

尊敬的客户，

感谢您投保泰康在线财产保险股份有限公司的个人特定疾病海外医疗保险产品。泰康在线财产保险股份有限公司委托 Further 提供该产品的理赔管理、第二诊疗意见和就医安排服务。该服务手册向您介绍如何使用该产品。如果您有任何问题，请联系：

泰康在线财产保险股份有限公司

电话：40000-95522

传真：010-60852299

地址：北京市昌平区北清路中关村生命科学园泰康创新中心

邮编：102206

## 泰康在线财产保险股份有限公司的介绍

泰康在线成立于 2015 年 11 月 18 日，是首家由国内大型保险企业发起成立的专业互联网财产保险公司。作为泰康保险集团的全资子公司，泰康在线以“保险+ 科技”、“保险 + 服务”为主要商业模式，充分融合泰康保险集团现代金融服务元素，打造国际领先的科技型、服务型互联网保险公司。

秉持“让保险更安心、更便捷、更实惠”的理念，泰康在线致力于开发完全 贴合互联网生态的保险产品。

泰康在线产品涵盖互联网财产险、车险、健康险、意外险、货运险、责任险、信用保证保险等，同时可开展与互联网保险相关的技术服务与咨询服务。

## 第三方服务商 Further 的介绍

Further 的全称是：Further Underwriting International S.L.U 总部设在西班牙的马德里。在过去的 10 年里专注服务重疾海外就医保险。截至 2018 年 12 月，在 30 个国家和 70 多家保险公司合作，开发、销售、服务重疾海外就医保险。在每个市场，Further 都和当地前 3 大保险公司合作。在中国已经有 18 家保险公司上线了 Further 服务的重疾海外就医保险。大的全球性的保险公司，如 Allianz（安联）、MetLife、Aviva 等，在很多国家和 Further 合作此产品。不少知名的注重客户服务的国际性银行，如 Citibank、Unicredit、Deutsche Bank、ING、Instesa San Paolo、Societe Generale 等，都已经为他们的客户提供了 Further 和保险公司合作的产品。Further 获得若干英国工商界的奖项。Further 的服务得到持续稳定的被保险人好评。

Further 聚焦重大疾病。通过购买 Further 服务的产品，客户不仅能从国际顶尖专家那里获得关于他们病情的诊断和治疗方案的意见，还能在出国就医过程中获得全程协助，同时无论是医疗费还是交通住宿费，都可以从保险得到保障。这样他们就可以无障碍地去全球最好的医院就医。

Further 和 Best Doctors 有独家服务协议。Further 使用 Best Doctors 的专家库提供第二诊疗意见服务。

### 关于 Best Doctors 的介绍

Best Doctors 是一家全球性的医疗服务提供商。它有超过 5 万名由同行评出的顶级专家。在过去的 20 多年里，Best Doctors 进行医疗界持续时间最长、规模最大的调查，由医生提名他们最信任的医生。

Best Doctors:

- 1989 年由两名哈佛医学院的教授创建；
- 53,000 多名全球顶尖的医学专家；
- 每两年一次由同行提名评选；
- 只有世界上最顶尖的 3-5%的专家才能进入 Best Doctors 的专家库；
- 涵盖 40 个医院领域，450 多个医学子领域。

## 保障计划介绍

该产品的保障计划表如下。您购买的具体计划，请见您的保单。

单位：人民币元

医院范围	由保险人授权的第三方服务供应商安排的位于中国以外的全球其他区域的医疗机构
保障的治疗	1.癌症治疗
	2.冠状动脉旁路移植手术（冠状动脉搭桥手术）
	3 心脏瓣膜置换或修复
	4.活体器官移植
	5.神经外科手术
	6.骨髓移植
年度保险金额	600 万元
1.医疗费用	(1) 保险责任范围的费用在年度保险金额内赔付；
	(2) 其中术后药品费：限最多 30 日的剂量。
2.交通费用	(1) 保险责任范围内的费用在年度总限额内赔付；
	(2) 且不超过商务机舱标准；火车以软卧或者一等座为限。
3.住宿费用	(1) 保险责任范围内的费用在年度保险金额内赔付；
	(2) 且不超过 4 星级酒店双人房标准。
4.遗体遣返费用	保险责任范围内的费用在年度保险金额内赔付。
5.归国后药品费用	保险责任范围内的费用每年最高赔付 30 万元。
6.住院津贴	600 元/日，且每年最多赔付 60 日
免赔额	零元
赔付比例	100%
等待期	90 天

