

风险防范与权益守护

理赔范围不明确
引发的拒赔纠纷

以案说险

甜女士在前年投保意外伤害医疗保险后，近期因腰部扭伤就医，然而，提交理赔申请后收到了拒赔结果，理由是：本次就诊医院无二十四小时医疗和留院护理服务，不符合合同约定的“医院”释义。这一结果令甜女士极为不满，遂发起投诉。



案例分析

合同条款中的“医院”指符合下列所有条件的机构：

- 拥有合法经营执照；
- 设立的主要目的是为向受伤者和患病者提供留院治疗和护理服务；
- 有合格的医生和护士提供全日二十四小时的医疗和护理服务。

以本案为例，对于投保意外医疗险的客户，首先应确认事故是否契合合同约定的意外事故范畴，其次是确认就诊医院是否符合合同约定，同时选择由医院内收费的治疗项目并获取正式的医疗收据。

友情提醒

消费者在投保意外医疗保险时，并应仔细查阅合同中对“医院”的具体释义（如是否需具备 24 小时医疗和留院护理服务、是否拥有合法经营执照等），以及意外事故范畴、治疗项目收费及医疗收据等核心条款内容，这是保障自身权益的基础，可避免因对条款不知情影响后续理赔。

发生保险事故后，消费者有权依法获得符合合同约定的理赔。为保障该权利实现，需提前确认事故是否属于合同约定的意外事故，核实就诊医院是否符合合同中“医院”的条件，选择医院内收费的治疗项目并妥善保存正式医疗收据，为顺利行使求偿权提供依据。

兼容进取 消保同行