

尊敬的先生/女士，

非常感谢您选择京东安联财产保险有限公司（以下简称“我司”或“我们”）的《附加少儿特定疾病海外医疗保险》产品，我们很荣幸为您提供服务。本服务手册将向您介绍该保险产品所涵盖的海外就医服务内容。

该海外就医服务的授权服务商为专注于服务海外特定疾病就医保险的Further。

## 理赔服务流程介绍

### 第一步：报案和理赔资格审核

1. 若被保险人因确诊罹患疾病并确认需进行保险合同约定的特定疾病治疗，可拨打客服电话 950610 和我们取得联系。我们的客服会询问以下基本信息：
  - a) 被保险人及监护人的姓名、身份证件号、电话号码；
  - b) 保单号；
  - c) 确诊疾病及需要接受的治疗。
2. 保险公司会将被保险人或其监护人提供的基本信息转至授权服务商 Further，Further 会在收到我们通知后一个工作日主动与被保险人或其监护人取得联系。初步判断被保险人所需治疗在保险涵盖的责任范围内后，Further 的客服会发送被保险人及其监护人一份《被保险人理赔申请表》，其中包括两部分：
  - a) 基本信息收集表；
  - b) 信息搜集授权书和调取病历授权书等。
3. 被保险人及其监护人将填好并签字的《被保险人理赔申请表》中的各个文件，连同以下材料一起提交给 Further：
  - a) 被保险人所有病历及相关医学材料（如：检查报告、影像报告、手术记录、出入院小结等；DICOM 格式的影像学原件将有利于海外专家对被保险人的病情进行更为精确的判断）；



- b) 被保险人护照每一页的复印件；
  - c) 被保险人及其监护人身份证件电子版；
  - d) 保单电子版。
4. 基于被保险人及其监护人提供的以上材料，我们会进行理赔责任认定。主要考虑以下几个方面：
- a) 是否是等待期出险。如果是，我们将做拒赔处理；
  - b) 是否是既往症。如果是，我们将做拒赔处理；
  - c) 投保时是否有不如实告知。如果有，我们会解除保险合同，对故意不履行如实告知义务的，将不退还保费；
  - d) 保险期间内，被保险人在中国大陆境内（不含港澳台）累计居住的时间应不少于三分之二。如果没有，我们将做拒赔处理；
  - e) 是否有治疗的必要性。
5. 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 Further 启动第二诊疗意见评估；若不需要，Further 将协助我们直接安排海外就医或由我们发出拒赔通知。

### **第二步：第二诊疗意见评估**

1. 如需要，Further 会向被保险人及其监护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 Further 会将中英文第二诊疗意见评估报告发送给被保险人及其监护人；
3. 若有需要，Further 会安排有专业背景的医生为被保险人及其监护人解读第二诊疗意见评估报告。

### **第三步：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 Further 主动联系被保险人及其监护人，了解被保险人出国就医的意愿。如果被保险人及其监护人不考虑出国就医，我们将暂停服务，做结案处理。