中国：指中国大陆、香港、澳门特别行政区以及中国台湾。

# 使用流程

## 报案

1. 一旦您确诊需要接受保单涵盖的治疗，请立即拨打热线电话 95522-3 联系客服
2. 您的客服会向您询问以下信息
  - a) 被保险人姓名、投保时使用的身份证件号码、生日、电话
  - b) 保单号、保险期间
  - c) 确诊需要接受的治疗
  - d) 过去 12 个月居住在中国的时间是否超过 240 天
3. 初步确认您的报案是保险理赔的范围，您的客服会发给您一份《理赔资格审核表》，其中包括：
  - a) 信息收集表
  - b) 调取病例授权书
4. 请将填好并签字的《理赔资格审核表》中的各个文件，和以下材料一起提交给您的客服
  - a) 所有病例和相关医学材料（如：检查报告、影像报告、出院小结等；从医院获取电子版的影像报告将有利于提高您二诊服务安排的效率和质量）
  - b) 被保险人护照每一页的复印件
5. 基于您提供的以上材料，Further 会判断您的报案：
  - a) 是否是等待期出险。如果是，我们将终止保单、全额退还保费。
  - 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) 过去 12 个月被保险人居住在中国的时间是否超过 240 天。如果没有，我们将做拒赔处理。
6. 基于您提供的材料，Further 会判断是否需要通过第二诊疗意见来最终判断您的报案是否是保险保障的范围。如果 Further 认为需要，或者您希望享受第二诊疗意见服务，Further 会启动第二诊疗意见服务。

## 第二诊疗意见服务

1. Further 会根据您的诊断，在 Best Doctors 的专家库中挑选最合适的专家。
2. Further 会将您提供的和他们收集的医学材料翻译成英文，发给国外的专家。
3. 在收到国外专家提交的第二诊疗意见报告后，

- a) 如果国外专家对于您的诊断和治疗方案与您以前的医生的判断不一致, Further 会在 Best Doctors 的专家库中再挑选一名专家, 做第二次第二诊疗意见。
  - b) 如果国外专家对于您的诊断和治疗方案与您以前的医生的判断一致, Further 会据此并结合保单条款的规定, 最终判断您的报案是否属于保险保障范围。
4. Further 会将国外专家出具的第二诊疗意见报告翻译成中文, 连同原件发送给您。并会和您详细解释报告的内容。

## 海外就医安排服务

1. 一旦确定您的报案属于保险的保障范围, Further 会询问您是否希望到海外接受治疗。此时, 是否到海外接受治疗, 完全由您决定。我们完全尊重您的决定。
2. 如果您不希望到海外接受治疗, Further 将结案。
3. 如果您希望到海外接受治疗, Further 将启动海外就医安排服务。
4. 对于去哪里就医, Further 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。
5. Further 会为您提供《医疗中心建议书》, 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《就医安排服务申请表》。
6. 您在《医疗中心建议书》中勾选您希望就医的医院并签字, 填写《就医安排服务申请表》并签字。
7. Further 会出具《治疗方案授权书》, 您需要在《治疗方案授权书》上签字。
8. Further 会联系您希望就医的医院, 做相应的就医安排。
9. 如果您需要申请签证, Further 会协调您将就医的医院出具证明材料。
10. Further 会在和您充分沟通后, 安排您和陪同人员出国的机票和在国外的住宿。并将行程发送给您。
11. 如果不是医学原因, 您修改已经订好的行程, 您要承担相应的费用。
12. 按照订好的行程, Further 会安排您从家或国内的医院去飞机场/火车站的交通。Further 也会安排从治疗国的机场/火车站到酒店/医院的交通。
13. Further 在治疗国的服务人员会协助您办理就医手续。

