

中宏保險健康管理服务手册

宏行神州旅游意外保障

宏行神州旅游意外保障-202103-DG-01

本服务手册旨在协助您(投保人)详细全面了解中宏保险(下称“本公司”)为被服务人提供的健康管理服务内容。

若您所投保宏行神州旅游意外保障, 保单符合以下要求, 则可享受如下健康管理服务。

- 1、投保成功时间为2021年3月31日(含)以后
- 2、保单为有效状态, 且达到表格中所列要求

重要提示:

以下服务名称及其中相关描述所涉及定义请以条款中描述为准

服务名称	服务提供方	内容简介	备注
境内旅行 援助服务 礼包	欧乐旅行援助 (北京)有限公司	为被服务人提供医疗转运及或 医疗送返、电话医疗咨询服务。	

一、服务内容

(一) 医疗转运及或医疗送返

若被服务人在中国境内旅行时遭受意外伤害或患突发急性病（符合本产品条款中描述的相关定义）需要本项服务时，提供医疗转运及或医疗送返的救援并承担由此实际发生的相应救援费用，相关费用额度以被服务人所购买的本产品保单中该项责任的保额为限。

(1) 医疗转运

若救援机构或其授权医生认为被服务人病情需要且保险事故发生地的医疗条件不能保证被服务人得到充分的救治时，救援机构将把被服务人转运至救援机构或其授权医生认为适合充分救治被服务人的其他医疗机构，并承担由此医疗转运而实际发生的相应救援费用。

(2) 医疗送返

在对被服务人的上述治疗结束后，若救援机构或其授权医生认为有医疗送返需要且被服务人的身体状况已稳定，救援机构将把被服务人送返至被服务人中国境内的经常居住地（若救援机构或其授权医生认为被服务人在抵达中国境内后仍需住院治疗，则将把被服务人直接送返至被服务人指定的医疗机构；若被服务人未指定或不能指定相关医疗机构，则将把被服务人直接送返至救援机构或其授权医生指定的医疗机构），并承担由此医疗送返而实际发生的相应救援费用。

因救援机构或其授权医生对该被服务人安排医疗转运及/或医疗送返而实际发生的救援费用包括救援机构或其授权医生对该被服务人安排医疗转运及或医疗送返所需的运输、运输途中医疗护理及医疗设备和药品之费用，但该等实际发生的救援费用最高不超过保险单上载明的保险金额。

(二) 电话医疗咨询服务

若被服务人在中国境内旅行时，根据被服务人的个人医疗需求，提供与医院、医生等有关医疗的信息、初步建议。所提供的医院及医生信息限于由救援机构数据库系统提供的信息或者短时间内可以在网上查询到的信息。

二、服务流程

(1) 医疗转运及或医疗送返服务流程

- 1、被服务人/家属/随行人员拨打+86 10 8441 6692救援服务热线, 向救援机构提出医疗转运及或医疗送返服务申请, 并提供如身份信息、保单信息, 及医院和主治医生的联系方式等信息。
- 2、救援机构在接到被服务人的服务需求及相关信息后, 尝试联系医院及主治医生并了解被服务人病情, 或者在得到被服务人/家属授权后, 等待医生出具的病历报告。
- 3、救援机构在获取到医生出具的病历报告, 并且了解被服务人病情后, 判断是否符合保险责任并提供相应服务。
- 4、在救援机构确认受理被服务人的服务需求后, 救援机构根据向医院了解到的信息, 在收到被服务人的病历报告和适飞证明后制定初步转运或运返方案(预估转运/运返时间、预估交通工具等), 并征得被服务人或家属的同意(如不符合服务条件, 向被服务人解释说明)。
- 5、被服务人或家属同意后签署授权书/免责声明, 救援机构进一步制定细化方案, 包括接收医院、随行医护人员、衔接安排等详细内容, 并征求被服务人或家属同意。
- 6、在转运前, 救援机构最终确认转运条件、应急方案、医院等其他第三方无误。
- 7、救援机构的转运/运返团队到达医院确认被服务人病情是否适合转运/运返方案。
- 8、如被服务人符合转运/运返条件, 则救援机构的转运团队按照转运方案实施转运/运返服务。

(二) 电话医疗咨询服务

- 1、被服务人 / 家属 / 随行人员拨打 +86 10 8441 6692 救援服务热线, 向救援机构提出紧急电话医疗咨询服务申请, 并提供如身份信息、保单信息、被服务人的需求内容。
 - 2、救援机构在接到被服务人的服务需求及相关信息后, 根据被服务人的个人医疗需求, 由救援机构的专员, 提供与医院、医生等有关医疗的信息、初步建议。所提供的医院及医生信息限于由救援机构数据库系统提供的信息或者短时间内可以在网上查询到的信息。
-

三、服务标准

- 1、工作时间：7x24 小时服务，全年无休。
- 2、接到被服务人服务需求后，服务专员 20 分钟内响应并按要求主动发起联系被服务人。

项目内容	承诺时效及服务标准
医疗转运及或医疗送返	服务反馈时效：20 分钟
电话医疗咨询服务	服务反馈时效：30 分钟

四、服务期限

针对在保险期间内发生的符合保险责任的保险事故，以上服务有效。

五、注意事项

- 1、该服务仅限被保险人本人使用。
 - 2、救援机构承诺将尽最大努力提供服务，但相关当地服务须遵循当地法令办理。案件处理涉及救援机构须取得相关单位之授权情况下方可进行者，授权取得与否非救援机构所能掌控。
 - 3、救援机构应尽最大努力提供服务，但不应被要求向处在有战争风险、有政治或由于不可抗力的原因从而使其服务不能提供之地域的被服务人提供其服务。基于以上原因，救援机构将保留权利不向任何被服务人提供任何服务。
 - 4、当被服务人在中华人民共和国境内旅行时，因意外或突发急性病并在当地医院接受治疗，一旦处于严重病情并经救援机构的医生判断所在医院无法提供适当处理时，救援机构将以最经济有效的方式安排适当的交通工具及医护人员将被服务人转移至可提供适当医疗服务的最近医院接受治疗。
-