2. 如果被保险人考虑出国就医，Further 会为被保险人推荐 3 家海外医院，并将《海外就医申请表》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及其监护人。
3. 被保险人及其监护人在《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《海外就医申请表》以及《医疗中心推荐函》给 Further。
4. 被保险人及其监护人需自行办理签证；Further 会为被保险人及其监护人提供签证所需资讯。
5. Further 会出具《治疗方案授权书》，被保险人及其监护人需要在《治疗方案授权书》上签字并回传给 Further。
6. Further 会提前为被保险人安排好海外医院的专家门诊或住院。
7. Further 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或其监护人想修改订好的行程，被保险人自行承担因改签等原因而额外增加的费用。**
8. Further 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. 被保险人在海外接受治疗期间，Further 会随时与被保险人监护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，被保险人及其监护人需通知 Further 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. 被保险人在海外的治疗结束后，Further 会在保险责任范围内为被保险人及其陪同人员安排归国行程。**若非出于医疗原因被保险人或其监护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。**
4. 被保险人在 Further 的安排下在海外医疗机构进行相关治疗期间，保险涵盖的、被保险人及陪同人员（建议为被保险人监护人）在海外的住宿、机票、治疗费用均不需要垫付，Further 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，Further 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。**保险责任不涵盖的费用由被保险人自行支付。**
2. 若需要，Further 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。
3. 归国药品费用保险金：
  - a) 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 Further 的客服提交理赔材料。
  - b) 在审核被保险人的理赔申请无误后，我们会在归国药品费用保险金的给付限额内按照给付比例将理赔款支付到被保险人或其监护人在国内的银行账号。
  - c) 请注意，根据保单条款约定，归国药品费用保险金涵盖的药品必须满足以下条件：
    - 1) 在中国大陆境内（不含港澳台地区）购买的药品；
    - 2) 该药品是由治疗方案授权书约定的中国境外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) 该药品为在中国大陆医疗机构继续治疗时使用的药品，且需取得中国大陆医疗机构专科医生处方；
    - 5) 每次处方的药品剂量以 60 天为上限。
4. 每日住院津贴保险金：
  - a) 若被保险人在海外进行了住院治疗，Further 会协助被保险人向医院申请用于申请每日住院津贴的相关资料。
  - b) 被保险人回国后可跟据保单相关约定，向 Further 提交理赔资料；
  - c) 我们将根据保单约定，按照被保险人在海外住院治疗的实际天数和每日住院津贴的金额，在保险给付限额内，将每日住院津贴保险金给付到被保险人或其监护人在国内的银行账号（**保险期间内每日住院津贴保险金的累计给付天数最高以 60 天为限**）。



## 敬请注意

- 本服务手册旨在指导被保险人及其监护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，以保险合同为准。
- 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。
- 被保险人在海外进行的相关治疗，需经由服务商进行整体安排。非经服务商安排的就医所产生的相关费用，保险不能涵盖。
- 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。
- 由于被保险人或其监护人提供不真实、不准确、不完整、不及时或不能反映当前情况的相关资料，而导致各项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。
- 当被保险人在所选择的医院/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。对于指定医疗机构医疗意见和治疗方案所产生的后果，我们及服务商均不负有任何责任。
- 对于任何不可抗力，包括但不限于自然灾害、罢工或骚乱、战争行为、政府行为、疫情、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，我们及服务商不负任何责任。
- 对于被保险人发生的保单合同项下海外就医费用保险责任、遗体运返费用保险责任、交通住宿费用保险责任范围内应由保险人给付的那部分金额，经投保人在投保时授权，保险人将通过服务商与提供服务的相关机构结算，被保险人无需支付与保险金等额部分的费用，受益人不得向保险人申请给付该部分保险金。
- 对于不属于保险责任范围内的费用，应由被保险人负担但相关机构未向被保险人收取，且保险人或其授权服务商 Further 已经与相关机构进行结算的，受益人在接到保险人通知后，应当于接到通知之日起三十日内（含）将上述款项退还至保险公司。
- 基于为被保险人提供更优质服务的目的，经被保险人授权后，我们会向我们因服务（例如赴海外就医安排等）必要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与被

保险人本人相关的信息。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。



## 常见问题解答

**问：被保险人应该选择去哪些国家就医呢？**

答：每个人的考量点不一样。根据大量服务案例，我们接触到的考量点包括以下：

- 医疗水平。一方面是每个国家整体的医疗水平，还有就是具体的疾病治疗水平。比如：日本的乳腺癌的五年生存率最高，美国的白血病和前列腺癌的五年生存率最高，新加坡的淋巴瘤和白血病的五年生存率在亚洲最高，韩国的胃癌的五年生存率是新加坡的 2 倍多；
- 各个国家或医院对于外国患者的接纳程度。美国、日本、韩国、新加坡的政府都非常希望发展本国的医疗旅游业，都把吸引外国人就医作为国策；
- 距离和交通的便利。中国太大了，中国的不同城市到达不同国家的飞行时间和航班的数量都不一样；
- 语言。虽然 Further 会提供医学翻译，但很多人还是希望能用中文和医生交流。如果是这样的话，新加坡就是很好的选择，大多数新加坡的医护人员都能说中文；
- 饮食文化。人生病的时候，能吃到熟悉的饭菜非常重要。不少人选择去新加坡，就是因为那里的华人文化；
- 其它。比如：已经有了某个国家的长期多次往返的签证等。

