

平安附加海外特定治疗（亚洲版）医疗保险 服务手册

本服务手册旨在指导您更好地使用海外特定治疗（亚洲版）医疗保险服务，如与保险合同有差异，请以保险合同为准。

尊敬的先生/女士：

感谢您选择平安健康保险股份有限公司，很荣幸为您提供服务！

您的平安附加海外特定治疗（亚洲版）医疗保险（以下简称“本附加合同”）由平安健康保险股份有限公司（以下简称“本公司”）承保，由本公司授权第三方服务商-FURTHER Underwriting International S.L.U（以下简称“FURTHER”）为您提供亚洲就医相关服务。

本服务手册旨在帮助您了解本附加合同中亚洲就医有关内容，以便更好维护您的权益。

平安健康保险股份有限公司

敬请注意

- 本服务手册旨在指导您更好地使用海外就医服务，如发现相关内容与本保险合同不一致，请以本保险合同为准。
- 本服务手册中介绍的海外就医服务有效期与本附加合同有效期一致。
- 等待期：本附加合同生效日起90日为等待期，若您在上一保险期间届满后60日内申请重新投保的无等待期。等待期内无法申请使用海外就医服务。
- 本公司将结合医疗服务环境等情况动态优化或调整海外就医服务的有关款项，本公司保留对本服务手册所有细则的解释、服务内容的变更等权利。您可下载平安健康 APP 查询本服务手册的最新版本。



- 请您完整阅读本服务手册，尤其是其中加粗字体部分内容。

目录

- 一、就医服务保障
- 二、理赔服务流程
- 三、其他注意事项
- 四、常见问题解答

一、就医服务保障

本附加合同为您提供海外特定治疗（亚洲版）医疗服务保障，一旦您确诊罹患本附加合同所涵盖的疾病并需要接受医学必需的治疗，请立即联系我们，我们首先会确认您的理赔资格。您可以拨打客服电话95511-7和我们取得联系。

1、使用条件

在本附加合同保险期间内，被保险人在等待期后经医院专科医生确诊初次罹患本附加合同所涵盖的疾病，治疗该疾病需要在本公司指定或认可的医院进行治疗，可以申请亚洲医疗服务。

前款所述定义释义

等待期：本附加合同生效日起90内（含第90天）为等待期，上一保险期间届满后的60日内成功重新投保本产品并缴纳全部保险费时无等待期。

医院：本附加合同所指医院为本公司认可的医疗机构，即符合下列条件的医疗机构：

- 拥有所在国家的合法经营执照；
- 设立的主要目的为向受伤者或患病者提供治疗和护理服务；
- 有在所在国合法注册的医生和护士常驻执业，并提供全日24小时的医疗和护理服务。其中，中国大陆地区的医疗机构指国务院卫生行政部门医院等级分类中的二级或二级以上的公立医院。上述医疗机构均不包括护理机构、矿泉疗养院、水疗所、疗养所、康复机构、戒酒机构、酒精或者药物滥用看护机构、戒毒机构、疗养院或养老院等其他类似目的的机构。

本附加合同所指的特定治疗如下：

1.1、恶性肿瘤治疗

恶性肿瘤治疗指进行如下恶性肿瘤的治疗：恶性肿瘤指恶性细胞不受控制的进行性增长和扩散，浸润和破坏周围正常组织，可以经血管、淋巴管和体腔扩散转移到身体其它部位的疾病。经病理学检查结果明确诊断，临床诊断属于世界卫生组织《疾病和有关健康问题的国际统计分类》（ICD-10）的恶性肿瘤范畴。下列疾病不在保障范围内：

- （1）原位癌；
- （2）相当于 Binet 分期方案 A 期程度的慢性淋巴细胞白血病；
- （3）相当于 Ann Arbor 分期方案 I 期程度的何杰金氏病；
- （4）皮肤癌（不包括恶性黑色素瘤及已发生转移的皮肤癌）；
- （5）TNM 分期为 T1N0M0期或更轻分期的前列腺癌；
- （6）感染艾滋病病毒或患艾滋病期间所患恶性肿瘤。

