

# 招商仁和爱相随高端医疗保险产品增值服务手册（2018版）

尊敬的客户，感谢您购买我公司的招商仁和爱相随高端医疗保险产品，我公司将为本产品被保险人提供以下服务。

## 一. 服务项目

根据您所购买的保险计划，我们为被保险人提供以下服务

保障区域	计划一	计划二	服务内容
	中国大陆/香港	全球 (不含香港)	
电话医生热线	√	√	提供7×24小时医疗咨询服务（不限病种），并提出属于保障责任范围的医疗服务申请
二次诊疗	√	√	1.国内/国际精英专家团队提供权威二次诊疗意见 2.属于保险合同约定的保障范围内的疾病，不限次数
大陆地区绿色通道	√ (大陆适用)	√ (大陆适用)	1.提供门诊预约、住院/手术安排；预约可指定医院、副主任及以上医生。（不保证指定专家） 2.属于保险合同约定的疾病，门诊预约不限次数 3.属于保险合同约定的疾病，住院/手术安排最多提供6次
香港就诊预约/香港就医费用担保	√ (香港适用)	—	1.包含门诊预约、住院/手术安排 2.属于保险合同约定的疾病，香港就诊预约无次数限制。经我们审核同意的赴港就医提供就医费用担保，免除客户的资金压力。
赴港就医陪同	√ (香港适用)	—	1.提供连续7天/每天24小时的专业陪同服务，以及由被保险人指定的一名陪同人员所产生的交通、住宿费用 2.属于保险合同约定的疾病，赴港就医陪同无次数限制。
海外就医/海外就医费用担保	—	√	1.包含门诊预约、住院/手术安排。提供就医费用担保，免除客户的资金压力。 2.提供时长为7天×24小时/天的专业陪同服务，以及由被保险人指定的一名陪同人员产生的交通/住宿费用 3.属于保险合同约定的疾病，海外就医无次数限制。

注：香港就医费用担保和海外就医费用担保只适用于投保前连续12个月在中国大陆地区居住240天以上的被保险人。

## 二. 服务申请

客户可拨打我公司统一客服热线**400-86-95666**（境外请拨打**+86-755-83095666**）进行服务咨询和服务申请。法定春节假期除外。

其他服务渠道可留意我公司官网公告。

## 三. 服务内容

### 一.电话医生热线

全年无休提供7×24小时热线咨询服务，为被保险人解答日常医疗咨询问题，受理属于保险合同约定的保障责任范围内的二次诊疗、就医安排等医疗服务申请。

## 二.二次诊疗

如果被保险人被诊断患有属于保险合同约定的保障责任范围内的疾病，根据被保险人的需求提供二次诊疗服务。我们可以安排海内外专家团队，使用全球范围内最具专业性的诊疗方法和技术对其病情进行二次诊断，为被保险人提供更丰富、更全面的诊疗信息。

## 三.大陆地区绿色通道

如果被保险人被诊断患有属于保险合同约定的保障责任范围内的疾病，我们为被保险人提供中国大陆地区三级医院的副主任以上的医疗专家资源。就诊时间在14天以内，预约专家挂号在可5个工作日内安排。在收到医院给被保险人开具的住院单后，5个工作日内可安排被保险人入住医院。对需要手术的，协助被保险人与对应科室专家沟通预约手术，可一周内安排手术。

与我们合作的医院名单会有所变动，请您在就医前登陆我公司官网[www.cmrh.com](http://www.cmrh.com)查阅当前合作医院名单或拨打统一客服热线400-86-95666查询确认。

## 四.香港就医与费用担保

如果被保险人被诊断患有属于保险合同约定的保障责任范围内的疾病，根据二次诊疗意见以及客户的申请，我们可协助被保险人赴港就诊就医，包括治疗医院的选择，门诊预约、手术、入院和出院安排，医疗费用垫付等。详细服务内容如下：

