

## 客户体检结果主动关怀——健康星助跑健康服务

“优质服务是保险公司的核心竞争力之一，作为一家健康险公司，复星联合健康保险一直遵循从健康理念及健康服务入手，努力获得的认可，成为客户首选。”近日，复星联合健康保险的热线客服通过“客户体检结果关怀”的特色服务打消了姜先生的疑问，及时指导了就医，并尽早的得到了疾病诊治，这背后是什么样的故事呢？

王先生是一位事业稳定的中年白领，拥有一个和睦的家庭，保险意识也很高，在2017年初即投保了我司XXXX保险，2017年5月，又提出投保XXXX保险的申请，由于累计保额达到XX万，公司下发了体检通知函，由于后续体检结果显示王先生存在血尿的现象，公司给予了延期承保的核保结论。我公司的健康坐席在王先生收到核保结论前，拨通了他的联系电话。就体检结果及有可能产生原因给予了详细分析与解释，告诉姜先生首先血尿是一种现象，最常见的就是泌尿系统的感染，如急、慢性肾盂肾炎、结石、膀胱炎，有些非疾病的情况也会出现血尿，如肾下垂、肾静脉受压等等。引起血尿的原因有很多，需到医院进一步检查后才有定论。而保险公司不可能一一去做排查和确诊，需到这种情况首要是将保单做延期处理直至客户在医院进行疾病的诊断及确诊。

王先生在坐席耐心地解释下终于明白延期核保决定的含义。通过后期去医院进一步检查后，得到结论是由于两颗直径1cm边缘不光滑的肾结石引起的尿血。医生已经为他安排体外碎石手术。

其实客户绝大多数不明白临床医学与核保医学的区别，保险公司看待结果是以“这种身体状况对未来的影响”作为考虑重点，并不是临床医学的最终诊断，体检结果不明确，保险公司一般会采取加费、除外、延期或拒保的核保决定，但并不是每位客户都具备医学知识，解读体检报告可能有障碍，收到保险公司核保结论后通常不解、疑惑甚至于愤怒，而通过“客户体检结果关怀”可以让客户打消疑虑，并可以听取建议及时进行就医诊断。

随着人民生活水平的提高，人们对于健康越发重视，网络也使得解读体检数据变得平易近人，但是也正因如此，老百姓拿到自己的体检报告之后，都会一读再读，通常会因为某个指标的不合格而担忧不已，在网络上搜索一番之后，套上自己的理解，草木皆兵，吓得不行。我们所做的，是在专业的角度，纵览客户的所有指标后，协助客户解读报告，避免无知所带来的恐慌，不让“瞎操心”造成身体素质白白下降。若确实患疾病，也建议客户尽快到正规医院做相关检查，准确描述自己的伴随症状，以免贻误病情，错过最佳治疗时机。

协助您一起解读医疗报告，”您的医管家，随时值守。“这句承诺的背后，是一支具有丰富临床经验的、多学科的医生、全科护士，以及健康管理师、营养师等专业人士组成的健康咨询队伍，主动联系，尽心相伴，复星联合健康保险正以专业、安全的方式为您建立云档案，为您提供合理的治疗、饮食、运动、保健等建议，我们还备有手术绿色通道、住院绿色通道、全球援助等特色服务，解决您的后顾之忧，为您提供一站式健康服务综合解决方案。