1.2、冠状动脉旁路移植手术（冠状动脉搭桥手术）

指在心脏科医生建议下借助冠状动脉旁路移植手术纠正一支乃至数支冠状动脉狭窄或者通过冠状动脉旁路移植手术（即冠状动脉搭桥手术）来治疗冠状动脉阻塞。

使用冠状动脉旁路移植手术以外的方式治疗冠状动脉疾病，例如冠状动脉支架植入术、心导管球囊扩张术、激光射频技术，不在保障范围内。

1.3、心脏瓣膜置换或修复

指在心脏科医生建议下置换或修复一片或多片心脏瓣膜的手术，包括开胸手术、微创手术和

心导管治疗等。

1.4、神经外科手术指以下外科手术（包括微创和介入治疗）：

- （1）任何改变脑部或者其它颅内结构的外科手术；
- （2）脊髓良性肿瘤治疗。

1.5、活体器官移植

指通过外科手术使被保险人接受来自自体配型合适的活体器官捐赠者的肾脏、肝叶、肺叶或部分胰腺器官的移植手术。

下列器官移植不在保障范围内：

- （1）因酒精性肝病（如酒精性肝炎、酒精性肝硬化等）导致的活体器官移植；
- （2）自体器官移植；
- （3）被保险人作为活体捐献者，为其他第三方提供活体器官移植；
- （4）任何涉及干细胞治疗的活体器官移植；
- （5）通过购买获得活体器官或者活体器官移植资格的活体器官移植。

1.6、骨髓移植

指骨髓移植（BMT）或者骨髓细胞的外周血干细胞移植（PBSCT），且被保险人从以下任一途径获取骨髓细胞：

- （1）被保险人本人（自体骨髓移植）；
- （2）配型合适的活体捐献者（异体骨髓移植）。

使用脐带血的造血干细胞移植（HCT）不在保障范围内。

2、有效期限

本附加险合同保险期限同主险合同，保险期限届满后，您需要重新投保。在本附加合同保险期间内，只要您书面向我们提出了需要前往海外进行本附加险合同保障的特定治疗申请，并填写了《出国就医申请表》，无论是否实际前往海外进行了特定治疗，也无论是否得到保险金赔付，在保险期间届满后，我们均不再接受您的重新投保申请。自签署《出国就医申请表》之日起 365 天为治疗期，在这段时间内，我们承担给付保险金的责任。

3、服务内容

本产品服务包括直付保险涵盖的医疗费用、就医安排指导服务，具体适用情况如下。

3.1、直付保险所涵盖的医疗费用，费用赔付比例为70%：

直付说明：

1. 床位费、陪床费（一名陪同人员）和膳食费（患者在医院内的膳食）
2. 药品费、材料费
3. 医生费（诊疗费）
4. 护理费、门诊服务费及检查化验费
5. 治疗及手术费用
6. 器官移植相关费用
7. 骨髓培养费用
8. 再造手术费用
9. 治疗直接并发症的费用

3.2、就医过程中的服务项目，费用赔付比例为70%：

- 3.2.1、保险所涵盖的医学翻译费用；
- 3.2.2、转运费；
- 3.2.3、远程咨询费（在治疗期内以 2 次为限）。

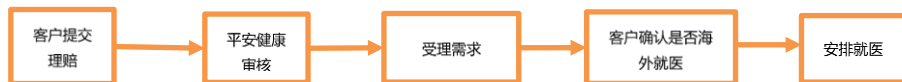
4、服务标准

	服务项目	服务说明
出国前	病历翻译	将患者在中国治疗的医学资料翻译成英文/其他语言文字，并撰写外文医疗小结。
	就医方案	由海外医生给出初步的治疗方案和费用预估。
	推荐医院	3家医院供客户选择。
	签证协助	提供所需签证的资讯，但不代办签证。
	就医安排	预约国外专家的门诊或住院治疗。
海外就医期间	医疗直付	无论门诊还是住院，都可以进行直付服务。
		对于可以收自付部分的医院，患者当场支付自付部分费用，其余部分走直付。对于不能收自付部分的医院，患者将预估的自付部分费用押给Further当地服务人员，Further同医院直付结算。
	医学翻译	就医期间的医学翻译。计入理赔。
	酒店预订	推荐便于就医的酒店，并预订，需要患者自己支付费用。
	飞机预订	推荐航班，如果需要，可以帮着预订，需要患者自己支付相关费用。
	接送服务	提供从机场到酒店的交通方式的资讯，可协助患者订车，需要患者自己支付。
	心理咨询	面对面1次，QQ语音4次
	首诊陪诊	到酒店接患者，陪同到医院的首次就诊的陪诊服务。
	协助安排交通	提供如何乘坐公共交通的资讯，可协助订车，需要患者自己支付。
就医后	远程会诊	治疗过程中，患者在国内期间，如果有问题需要咨询海外的主治医生，Further协助沟通，提供书面回复。相关费用进理赔。
	医学资料翻译	海外就医的主要医学资料翻译成中文。
	香港购药协助	如有需要，可以协助预约香港医生，患者自行去香港就诊购药。 请注意：该香港购药所有费用需自理，不在理赔范围内