**问：你们会协助被保险人选择去哪个国家就医吗？**

答：当然会。在被保险人理赔责任审核通过后，我们及服务商 Further 就会和被保险人及其监护人进行深入的讨论，并根据被保险人的病情、候选海外医疗机构的接诊时效、就诊国家的出入境限制政策、以及其他综合因素，提供专业意见供参考。

**问：从被保险人确诊得病后通知客服，到去国外就医，要等多长时间？**

答：每个案例情况都不一样。我们能掌控的是：

- 1) 在拿到完整医学材料后，我们按照监管规定时效内进行理赔责任认定，同时判断是否需要进行第二诊疗意见评估，对不需要的将直接安排国外就医；
- 2) 对需要进行第二诊疗意见的，我们将在资料齐全之后 15 个工作日内出具第二诊疗意见报告；
- 3) 在理赔责任审核通过且被保险人正式提出出国就医申请后，10 个工作日内推荐海外医院。

有很多因素是我们不能掌控的，比如：拿到签证的时间，病人的病情什么时候适合出国，各个国家多变的出入境限制政策。我们建议：被保险人确诊后一定要在中国尽快开始治疗，边在国内治疗，边办理出国就医手续。并不是说已经在中国接受治疗，保险就不再能涵盖出国治疗的相关费用了，只要理赔责任审核通过且有治疗必要性，服务商 Further 就能安排被保险人赴海外进行治疗。

**问：治疗过程中可以提出申请换就诊国家或者换医院么？**

答：一旦最终确定了就诊国家及医院，除医学原因外，就不可以更换了。

**问：如果被保险人身体状况不适合出国就医，怎么办？**

答：确认被保险人的报案符合保险责任后，是否出国接受治疗由被保险人及其监护人来决定。对于出国治疗可能出现的风险，也是需要被保险人自行承担的。

**问：单次在国外的治疗时间有限制吗？**

答：在保单有效期内没有单次治疗时间限制。一切以给被保险人治病为准，Further 会根据被保险人的病情和治疗方案出具《治疗方案授权书》。

**问：保险涵盖被保险人在海外的随访和定期检查吗？**

答：海外及国内的随访和定期检查均不在保险的涵盖范围内。

**问：能提供一下被保险人能去看病的国家和医院吗？**

答：虽然了解和掌握全球最顶级的医疗资源，Further 没有一个固定的网络医院清单。每位客户的病情不一样，Further 会根据被保险人的病情，建议和安排最适合他的国家和医院治疗。

下面是一些发达国家医院和他们的专长，供参考：

---

国家	医院名称	优势学科
----	------	------



美国	Dana–Farber / Boston Children's Cancer and Blood Disorders Center 丹娜法伯/波士顿儿童癌症与血液疾病中心	儿童肿瘤、神经外科、 肾脏科、心脏外科、血液疾病
	Johns Hopkins Children's Center 约翰·霍普金斯儿童中心	肿瘤、肾脏科、神经外科
	Cincinnati Children's Hospital Medical Center 辛辛那提儿童医院医学中心	儿科肿瘤、儿科肠胃科、 儿科神经外科、心脏外科
	Children's Hospital of Philadelphia 费城儿童医院	儿童肿瘤
	Children's National Medical Center 国家儿童医学中心	肿瘤、神经外科、肾脏科
	Texas Children's Hospital 德克萨斯州儿童医院	儿童心脏外科、肺病科、 神经外科、肿瘤
英国	Great Ormond Street Hospital 大奥蒙德街儿童医院	儿童肿瘤和血液科、儿童心脏科、 儿童神经外科、罕见病
	Bristol Royal Hospital for Children 布里斯托尔皇家儿童医院	儿童心脏科
	King's College Hospital 国王学院医院	肝脏移植、神经外科、肿瘤、 儿科
	The Royal Marsden Hospital	达芬奇机器人手术系统、癌症治疗



