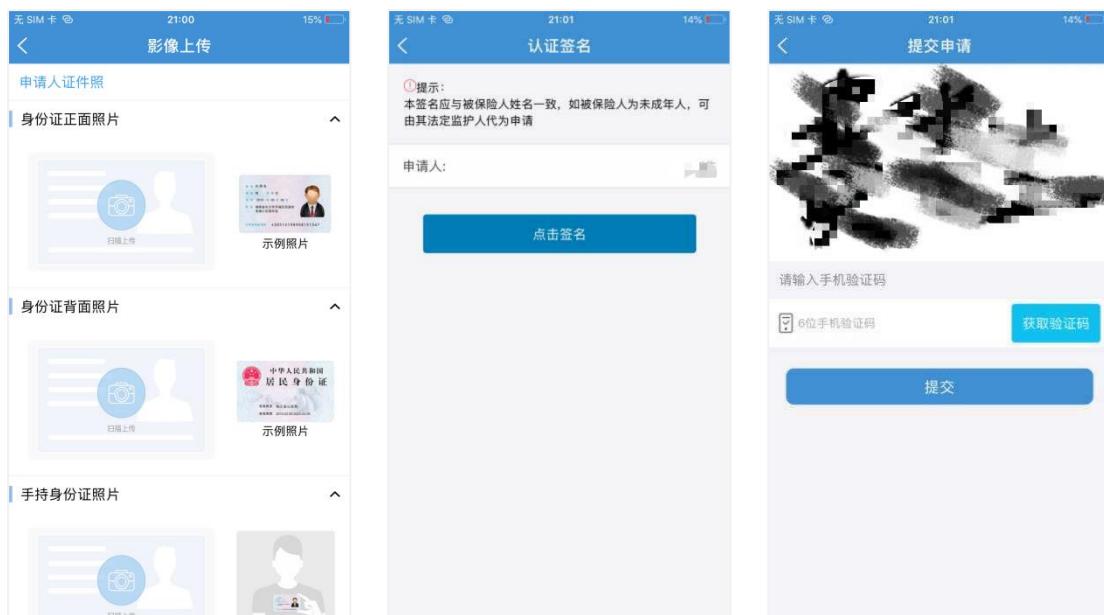
11. 自助保全-功能介绍

11.1 客户信息变更

- 1) 健康保险-服务页，点击“自助保全”按钮；
- 2) 点击“客户信息变更”；
- 3) 进入个人信息更改页，点击“修改”按钮；
- 4) 可修改姓名、证件类型、证件号码、手机号码，点击“下一步”按钮；



- 5) 上传身份证正反面、身份证反面、本人手持身份证的照片；
- 6) 点击“签名”进行认证；
- 7) 发送短信验证码进行验证；



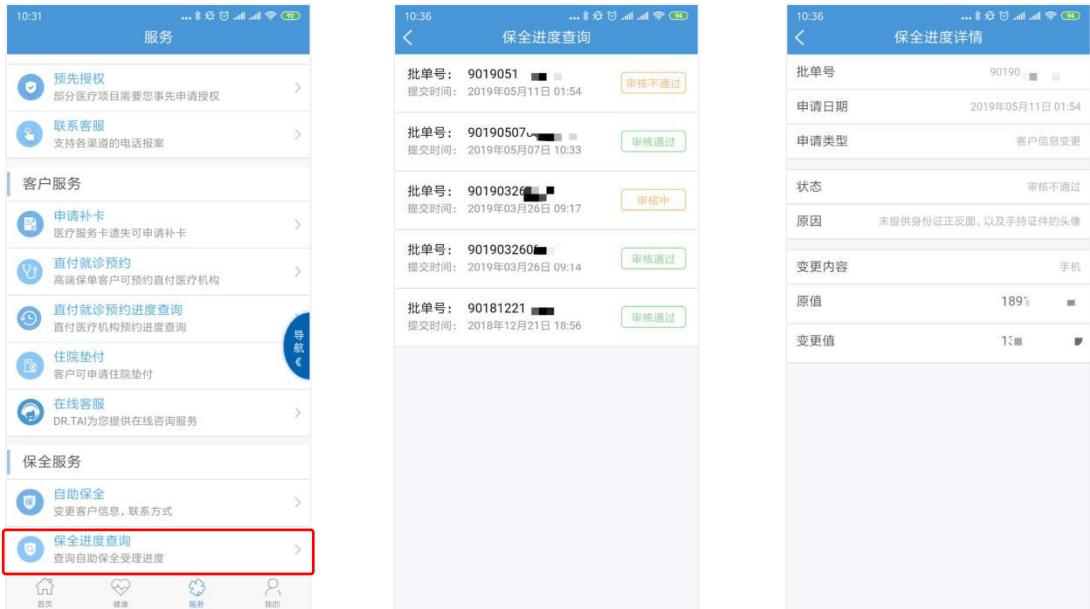
11.2 客户联系信息变更

- 1) 点击“联系信息变更”；
- 2) 进入联系信息更改页，点击“修改”按钮；
- 3) 可修改省市区、详细地址、电子邮箱，填写验证码后，点击“提交”按钮；



11.3 自助保全进度查询

- 1) 健康保险-服务页，点击“保全进度查询”按钮；
- 2) 进入联系信息更改页，点击“修改”按钮；



12. 常见问题

1) 上传理赔资料时，没有病历怎么办？

病历系理赔申请不可或缺的资料之一，建议就诊时提醒医生提供病历，告知其要进行二次报销，开药时，请医生一并提供底方给您。

2) 理赔资料中，处方和检验报告上传到哪里？

处方，病历，检验报告均可上传在“门急诊/病历/诊断证明”处。

3) 获取验证码提交签名时，多次无法发送至手机上？

请务必填写注册时使用的手机号码获取验证码，并且保证网络信号状态较好的状态下操作，请在 WiFi 和 4G 环境下均尝试获取，若仍不能获取，可电话联系我司热线或客户经理反馈。

4) APP 完成理赔申请后，是否需要寄送原件至指定地址？

单笔案件发票总额 2000 元内无需寄送原件，若有相应提示可忽略(监管要求提示)；单笔发票总额超 2000 元上的案件，系统会不予受理或人工通知客户线下申请理赔。

5) 为什么我无法注册 APP 或操作过程中无法进行下一步？

请确认您的公司已为您申请加保，若是，建议换一台手机或另一版本手机进行注册，若仍不能完成，可联系您的客户经理核实。另，若申请理赔时，其中某一环节无法进行下一步，考虑网络或手机版本问题（请及时更新 APP 版本），可换手机或网络操作，若仍不能完成，可联系您的客户经理核实。

6) APP 报销限额是按什么统计？

指您当次申请的发票金额总和，可以是不同日期就诊的发票总和，亦可是当日同医院，不同科室就诊的发票总和。

7) 理赔时效是多久？

正常案件（指资料齐全），可在您提交案件后 10 个工作日内结案；若涉及问题件（需补充资料或核实信息），时效会比正常件长，具体时效以收到补充资料后始计算，10 个工作日内结案。结案后，2-3 个工作日安排支付理赔款。