5、服务承诺

主要服务项目	服务安排时间
初步治疗方案和费用预估	收到《出国就医申请表》及完整的医学材料后的15个工作日内
医疗中心推荐报告	被保险人确认前往就医国家后的10个工作日内
就医安排	收到《海外治疗服务安排申请表》后的5个工作日内通知就医时间
提供机票、酒店、当地交通资讯，或协助预订	收到客户要求后的3个工作日内
远程咨询	收到被保险人书面问题后的7个工作日内提供国外主诊医生的回复
心理咨询	收到被保险人服务申请后的2个工作日内通知咨询时间
香港购药协助	收到被保险人服务申请后的3个工作日内通知就诊时间

二、服务流程



1、海外就医安排

- 1.1、一旦确认您的报案属于保单的保障范围，我们会通知授权服务商Further与您联系，Further会询问您是否考虑出国就医。如果您不考虑出国就医，我公司将结案同时会给您发送结案通知。
- 1.2、如果您考虑出国就医，我们会请您填写《出国就医申请表》。对于去哪里就医，我们会征求您的意见。并在保证治疗效果的前提下，尽量尊重您的意愿。
- 1.3、我们会为您提供《医疗中心推荐报告》，其中包括3家推荐的医院或主治医生供您选择。同时给您发送《海外治疗服务安排申请表》。
- 1.4、请您在《医疗中心推荐报告》勾选您希望就医的医院并签字，填写《境外治疗服务安排申请表》并签字。
- 1.5、我们会出具《治疗方案授权书》，您需要在《治疗方案授权书》上签字。请注意，任何确切的治疗方案和相应的费用都是需要医生见到病人本人并做过各种相关检查后才能确定。
- 1.6、我们会联系您希望就医的医院，做相应的就医安排。
- 1.7、如果您需要申请签证，我们会提供相关的资讯。签证相关的费用需要您自行支付。
- 1.8、如果您需要，我们会为您提供有关机票信息、医院附近的酒店信息、从机场去酒店的交通选择、当地的交通等信息。如果您需要，我们也可以为您预订酒店和接机，费用需要您自行支付。

2、前往国外治疗

在国外治疗期间，我们将提供以下服务：

- 2.1、您首次就医的时候，我们会派当地的客服人员去您入住的酒店接您，带您到就诊的医院，并帮您熟悉医院的就医环境。
- 2.2、您在国外接受治疗期间，我们会与您和您的主治医生保持联系，并提供医学相关的翻译。
- 2.3、对于保单理赔的医疗费用，我们会直接支付给医疗机构；对于您自付的部分，请您按照医疗机构的要求直接支付给医疗机构。请注意：不能按照医疗机构的要求支付医疗费用会影响您的就医，所以，请务必在出国治疗之前准备好相关支付手段，以保证您的治疗效果。
- 2.4、如果对于您的治疗有任何改动，需要得到我们的批准。否则，保险将不予理赔。

3、结束国外治疗

当您国外的治疗结束后，我们会将您国外就医时的主要医学资料翻译成中文，便于您在中国进行后续治疗时与国内医生沟通。

三、其他注意事项

1、服务注意事项

1.1、海外特定治疗（亚洲版）医疗保险责任不涵盖中国香港、中国澳门、中国台湾地区。

1.2、提交海外就医书面申请前12个月内被保险人在中华人民共和国境内累计居住时间应不少于240日，若被保险人提交海外就医书面申请时不满1周岁，则被保险人在中国大陆累计居住时间不少于自出生之日起至提交海外就医书面申请时累计日数的三分之二，否则我们不承担本附加险合同的保险责任。