	皇家马斯登癌症中心	
	Royal Manchester Children's Hospital 皇家曼彻斯特儿童医院	儿科
	Royal Brompton Hospital 皇家布朗普顿医院	心脏外科、肺病科、儿科
	The Christie Hospital 克里斯蒂医院	青少年肿瘤、
	Alder Hey Children's Hospital 奥尔赫儿童医院	儿童肿瘤
德国	Charité – Universitätsmedizin Berlin 柏林夏里特医院	移植手术、神经外科、心脏手术、小儿肿瘤
	Universitätsklinikum Frankfurt 法兰克福大学医院	肿瘤
	Hopp-Kindertumorzentrum Heidelberg 海德堡霍普儿童癌症中心	儿童肿瘤
	Universitätsklinikum Münster 明斯特大学医院	神经外科
	Medizinischen Hochschule Hannover 汉诺威医科大学医院	儿科、器官移植
西班牙	Hospital Universitari Vall d'Hebron	儿科，肿瘤、器官移植、血液病、神经学



	瓦尔德希伯隆大学附属医院	
	Hospital Universitario Quirónsalud Madrid 马德里基隆健康旗舰医院	儿科、心脏外科、血液肿瘤科
	Hospital Infantil Universitario Niño Jesús 小耶稣大学儿童医院	神经学
	Hospital Sant Joan de Déu 圣胡安德迪奥斯医院	儿童肿瘤、儿童血液病
	Hospital Universitario La Paz 拉巴斯大学医院	心脏病、神经外科、儿科
瑞士	University Children's Hospital Zurich 苏黎世大学儿童医院	儿童肿瘤、血液学、儿童肉瘤
	Universitätsspital Bern 伯尔尼大学附属医院	儿科
	Centre Hospital Universitaire Vaudois 洛桑大学医院	肿瘤学、神经科学
法国	Hôpital Necker-Enfants Malades 内克尔儿童医院	儿科心脏外科、儿科肿瘤
澳大利亚	Sydney Children's Hospital 悉尼儿童医院	癌症治疗、活体器官移植、 骨髓移植
	The Royal Melbourne Hospital	癌症治疗、活体器官移植、



	皇家墨尔本医院	骨髓移植
日本	St. Luke's International Hospital 圣路加国际医院	肿瘤
	Tohoku University Hospital 东北大学附属医院	消化科
	National Center for Child Health and Development 国立成育医疗研究中心	儿童疑难病、肝移植
	Kanagawa Children's Medical Center 神奈川儿童医疗中心	儿科、儿童肺病
	Juntendo University Hospital 顺天堂大学医学部附属顺天堂医院	心脏内科、心脏外科、呼吸内科、神经内科、神经外科
韩国	Seoul National University Hospital 首尔国立大学医院	血液肿瘤、心脏手术、器官移植
	Seoul St. Mary's Hospital 首尔圣玛丽医院	心脏手术、移植手术
	Asan Medical Center 首尔峨山医院	器官移植、心脏手术、癌症
	Yonsei Severance Hospital 延世大学世博兰斯医院	癌症、心脏手术



	Samsung Medical Center 三星医学中心	癌症
新加坡	Mount Elizabeth Novena Hospital 伊丽莎白（诺维娜）医院	心脏病、神经内科、肿瘤学
	Mount Elizabeth Hospital Orchard Road 伊丽莎白（乌节路）医院	心脏病、神经内科、肿瘤学
	National Cancer Center Singapore 新加坡国立癌症中心	肿瘤
	National University Hospital 国立大学医院	肿瘤、肾病、器官移植
	Thomson Medical Centre 康生医院	肿瘤科、儿科、神经内科
	Concord Cancer Hospital Singapore 泰和国际肿瘤医院	肿瘤治疗、达芬奇机器人手术系统
泰国	Bumrungrad International Hospital 康民国际医院	癌症、心脏病、造血干细胞移植
	Bangkok Hospital 曼谷医院	癌症、心脏病

关于 Further



Further(Further Underwriting International S.L.U.)是总部设在西班牙马德里的保险服务商。Further 在过去的十余年中始终专注于服务重疾海外就医保险，在 30 多个国家与地区和 80 多家保险公司合作。进入中国市场后 Further 和 30 多家保险公司开展合作，积累了大量为中国客户提供重疾海外就医服务的经验，这使得 Further 的就医服务在中国区域实现本土化。目前中国区域的 Further 服务团队已建立起成熟的就医服务体系，服务流程、服务时效、服务质量均已有相应的标准。

