

# 平安尊享海外（2021）特定疾病医疗保险服务手册

尊敬的客户，

感谢您投保《平安尊享海外（2021）特定疾病医疗保险》。本手册会详细介绍海外就医服务申请的启动条件、服务内容、服务流程、服务标准、服务期限、本公司的合作机构、以及相关注意事项。如果您在理赔过程中有任何问题，请拨打客服热线 95511 进行咨询。祝您一切顺利。

## 关于我们的合作机构-孚泽：

该产品的授权服务商为专注于服务重症医疗保险的孚泽。

孚泽的全称是：孚泽（北京）咨询服务有限公司。孚泽专注于服务重疾就医保险，为国内 30 多家保险公司提供相关服务，并积累了大量为中国客户提供重疾就医服务的经验，有成熟的就医服务体系和服务标准。



## 注意事项：

1. 保单合同累计给付的各项保险金之和以人民币600万元为限。
2. 若被保险人赴海外就医，只有经服务商孚泽全程安排的治疗，保险才会涵盖相关的治疗费用。
3. 本服务手册的各项服务仅限被保险人本人使用，不可转让给他人。
4. 被保险人在所选择的医疗机构进行各项医疗服务时，具体诊疗结果和相关的医疗责任由该医疗机构负责解释和承担。因医疗机构医疗意见和治疗方案所产生的后果，我们及相关服务商均不负有任何责任。
5. 为方便被保险人，本服务手册所载明的各项服务均支持以电话、邮件、微信、QQ等方式与被保险人沟通。
6. 本服务手册旨在指导被保险人更好地使用保险合同相关的各项服务，如发现相关内容与保险合同不一致，请以保险合同为准。
7. 本服务手册介绍的各项服务有效期与保险合同规定的有效期一致。
8. 若涉及带病投保、条款免责事项、等待期内出险等情况，将不能启用本服务。
9. 由于被保险人提供不真实、不准确、不完整、不及时或不能反映当前情况的相关资料，而导致本服务发生缺失偏差或延误，相应责任将由被保险人自行承担。
10. 对于任何不可抗力，包括但不限于自然灾害、疫情管控、罢工或骚乱、战争行为、政府行为、通讯或其他设施故障或严重伤亡事故等，致使我们延迟或未能履行上述服务的，我们不负任何责任。
11. 基于为被保险人提供更优质服务的目的，经被保险人正式书面授权后，我们及授权服务商可能向我们因服务必要（例如进行海外就医安排等）开展合作的伙伴提供被保险人本人的信息。该信息可能包括但不限于被保险人本人的身份信息、联系方式、医疗健康信息及其他为提供相关服务所必需的信息。为确保被保险人信息的安全，我们对上述信息负有保密义务，并尽最大努力采取各种措施保证信息安全。

## 服务内容

服务阶段	服务类型	服务项目	服务次数	启动条件
全程	个案管理	持续关心被保险人的健康及治疗状况，解答相关问题。	不限次	被保险人在保单有效期内首次确诊恶性肿瘤。
赴海外就医前	病历翻译	将被保险人在中国治疗的医学资料翻译成所需外文，并撰写外文医疗小结。	不限次	理赔资格审核通过且在保单有效期内，被保险人申请前往海外就医。
	第二诊疗意见	在收集并详细审阅被保险人已经获得的医学材料的基础上，由孚泽安排的与被保险人所患疾病相关的国外医学专家出具的第二诊疗意见报告。	1次	理赔资格审核通过且在保单有效期内。
	推荐医疗机构	为被保险人推荐3家海外医疗机构。	不限次	理赔资格审核通过且在保单有效期内，被保险人申请前往海外就医。
	签证协助	提供办理签证所需的资讯，但不代办签证。	不限次	理赔资格审核通过且在保单有效期内，被保险人申请前往海外就医。
	就医安排	预约国外专家的门诊或住院治疗。	不限次	理赔资格审核通过且在保单有效期内，被保险人申请前往海外就医。
海外就医期间	医疗费用直付	被保险人在海外医疗机构接受治疗期间，我们可直付保险涵盖的医疗费用给相关医疗机构。	在保单给付限额内不限次	理赔资格审核通过且在保单有效期内，被保险人在服务商孚泽的安排下于海外进行相关治疗。
	医学翻译	被保险人在海外医疗机构接受治疗时，为被保险人安排就诊期间的医学翻译。	不限次	理赔资格审核通过且在保单有效期内，被保险人在服务商孚泽的安排下于海外进行相关治疗。
	住宿安排	被保险人在海外治疗期间，为被保险人安排治疗国当地住宿，并直付保险涵盖的相关费用	不限次	理赔资格审核通过且在保单有效期内，被保险人在服务商孚泽的安排下于海外进行相关治疗。
	交通安排	被保险人在海外治疗期间，为被保险人预定因治疗必需	不限次	理赔资格审核通过且在保单有效期内，被保险

		往返于中外的航班或火车票，并直付保险涵盖的相关费用。		人在服务商孚泽的安排下前往海外进行相关治疗。
	接送服务	被保险人在海外治疗期间，为被保险人安排因医疗必需往返于中外时的接送机动车辆。	不限次	理赔资格审核通过且在保单有效期内，被保险人在服务商孚泽的安排下前往海外进行相关治疗。
	首诊陪诊	被保险人在海外首次就诊当天，我们可安排专人到酒店接被保险人，并陪同前往医院进行首次就诊。	1次	理赔资格审核通过且在保单有效期内，被保险人在服务商孚泽的安排下于海外进行相关治疗。
<b>海外治疗结束后</b>	医学资料翻译	将被保险人在海外就医的主要医学资料翻译成中文。	不限次	理赔资格审核通过且在保单有效期内，被保险人前往海外特定医疗机构进行相关治疗。