1.3、您和被保险人在未经我们和授权服务商评估和安排的情形下，自行前往海外接受治疗的，我们不承担本附加险合同的保险责任。

1.4、本服务仅限您（被保险人）本人使用，不可转让给他人。

1.5、如被保险人为未成年人或无民事行为能力人，本服务申请应由其法定监护人代其申请，并提供未成年人或无民事行为能力证明和合法监护权证明。

2、服务声明

2.1、本服务由本公司授权的第三方FURTHER为您提供，若您与FURTHER因服务而产生的任何纠纷，本公司会尽力协调解决，但不因此负任何法律责任。

2.2、在提供本服务时，如本公司查明正在享受本服务者并非您本人，本公司有权立即拒绝提供本服务并保留追偿的权利。

2.3、本公司尊重并保护您的隐私权，未经您许可本公司不会将任何与您相关的信息泄露给无关的第三方。为了更好的为您提供服务，本公司及FURTHER可能会就您申请的服务向您询问姓名、性别、电话号码、地址、社保情况等信息，您有权决定是否提供相关信息，但本公司不承担由信息不全导致的损失。

2.4、在下述情况下，您任何信息的披露，本公司不负任何责任：

2.4.1、当政府机关依照法定程序要求本公司披露您个人资料时，本公司将根据执法单位之要求或为公共安全之目的提供您的个人资料；

2.4.2、由于您将个人信息告知他人，由此导致的任何个人资料泄露；

2.4.3、任何由于计算机问题、黑客攻击、计算机病毒侵入或发作、因政府管制而造成的暂时性关闭等影响网络正常经营之不可抗力而造成的您个人资料泄露、丢失、被盗用或被篡改等；

2.4.4、本公司根据您的服务申请，在协调服务商或其他第三方机构为您提供本服务时将在必须披露的范围内对您的个人信息进行披露。

2.5、由于您提供不真实、不准确、不完整、不及时或不能反映当前情况的各自资料，而导致本服务发生缺失偏差或延误，相应责任将由您自行承担。

2.6、对于本公司合理控制范围以外的各种原因，包括但不限于自然灾害、罢工或骚乱、物质短缺或定量配给、暴动、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，致使本公司延迟或未能履行本服务的，本公司不负任何责任。

3、有关续保

本附加险合同保险期限同主险合同，保险期限届满后，您需要重新投保。在本附加险合同保险

期间内，只要您书面向我们提出了需要前往海外进行本附加险合同保障的特定治疗申请，并填写了《出国就医申请表》，无论是否实际前往海外进行了特定治疗，也无论是否得到保险金 赔付，在保险期间届满后，我们均不再接受您的重新投保申请。

四、常见问答解答

Q: 对于常住地在大陆的要求是如何执行？如果被保险人投保时未满足240天呢？

A：投保或重新投保时的前12个月中被保险人必须累计至少240天居住在大陆。从客户投保或重新投保后起计，在一个保单年度内，如被保险人在大陆居住的时间累计少于240天，在这个保单年度内我们还是承担保障责任的，但这个保单年度结束后，由于不符合重新投保条件，所以不能重新投保了。对于出生不到240天的小孩，投保时只要求从出生到投保时，在大陆居住超过2/3的时间。

Q: 被保险人今年得病了，明年还能重新投保吗？

A：若被保险人选择国内治疗，并未提交《出国就医申请表》，明年仍可重新投保。但若被保险人已提交《出国就医申请表》，不论最终是否成行，也无论是否得到保险金赔付，我们不再接受投保申请。

Q: 在条款里说的“特定亚洲地区”，我都能去哪些国家就医？

A：理论上讲，您可以去除中国大陆、中国香港、中国澳门、中国台湾以外的任何亚洲国家和地区就医，但在实践中，很少有人会去越南、柬埔寨这样的国家就医。在亚洲，整体医疗水平比较高的国家有日本、新加坡和韩国。泰国整体的医疗水平一般，但有几家比较国际化的医院。