14. Further 会将《治疗方案授权书》中规定的医疗费用、交通费、住宿费直接支付给医院、航空公司、酒店。不需您垫付再申请理赔，但需要您协助填写费用确认书及理赔金给付申请书。

## 国外治疗期间的协助

1. 您在国外接受治疗期间，Further 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. 一旦您在外国的治疗结束，Further 会安排您的归国行程，并通知您。如果不是出于医学原因，你修改订好的行程，你需要承担相关的费用。
3. 如果您在国外接受的是住院手术治疗，您在手术出院时，可以在国外购买 30 天的出院带药。Further 会协助您购买并支付相关费用。
4. Further 会安排从国外的医院/酒店到国外的机场/火车站的交通，和回到中国后从中国的机场/火车站到您家/国内医院的交通。

## 持续治疗

1. 在您结束国外的治疗时，Further 会协助您与您国外的主治医生讨论您回国后的持续治疗方案。
2. 归国药费：如果您可以享受归国药费福利
  - a) 在您回到中国，按照持续治疗方案购买药品后，请向 Further 的客服提交以下理赔材料：
    - 1) 理赔申请书
    - 2) 国内医生开具的病例和处方
    - 3) 发票
  - b) Further 在审核您的理赔申请后，泰康在线会将理赔款支付到您在中国的银行账号。
  - c) 请注意，根据条款，归国药费涵盖的药必须满足以下条件：
    - 1) 由国外主治医生开具，包括在持续治疗方案中
    - 2) 有中国医生的处方
    - 3) 中国政府批准在中国销售
    - 4) 未从其它地方报销过
    - 5) 该药品须在中国购买
    - 6) 该药品每次的处方剂量不超过 2 个月。
3. 住院津贴：如果您可以享受住院津贴福利
  - a) 请向 Further 的客服提交理赔申请书。

- b) 泰康在线将根据您在国外住院治疗的天数和您购买的计划规定的每日住院津贴的金额，将理赔款支付到您在中国的银行账号。



## 常见问题解答

**问：如果因为报案时不满足常住地要求被拒赔，我的保单还有效吗？之后还能申请理赔吗？**

答：有效。在您满足常住地要求后，还可以申请理赔。保险会赔付您满足常住地要求之后的保险涵盖的费用。

**问：从确诊得病后通知客服，到去国外就医，要等多长时间？**

- 1) 在拿到完整医学材料后，15个工作日内出第二诊疗意见报告。
  - 2) 在选定国外就医的医院后，20个工作日内安排好国外就医。
- 其他客观原因不在此时效范围内（如签证拒签等）。

Further 在中国安排过的一个案例是：病人确诊罹患结肠癌后 2 周住进国内的三甲医院做切除，同时向我们报案。Further 首先做的是确认被保险人的理赔资格。在确认被保险人理赔资格后的第 25 天，她踏上去日本就医的飞机。去日本进行化疗。在日本的 8 次化疗共花费了 65 万人民币。

另外，我们建议，被保险人生病后，一定要在中国开始治疗，不要等。不是在中国治疗了，我们就不允许出国治疗了。可以在中国一边治，一边办理出国就医。

Further 在中国安排的另一个案例就是这样的。在诊断罹患骨髓瘤后，病人在中国做了两次化疗，第二次化疗结束后，踏上了去新加坡治疗的飞机。之后在新加坡做了 2-3 次化疗，然后进行骨髓移植手术。在新加坡的治疗共花费 120 万人民币。

