

中宏保险健康管理服务手册

宏行全球境外旅游意外保障

宏行全球境外旅游意外保障-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。

若您所投保宏行全球境外旅游意外保障, 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
境外旅行 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、遗体或骨灰送返、 亲属慰问探访、境外住院医疗 费用担保及垫付、紧急电话翻 译、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外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) 遗体或骨灰送返

若被服务人在中国境外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），并自该意外伤害发生之日九十天内（含第九十天）因该意外伤害身故的，或自突发急性病发病之日起七天内（含第七天）因该突发急性病身故，且需要本项服务时，依据被服务人的遗愿或被服务人家属的意愿向该被服务人提供遗体送返或骨灰送返

服务并承担相关费用，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) 遗体送返

在符合当地相应法律法规的前提下，救援机构将把该被服务人的遗体送返至被服务人中国境内的经常居住地，并承担由此实际发生的相应救援费用（其中，灵柩费最高不超过人民币6000元）。

(2) 骨灰送返

在符合当地法律法规的前提下，救援机构将在保险事故发生地安排对被服务人的遗体进行火葬并将被服务人的骨灰及骨灰盒送返至被服务人中国境内的经常居住地，并承担由此实际发生的相应救援费用（其中，骨灰盒费最高不超过人民币2000元，火葬费以保险事故发生地普通火葬的火葬费标准为限）。因遗体或骨灰送返而实际发生的相应救援费用不包括殡葬仪式的费用。

(三) 亲属慰问探访

若被服务人在中国境外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），并自该意外伤害发生之日起九十天内（含第九十天）或自该突发急性病发病之日起九十天内（含第九十天）经中宏保险认可的医院的专科医生诊断，需连续住院治疗七天及以上且需亲属陪护的，中宏保险将授权救援机构以经济的交通方式、经济的住宿方式安排该被服务人的一名直系亲属前往慰问探访、住宿，并承担由此实际发生的往返交通费用和住宿费用，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。

(四) 境外住院医疗费用担保及垫付服务

若被服务人在中国境外旅行时遭受意外或患突发急性病原因需要住院治疗时（符合本产品条款中描述的相关定义），经过审核通过，且当医疗费用高于人民币1.5万元（含）时，救援机构会协助被服务人担保其在境外住院期间的相关医疗费用，垫付次数不限，垫付额度以被服务人购买的本产品保单中医疗费用补偿保险金保额为限。

(五) 紧急电话翻译服务

若被服务人在中国境外旅行时遭遇紧急情况,或在境外医疗机构就医而语言不便时,可拨打中宏授权的救援机构电话,得到免费的短时(10分钟)、紧急的中英文电话翻译服务。

其中,如为保单保障责任范围内的案件,根据被服务人的实际需求及案件情况,救援机构可以提供全程的翻译支持服务。

(六) 电话医疗咨询服务

若被服务人在中国境外旅行时,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

(一) 医疗转运及或医疗送返

- 1、被服务人 / 家属 / 随行人员拨打 +86 010 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) 遗体或骨灰送返

- 1、被服务人的家属 / 随行人员拨打 +86 010 8441 6692 救援服务热线，向救援机构提出遗体或骨灰运送服务申请，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家属 / 随行人员的服务需求及相关信息后，尝试联系医院及主治医生了解身故情况，并在主治医生同意情况下等待病历报告及死亡证明。
 - 3、救援机构在获取到医生出具的病历报告及死亡证明后，在不违反当地法律法规政策的前提下，根据被服务人家属的意愿初步制定服务方案（遗体运送还是火化后骨灰运送），并征得被服务人家属的同意。（如不符合服务条件或无法满足被服务人家属的意愿，向
-

被服务人家属解释说明。)

- 4、被服务人家属同意后，由被服务人家属开始签署授权书，并进一步制定细化服务方案，包括进一步确认遗体运送时间、火化时间、运送交通工具、衔接安排、接收殡仪馆等详细内容，同时获取相关文件并取得相关认证，并征求被服务人家属同意。
- 5、在运送前，救援机构最终与被服务人家属确认方案，确认接收殡仪馆、交通工具、相关文件准备完毕。
- 6、救援机构按照方案实施遗体运送或火化及骨灰运送服务。

(三) 亲属慰问探访

- 1、被服务人 / 家属 / 随行人员拨打 +86 010 8441 6692 救援服务热线，向救援机构提出亲属慰问探访服务申请，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的病情，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，判断是否符合保险责任并提供相应服务。
- 3、在救援机构确认受理被服务人的服务需求后，救援机构将联系被服务人，并获得被服务人的授权及确认，获取其一名直系亲属的联系方式。
- 4、救援机构与被服务人确认的该名直系亲属联系后，救援机构将安排该名直系亲属以经济的交通方式、经济的住宿方式前往慰问探访、住宿。

(四) 境外住院医疗费用担保及垫付服务

- 1、被服务人 / 家属 / 随行人员拨打 +86 010 8441 6692 救援服务热线，向救援机构提出医疗费用担保 / 垫付服务申请，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的病情，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、救援机构了解到被服务人的病情，且获取到医生出具的病历报告后，判断被服务人是否符合保险责任范围，并满足担保 / 垫付服务条件。
 - 4、在救援机构确认受理被服务人的服务需求后，救援机构与医疗机构联系，启动住院医疗费用的担保 / 垫付服务，向医疗机构发送担保函。
-

(五) 紧急电话翻译服务

- 1、被服务人 / 家属 / 随行人员拨打 +86 010 8441 6692 救援服务热线，向救援机构提出紧急电话翻译服务申请，并提供如身份信息、保单信息、所需要提供的翻译服务的场景及信息。
- 2、在救援机构确认受理被服务人的服务需求后，由救援机构的服务专员直接通过电话，根据被服务人需求，提供实时的紧急电话翻译服务。

(六) 电话医疗咨询服务

- 1、被服务人 / 家属 / 随行人员拨打 +86 010 8441 6692 救援服务热线，向救援机构提出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
遗体或骨灰送返	服务反馈时效：20 分钟
亲属慰问探访	服务反馈时效：1 个工作日
境外住院医疗费用担保及垫付服务	服务反馈时效：1 个工作日
紧急电话翻译服务	服务反馈时效：实时
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，但相关当地及 / 或全球性服务须遵循当地及国际法令办理。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、被服务人所需某项服务的所在国家或地区(包括但不限于伊朗、朝鲜、古巴、叙利亚及苏丹)，正处于联合国、欧盟、美国或中国的贸易或经济制裁，则救援机构可能无法为被服务人提供服务或就此等服务请求承担任何费用或提供任何利益。本条所述机构包括法人、非法人机构或其他组织等。
 - 5、当被服务人在中华人民共和国境外旅行时，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，但不一定是在中华人民共和国或被服务人国籍国。
 - 6、亲属慰问探访服务中，救援机构不承诺被服务人的该名直系亲属可以获得该国的签证。
-