Q: 在海外治疗产生的所有费用都可以报销吗？

A：对于保障范围内的医疗费用，均按照70%的赔付比例报销，医学翻译所产生的费用也计入医疗费用。保险不涵盖在海外就医期间的交通、住宿、餐饮等费用。

赔付公式：赔款=医疗费用 *70%。

Q: 医学翻译的费用也是按70%比例报销么？

A：是的，医学翻译所产生的费用算作医疗费用之中。

Q: 本产品有免赔额吗？

A：本产品无免赔额。

Q: 为什么首次投保或保险期间届满60日后重新投保时的费率比保险期间届满60日内重新投保时的费率低？

A：因为首次投保或保险期间届满60日后重新投保有90天等待期。为确保客户权益，我们去除了90天等待期的保费。

Q：对于恶性肿瘤的确诊需要达到什么条件吗？比如生存期、扩散程度等？

A：没有指定条件。只要被保险人被确诊符合条款定义的恶性肿瘤，就可以申请去海外就医。如果确诊罹患的是良性肿瘤，或者是原位癌或癌前病变，则不属于保险涵盖范围。

Q：如果我选择在国内治疗保险所涵盖的疾病，是否可以重新投保？

A：本保险为非保证续保产品。如果被保险人属于理赔责任，在案件结案的一年内，可以随时向我们提出海外就医申请，我们将为被保险人进行出国就医的相关安排。

如果被保险人的年龄超过99周岁或本产品统一停售，我们将不再接受重新投保。若被保险人已提出前往特定亚洲地区进行6种特定治疗的《出国就医申请表》，不论最终是否成行，也无论是否得到保险金赔付，我们不再接受重新投保。

Q：每次在国外治疗，有时间上的限制吗？

A：没有。只要符合治疗需要即可。被保险人治完病后如果还想待在国外，超出治疗期所产生的费用就不属保险责任的范围。

Q：被保险人今年得了A病，在国外治疗一段时间后回国了，还能因为A病再去国外治疗吗？

A：可以的。在您第一次提交《出国就医申请表》之后的365天为治疗期内，可以再次去国外接受治疗，治疗不限次数。

Q：客户在保险期间的最后一天确诊恶性肿瘤，是否还能理赔吗？

A：客户如在保险期间最后一天确诊恶性肿瘤，在本保险期间届满60日内申请重新投保，我们不会因被保险人在投保后健康状况的变化或理赔发生的情况而拒绝客户的重新投保申请，重新投保成功后，客户可继续享受保障，符合保险责任范围内费用可正常申请理赔。当被保险人书面向我们提出需要前往海外进行本附加险合同中所描述的治疗并签署了《出国就医申请表》，则自签署《出国就医申请表》之日起 365 天为治疗期，在这段期间内，我们承担给付保险金的责任。

Q：保单到期时还没有结束在国外的治疗怎么办？

A：我们对您首次提出前往特定亚洲地区进行6种特定治疗书面申请，并填写了《出国就医申请表》后365天内实际发生的医疗费用，按照约定承担给付责任。

Q：从被保险人确诊得病后通知到平安健康，到去国外就医，要等多长时间？

A：每个案例情况都不一样，有很多因素是不能掌握的，比如：拿到签证的时间，病人的病情什么时候适合出国，病人的治疗需要什么时间出国。我们能确定是：

- 1) 收到《出国就医申请表》及完整的医学材料后，15个工作日内提供初步治疗方案和费用预估
 - 2) 被保险人确认前往就医国后，10个工作日内出具三家医院的医疗中心推荐报告
 - 3) 被保险人在我们出具的医疗中心推荐报告里的三家医院中选定就医医院后，10个工作日内安排好国外就医
 - 4) 收到客户提出提供机票、酒店、当地交通资讯，或协助预订的要求后，3个工作日内给出反馈
- 另外，我们建议，被保险人患病后，最好先在中国开始接受治疗，不要等。不是在中国治疗了，我们就不允许出国治疗，可以在中国一边治，一边办理出国就医。

我们在中国安排过这样一个案例：病人确诊罹患结肠癌后2周住进国内的三甲医院做手术切除，同时向保险公司报案，保险公司确定属于赔付责任后通知我们安排国外就医。在确定保险责任后的第22天，她踏上去日本就医的飞机，去日本进行化疗。在日本的8次化疗一共花费了大约65万人民币。

我们在中国安排的另一个案例：患者在诊断罹患骨髓瘤后，在中国做了两次化疗。第二次化疗结束后，踏上了去新加坡的飞机，之后在新加坡做了3次化疗，然后进行了骨髓移植手术。在新加坡的治疗一共花费了大约120万人民币。