# 理赔服务流程介绍

## 第一步：报案

1. 在保单有效期内，若被保险人不幸在保单等待期后经医院首次确诊罹患保险合同所涵盖的疾病，请联系保单服务人员或拨打客服电话 95511 和我们取得联系。
2. 接到被保险人报案电话后，我们会将第三方服务商孚泽的联系方式告知被保险人并请被保险人直接与孚泽取得联系，孚泽会为被保险人提供个案管理服务并解答医学相关问题。

## 第二步：理赔资格审核

1. 被保险人报案后需提交相关理赔资料，包括保单，有效身份证件，医疗机构出具的诊断证明、检查化验报告及病历，能证明被保险人在保险事故通知日前 12 个月内在大中华地区居住情况的护照等有关证明和资料，所能提供的与确认保险事故的性质、原因等有关的其他证明和资料。
2. 我们会根据被保险人提供的理赔资料判断被保险人是否罹患了保险所涵盖的疾病，确认被保险人所患疾病是否为既往症、是否存在等待期出险等情况。
3. 基于被保险人提供的材料，我们会判断是否需要通过第二诊疗意见来最终评估被保险人的报案是否在保险保障的范围内。若需要，我们会通知孚泽启动第二诊疗意见评估；若不需要，孚泽将协助我们直接安排海外就医或发出拒赔通知。

## 第三步：第二诊疗意见评估

1. 如需要，孚泽会向被保险人补充收集进行第二诊疗意见评估所需的医学资料。
2. 所有资料齐全后，15 个工作日内孚泽会将中英文第二诊疗意见评估报告发送给被保险人；
3. 若有需要，孚泽会安排有专业背景的医生为被保险人解读第二诊疗意见评估报告。

## 第四步：海外就医安排

1. 理赔责任认定通过后，我们会通知授权服务商孚泽主动联系被保险人，了解被保险人出国就医的意愿。如果被保险人不考虑出国就医，我们将暂时做结案处理。
2. 如果被保险人考虑出国就医，孚泽会为被保险人推荐 3 家海外医院，并将《海外就医服务申请表》以及带有医院介绍的《医疗中心推荐函》一并发送给被保险人。
3. 被保险人在《医疗中心推荐函》中推荐的三家医院里挑选出希望就医的医院，同时填写并签字后回传《海外就医服务申请表》以及《医疗中心推荐函》给孚泽。
4. 被保险人需自行办理签证；孚泽会为被保险人提供签证所需资讯。
5. 孚泽会出具《治疗方案授权书》，被保险人需要在《治疗方案授权书》上签字并回传给孚泽。
6. 孚泽会提前为被保险人安排好海外医院的专家门诊或入院治疗。
7. 同时，孚泽会在保险责任范围内根据就诊时间安排被保险人及其陪同人员出国就医的交通及住宿。若非医院或其它医疗原因被保险人想修改订好的行程，被保险人自行承担因改签等操作所产生的额外增加费用即可。
8. 孚泽会在保险责任范围内将《治疗方案授权书》中规定的相关费用在给付限额内按照给付比例支付给相关第三方。

#### **第四步：海外就医期间**

1. 海外接受治疗期间，孚泽会随时与被保险人及其主治医生保持联系，并提供相关的医学翻译。
2. 若被保险人的主治医生修改了治疗方案，被保险人需通知孚泽并在收到确认后继续治疗；否则我们有权不支付修改治疗方案后的任何费用。
3. 被保险人在国外的治疗结束后，孚泽会在保险责任范围内为被保险人安排归国行程。若非出于医疗原因被保险人想修改订好的行程，被保险人自行承担相关的改签等额外增加费用即可。
4. 被保险人在孚泽的安排下在海外医疗机构进行相关治疗期间，孚泽会将保险涵盖的相关费用在给付范围内按照给付比例直付给医疗机构等相关第三方。保险责任不涵盖的费用由被保险人自行支付。

#### **第五步：海外治疗结束**

1. 被保险人在海外的治疗结束后，孚泽会协助被保险人从医院获取海外就诊期间的主要就诊资料，协助翻译成中文，并将保险涵盖的相关费用在给付范围内按照给付比例直付给医疗机构。
2. 若需要，孚泽会协助被保险人与其主治医生讨论回国后的持续治疗方案。

#### **第六步：归国药品费用保险金**

若被保险人在海外治疗期间累计住院满三日，在被保险人回到中国并按照持续治疗方案购买药品后，可按照保单相关约定向我们提交理赔材料。

1. 在审核被保险人的理赔资料及申请无误后，我们会在归国药品费用保险金的给付限额内将理赔款支付到被保险人在国内的银行账号。
2. 请注意，根据条款，归国药费涵盖的药品必须满足以下条件：
  - 1) 该药品是在中国购买的药物；
  - 2) 该药物是由治疗方案授权书约定的指定医疗机构医生开具的、被保险人当前治疗必需的药品；
  - 3) 该药品已被中国政府药品审批机构批准上市，且拥有正规处方及用药指南；
  - 4) 该药物为在中国医疗机构继续接受治疗时使用的药物；
  - 5) 需取得中国专科医生出具的处方；
  - 6) 每次处方的药物不超过两个月的剂量。

## 主要项目服务标准

主要服务项目	服务安排时间
第二诊疗意见报告	在收到第二诊疗意见服务所需的完整医学材料后的 15 个工作日内。
预订车/机票、酒店、接送车辆	收到被保险人要求后的 3 个工作日内。
海外医疗中心推荐函	被保险人正式提出赴海外就医后 10 个工作日内。
就医安排	收到《海外就医服务申请表》后的 5 个工作日内进行安排。

## 服务期限

理赔资格审核通过后，在保单有效期内。