### 1. 协助被保险人申请安排香港就诊医疗服务

我们为被保险人选择合适的香港医疗机构，专人协助收集、整理病历材料，联系香港医疗机构协调具体治疗时间并进行预约，评估并确认相关就医的行程安排。

### 2. 香港就医的交通安排

我们承担被保险人、以及由被保险人指定的最多一位陪同人员赴港就医产生的交通费用（机票可提供到商务舱，涵盖必要的中途转机费用；商务舱在节假日和旅行旺季不予保障）。

交通费用包括以下行程：

1. 从中国境内经常居住地至中国境内机场；
2. 从中国境内机场至香港机场；
3. 从香港机场至被保险人实际治疗所在医院或授权服务提供商安排的酒店或公寓；
4. 治疗完成后，从医院或酒店/公寓至香港机场；
5. 从香港机场至中国境内机场；
6. 从中国境内机场至中国境内经常居住地。

以上行程以及由此产生的交通费用，须由我们（或经我们授权的服务供应商）事先安排并认可。未经我们事先认可批准而产生的费用，由客户自行承担。

### 3. 前往香港医疗机构的住宿安排

我们将承担被保险人、以及由被保险人指定的最多一位陪同人员在香港的住宿费用。自抵达香港之日起，每人每保单年度累计住宿天数不超过30个自然日。住宿为标准间双人房，3-4星级酒店。酒店选择将视当地酒店情况而定，安排在距医院或主治医生10公里范围以内。

我们（或经我们授权的服务供应商）会将赴港就医行程安排提前告知投保人或被保险人，以

便被保险人有足够时间作出一切必要的个人安排。我们将根据香港治疗医生意见，确定治疗结束日期及返程日期。

以上安排以及由此产生的住宿费用，须由我们（或经我们授权的服务供应商）事先安排并认可。未经我们事先认可批准而产生的费用，由客户自行承担。

#### 4. 香港就诊陪同

针对赴港就医，我们会安排专业人士提供7天×24小时/天的陪同服务，协助被保险人赴港就医并提供其他必要的帮助。若超出限制时间，陪同费用由被保险人自行承担。陪同人员将在客户到达香港后提供陪同服务。

#### 5. 香港就医费用担保

如果被保险人被诊断患有属于保险合同约定的保障责任范围内的赴港就医，我们（或经我们授权的服务供应商）为客户提供合理且必要（合理且必要：按照保险条款的约定）的诊疗费用担保，无需客户再另行向医疗机构支付费用，减轻客户的资金压力。

### 五. 海外就医与费用担保

如果被保险人被诊断患有属于保险合同约定的保障责任范围内的疾病，根据二次诊疗意见以及客户的申请，我们可协助安排被保险人海外就医，包括海外治疗医院的选择、必要的医疗转运、诊疗安排、医疗费用担保等服务。详细内容如下：

#### 1. 协助被保险人申请安排海外医疗服务

我们为被保险人选择合适的海外医疗机构，专人协助收集、整理病历材料并翻译，联系海外医疗机构协调具体治疗时间并进行预约，评估并确认海外就医的行程安排。

#### 2. 海外就医的交通安排

我们承担被保险人、以及由被保险人指定的最多一位陪同人员赴海外就医产生的交通费用（机票可提供到商务舱，涵盖必要的中途转机费用；商务舱在节假日和旅行旺季不予保障）。

交通费用包括以下行程：

1. 从中国境内经常居住地至中国境内机场；
2. 从中国境内机场至中国境外治疗国机场；
3. 从中国境外治疗国机场至被保险人实际治疗所在医院或授权服务提供商安排的酒店或公寓；
4. 治疗完成后，从医院或酒店/公寓至中国境外治疗国机场；
5. 从中国境外治疗国机场至中国境内机场；
6. 从中国境内机场至中国境内经常居住地。

以上行程以及由此产生的交通费用，须由我们（或经我们授权的服务供应商）事先安排并认可。未经我们事先认可批准而产生的费用，由客户自行承担。

#### 3. 海外就医的住宿安排

我们将承担被保险人、以及由被保险人指定的最多一位陪同人员在海外治疗国的住宿费用。自抵达治疗国之日起，每人每保单年度累计住宿天数不超过30个自然日。住宿为标准间双人房，

3-4星酒店。酒店选择将视当地酒店情况而定，安排在距医院或主治医生10公里范围以内。

我们（或经我们授权的服务供应商）会将海外就医行程安排提前告知投保人或被保险人，以便被保险人有足够时间作出一切必要的个人安排。我们将根据治疗医生的意见，确定治疗结束日期及返程日期。