Q：我报案后是否可以先得到初步治疗方案？

A：可以。您填写《出国就医申请表》提出治疗申请后，我们会根据您的两个国家，将您的病历翻译成英文发送给这两个国家的一位相关医生，并将得到的初步治疗方案翻译成中文发送给您，供您选择。

Q：你们会协助我选择去哪个国家就医吗？

A：当然会。在确定您的报案属于保险责任且符合出国就医资格后，我们就会和您讨论，根据您的病情和各种其他情况，提供我们的专业意见供您参考。您可以在《出国就医申请表》中指定最多2个国家，我们会提供相应的初步治疗方案和大致的费用预估，供您参考。

Q：如果我所患的恶性肿瘤导致身体状况不适合出国就医，怎么办？

A：确认您的报案符合保险责任后，是否出国接受治疗由您来决定。对于出国治疗可能出现的风险，也是需要您自己承担。保险公司只是按照条款的规定承担费用，我们只是提供就医安排服务。我们不能对出国就医过程中可能出现的风险负责。

Q：治疗过程中可以提出申请换国家或者换医院么？

A：一旦最终确定了国家和医院的选择，除医学原因外，就不可以更换了。

Q：国外看病有人全程陪同吗？

A：您在国外首次就诊时，我们会派当地的服务人员去您下榻的酒店接您，陪同您到医院，并熟悉医院的就医环境。除此之外，我们在国外提供的是医学翻译和就医协调的服务，而不是就医陪

同服务。

Q：当发现自己并不需要出国就医，是否可以终止申请？

A：根据保单条款的规定，您提交《出国就医申请表》之后，不论出国就医是否成行，本保险将不能重新投保了。

附件：

部分发达国家顶级医院示例

国家	医院	优势学科
日本	圣路加国际医院 St. Luke's International Hospital	乳腺癌、前列腺癌
	顺天堂大学医学部附属顺天堂医院 Juntendo University Hospital	心脏内科、心脏外科、呼吸内科、神经内科、神经外科
	国立癌症研究中心东医院 National Cancer Center Hospital East	癌症、质子治疗
	虎之门医院 Toranomon Hospital	肿瘤外科、神经内科、神经外科
	癌症研究会有明医院 The Cancer Institute Hospital of JFCR	消化外科、呼吸外科、妇科肿瘤
	千叶大学医学部附属医院 Chiba University Hospital	癌症及其他科室
韩国	首尔大学医院 Seoul National University Hospital	血液肿瘤、乳腺癌、肺癌、胃癌、肾癌、心脏手术、宫颈癌、胰腺癌、头颈部癌症、罕见遗传病、妇科癌症、前列腺癌、结直肠癌、器官移植
	首尔峨山医院 Asan Medical Center	肝癌、肝移植、胆囊癌、冠状动脉移植、器官移植、脑瘤、肺癌、胃癌、心脏手术、宫颈癌、胰腺癌、肠癌、头颈部癌症、器官移植
	三星医学中心 Samsung Medical Center	肺癌、胃癌、肝癌、胰腺癌、头颈部癌症、脑瘤、质子治疗
	延世大学附属医院 Severance Hospital	胃癌、唾液腺癌、心脏手术、肠癌、皮肤癌
	首尔圣玛丽医院 Seoul St. Mary's Hospital	血液癌症、肺癌、胃癌、器官移植
新加坡	伊丽莎白医院	心脏病、神经内科、肿瘤学

	Mount Elizabeth Hospital	
	新加坡国立癌症中心 National Cancer Center Singapore	肿瘤
	国立大学医院 National University Hospital	肿瘤、肾病、器官移植
	泰和国际肿瘤医院 Concord Cancer Hospital Singapore	肿瘤治疗、达芬奇机器人手术系统、直线加速器
	康生医院 Thomson Medical Centre	妇女健康、肿瘤科、儿科、神经内科
	新加坡国家心脏中心 National University Heart Centre	心脏病
泰国	康民国际医院 Bumrungrad International Hospital	癌症、心脏病、造血干细胞移植
	曼谷医院 Bangkok Hospital	癌症、心脏病

此表只是举例，全球还有很多很好的医院可以为被保险人服务。