**问：如果到了国外发现是不可理赔的疾病，怎么办？**

答：在出国就诊之前，Further 会收集详细的医学资料，请国外富有经验的专家先提供第二诊疗意见，明确诊断，并提供国外的治疗方案。所以去了国外后发现诊断有误，不属于保险理赔的范围的情况很少。但万一发生这种情况，如国内确认是恶性肿瘤，去国外后活检发现为良性肿瘤，保险仍会赔付来回的旅行住宿费用及已发生的医疗费用。但如果您选择继续留在国外进行治疗，则需您自付后续的治疗费用。

**问：国外看病有人全程陪同吗？**

答：Further 提供的服务里没有陪同。Further 安排的交通里面包括从家或医院接您和陪同人员去国内机场/火车站，和从国外的机场/火车站到医院或酒店。Further 是安排专车公司提供这个服务，一般不是 Further 的员工。Further 在国外提供的也是医学翻译和就医协调的服务，而不是就医陪同服务。

**问：单次在国外的治疗时间有限制吗？**

答：没有，一切以治病为准。当然，治疗结束后如果您还想待在国外，那之后的所有费用保险就不涵盖了。

**问：在国外治疗期间可以回国吗？**

答：被保险人及其陪同人员在海外就医期间是否可以回国，由 Further 综合考虑治疗安排、医生的建议、被保险人的身体状况以及相关的交通和住宿费用后决定。被保险人自己或者由任何第三方代被保险人做出的旅行安排，保险将不涵盖相关费用。

**问：在国外接受门诊治疗期间还有住院津贴吗？**

答：没有。只有住院期间有住院津贴。

**问：今年得了 A 病，在国外治疗后回国了。还能因为 A 病再去国外治疗吗？续保后，还保 A 病吗？**

答：国外治疗 A 病回国后，如果 A 病复发再次需要治疗，是可以再次出国治疗的，Further 会作为另一个理赔案件，按照理赔流程提供服务。同时，保单续保时，也不会除外 A 病。但需要指出，Further 不会安排和赔付 A 病治疗结束后单纯为了随访或定期检查的出国。

**问：在国外接受完 Further 指定的治疗本应回国，但如果决定留在国外，知道 Further 不会管酒店的费用，后来回国的机票还管吗？保险涵盖在国外的随访和定期检查吗？**

答：您在出国治病之前，需要在《治疗方案授权书》上签字。凡是《治疗方案授权书》之内的费用，保险都涵盖。超出授权范围外的治疗和费用保险都不涵盖。接受治疗后，您决定自行留在国外一段时间后回国。这时，回国的机票是保险涵盖的，但需要提前告知 Further 做安排。如果以前 Further 已经安排了机票，您决定改期回国，机票改签的费用需您自己承担。如果 Further 安排的机票过期了，需要购买新的机票，那这部分的费用保险就不涵盖了。国外治疗结束后的随访和定期检查不是保险的涵盖范围，无论是国外的还是国内的。

**问：这个产品的关于药品的福利有哪些？**

答：这个产品关于药品的福利有 3 个：

1. 在国外治疗期间（包括住院手术治疗、门诊放化疗等），**被保险人在治疗国期间**所需要用的所有药品。
2. 如果被保险人在国外接受的是住院治疗，被保险人返回中国之前购买的术后所需继续使用的药物，最多可赔付30天药量的费用。癌症的放疗和化疗属于治疗阶段。所需的药不受这30天的限制。
3. 如果被保险人在国外住院超过3个晚上，可以享受归国药费福利。归国药费福利报销的药必须满足以下条件：被保险人在治疗国完成治疗回到中国后的、国外治疗医生开具的、持续治疗所需的、中国政府批准的药品的费用。

**问：对于归国药费，如果需要用的药品不在大陆批准的药品目录上，而香港政府已经批准并且在香港上市了，属于保险涵盖的范围吗？**

答：属于。该产品对于中国的定义是中国大陆、香港、澳门特别行政区以及中国台湾。

**问：能提供一下我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 没有一个固定的网路医院清单。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。