以上安排以及由此产生的住宿费用，须由我们（或经我们授权的服务供应商）事先安排并认可。未经我们事先认可批准而产生的费用，由客户自行承担。

#### 4. 专业陪同及翻译服务的安排

被保险人在海外医疗机构接受治疗期间或完成治疗后，我们可为被保险人安排与病情病案相关的专业陪同及翻译服务（包括医学资料书面翻译并承担相应的费用）。专业陪同及翻译服务对每个被保险人在保险期间内提供7天×24小时/天（连续7天每天24小时）的服务。若超出限制时间，由被保险人自行承担相关费用。如果诊疗医院免费提供多语言的导诊服务，翻译服务则不另行提供（专业陪同服务继续提供）。

#### 5. 海外就医费用担保

属于保险合同的约定的保障责任范围内的海外就医，我们（或经我们授权的服务供应商）为客户提供合理且必要（合理且必要：按照保险条款的约定）的诊疗费用担保，无需客户再另行向医疗机构支付费用，减轻客户的资金压力。

## 四. 服务有效期

一. 首次投保爱相随医疗保险有90天等待期。在等待期内发生保险合同约定的保险事故，我们不提供前述医疗服务责任，以下情况除外：

1. 因意外伤害事故导致发生保险合同约定的保险事故，不受等待期限制；
2. 续保年度，无等待期限制；
3. 前述“三、服务内容”中“电话医生热线”的日常医疗问题咨询，不受等待期限制；

二. 在保险合同有效期内，被保险人可向我们提出相应的医疗服务申请。

## 五. 免责事项

根据保险合同约定客户所能享有的医疗服务，我们委托安盛旅行援助服务（北京）有限公司完成。因各种安全因素或被保险人病情恶化等原因导致医疗服务无法开展实施的，安盛旅行援助服务（北京）有限公司有权终止服务；或在医疗服务过程中产生因外力、不可控的客观因素而增加的风险，我司及安盛旅行援助服务（北京）有限公司及其附属公司、代理人 and 员工不予承担责任。

一. 因不可抗力事由导致安盛的援助行动延迟或无法进行，我们及安盛不予承担相应责任。不可抗力原因包括（但不限于）自然灾害、航班条件限制、战争、敌国入侵，武装冲突（不论是否正式宣战），内战，内乱，叛乱，恐怖行动，政变，暴动，群众骚动，政治或行政干预，辐射能或其他飓风，水灾，地震，海啸等不可抗力事由，或因被保险人或其代理人疏于通知我们（或安盛援助）等情形，致安盛援助行动延迟或无法进行者，我们及安盛援助不负任何紧急援助责任。

- 二. 安盛旅行援助（北京）有限公司所属服务团队在转运过程中会竭尽全力对病人进行全面护理及应急抢救，然而在转运过程中由于不可控制因素可能对患者产生风险，我们及安盛旅行援助服务（北京）有限公司及其附属公司，代理人 and 员工不予承担责任。不可控因素（包括但不限于）如下：
  1. 机舱压力的变化
  2. 空中飞机严重颠簸
  3. 客户病情恶化导致的紧急状况包括（病情加重，死亡等）
- 三. 本次医疗服务的前提是确诊的疾病属于《招商仁和爱相随医疗保险》的保障责任范围之内，被保险人知晓并接受安盛旅行援助（北京）有限公司为本人安排的医疗服务。基于以下情况所产生的诊疗费用及其他相关费用，将由被保险人自行承担：
  1. 在未确诊的情况下（因国内医疗条件限制或其他因素，尚不明确是否属于保险合同约定的保障的疾病范围），基于被保险人要求提出就医服务需求的，我们（或授权安盛旅行援助（北京）有限公司）接受被保险人请求并给予医疗服务安排。若确诊疾病不属于保险合同约定的保障责任范围的，则由被保险人承担医疗服务所产生的一切诊疗费用、服务费用以及交通/住宿费用。
  2. 属于保险合同约定的保障责任范围内所发生的诊疗费用，若超出合理且必要范围的部分，由被保险人承担。合理且必要的定义，遵循保险条款约定。