下面是一些国家顶级的医院和他们的专长，供您参考：

国家	医院	优势学科（美国医院附#全国排名）
美国	安德森肿瘤中心 University of Texas MD Anderson Cancer Center	肿瘤（#1）
	纪念斯隆-凯特琳癌症中心 Memorial Sloan Kettering Cancer Center	肿瘤（#2）、妇科（#2）、泌尿科（#5）
	梅奥诊所 Mayo Clinic	肿瘤（#3）、心脏外科（#2）、 神经外科（#2）
	丹娜-法伯癌症研究所/布莱根和妇女医院癌症中心 Dana-Farber/Brigham and Women's Cancer Center	成人肿瘤（#4）、儿童肿瘤（#3）
	西雅图癌症护理联盟 Seattle Cancer Care Alliance	肿瘤（#5）
	约翰·霍普金斯医院 Johns Hopkins Hospital	肾脏科（#3）、神经外科（#2）、 肿瘤（#6）、心脏病&心脏手术（#6）
	克利夫兰诊所 Cleveland Clinic	心脏手术（#1）、神经外科（#6）、 肿瘤（7）、肺病医学（#3）、骨科（#3）
	麻省总医院（马萨诸塞州综合医院） Massachusetts General Hospital	神经外科（#6）、肿瘤（#12）、 心脏手术（#5）
	辛辛那提儿童医院医学中心 Cincinnati Children's Hospital Medical Center	儿科肿瘤（#1）、儿科肠胃科（#1）、 儿科神经外科（#2）、心脏外科（#6）
	费城儿童医院 Children's Hospital of Philadelphia	儿童肿瘤（#2）
	波士顿儿童医院 Boston Children's Hospital	儿童肿瘤（#3）、神经外科（#1）、 肾脏科（#1）、心脏外科（#2）
德克萨斯州儿童医院 Texas Children's Hospital	儿童心脏外科（#1）、肺病科（#1）、 神经外科（#3）、肿瘤（#6）	
英国	国王学院医院	肝病治疗、肝脏移植、神经外科、肿瘤

	King's College Hospital	
	皇家布朗普顿医院 Royal Brompton Hospital	心脏外科、肺病科、儿科
	克里斯蒂医院 The Christie Hospital	肿瘤、青少年肿瘤、核医学
	英国皇家马斯登医院 The Royal Marsden Hospital	癌症治疗、介入性放射技术、 卵巢癌、射波刀
德国	图宾根大学附属医院 Universitätsklinikum Tübingen	肿瘤、器官移植
	法兰克福大学附属医院 Universitätsklinikum Frankfurt	神经内科、肿瘤、心血管内科、眼科、 心血管外科、妇科、皮肤科、泌尿科
	汉堡大学附属埃彭多夫医院 Universitätsklinikum Hamburg-Eppendorf	神经外科、肿瘤
	海德堡大学附属医院 Universitätsklinikum Heidelberg	肿瘤、质子重离子治疗
	柏林大学附属夏洛特医院 Charité-Universitätsmedizin Berlin	肿瘤、移植手术、神经外科、骨科、 心脏手术、小儿肿瘤
法国	巴黎比才私立医院 Clinique Bizet	肿瘤科、心脏手术
	乔治·蓬皮杜欧洲医院 Hôpital Européen Georges-Pompidou	肿瘤、心脏外科、器官移植和神经外科
	内克尔儿童医院 Hôpital Necker-Enfants Malades	儿科心脏外科、儿科肿瘤
瑞士	日内瓦大学附属医院 Hôpitaux Universitaires de Genève	肿瘤、头颈外科
	哈里斯兰登诊所 Klinik Hirslanden	神经外科、心血管疾病

	伯尔尼大学附属医院 Universitätsspital Bern	儿科
	苏黎世大学附属医学院 Universitätsspital Zürich	神经外科、心脏外科、肿瘤科
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、脑癌、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、脑癌、质子治疗
	延世大学附属医院	胃癌、唾液腺癌、心脏手术、

	Severance Hospital	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 Mount Elizabeth Hospital	心脏病、神经内科、肿瘤学
	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 Further 的被保险人服务，而且根据被保险人的病情，可能是不在此表的医院更适合。