

【都会健康海外就医协调服务权益须知】

本服务为中美联泰大都会人寿保险有限公司（以下简称“我们”或“大都会人寿”）合作的第三方服务公司（以下简称“供应商”）为《都会健康两全保险》及《附加都会健康长期重大疾病保险》（以下简称“保险合同”）保单上登载的被保险人本人（以下简称“您”）提供，若您与第三方公司因服务而产生的任何纠纷，大都会人寿不承担任何法律责任。为确保您全面了解所享有的权益，请务必在请求第三方公司服务之前认真阅读本须知，以避免您对第三方服务产生任何误解。您有权就任何不理解之处要求第三方服务公司做出解释。大都会人寿将保留本须知的解释权。

一、海外就医协调服务（以下简称“服务”）项目说明

若您享有了大都会人寿的《都会健康两全保险》及《附加都会健康长期重大疾病保险》，且保险合同为生效日在 2016 年 1 月 1 日至 2016 年 3 月 23 日期间的新单或新加保单，有效保险合同的主险保额累计达到 50 万的白金套餐客户，可在保险合同的有效期内获得此项增值服务。

1、服务有效期

本服务自您专属的保险合同（《都会健康两全保险》及《附加都会健康长期重大疾病保险》）生效日之后第一个日历日起正式生效，其中止、复效、终止、满期时间均与保险合同的中止、复效、终止、满期同步，在保险合同处于非有效状态时，不提供本服务。

2、服务地域和医院网络

服务地域为全球范围，具体地域和合作医院网络详见附件。

3、服务专线

全国健康服务专线：400-920-9788。（7*24 小时服务）

*以上健康服务专线由供应商为被保险人提供的增值服务电话号码。

4、服务等待期

服务有效期开始后的第一个月为服务等待期。对您在服务等待期届满前罹患（或疑似）的疾病，不享受本服务。

5、服务介绍

若您被专科医生（具体释义以保险合同的条款为准）诊断首次患有《附加都会健康长期重大疾病保险》中所约定的重大疾病，您可通过拨打服务专线并签署相关协议后获得海外就医服务。供应商专业的医疗顾问会快速了解您的病情，收集您的个人基本信息、病历、医学影像文件和病理切片，根据您的个人情况和病情需要，预约服务网络内最合适的合作医院和专家，并且协助完成就医前的各项准备工作，协助获得签证后，安排出境就医。

海外就医协调服务包含：

1. 病历翻译
2. 推荐协调合作医院和专家（提供国外合作医院邀请函、医生预约信及费用预估）
3. 协助办理签证*
4. 行程安排*
5. 海外机场、酒店、合作医院往返接送
6. 安排导医导诊*
7. 回国后健康档案归类、健康咨询、健康跟踪服务

注：上述“*”服务将由供应商为客户协助安排。超出以上七项服务之外所发生的其他服务费用由客户自行承担。

6、服务流程

1. 您至少需在希望进行海外就医协调前 30 天拨打全国健康服务专线 400-920-9788，向供应商预约海外就医；
2. 供应商医疗顾问将在 2 个工作日回电您，您需要与供应商签订《海外就医协调服务委托协议》及《接受海外就医协调服务的声明及确认》，并补充其他海外就医所需的信息；
3. 供应商的医疗顾问将安排医生尽快与您沟通，了解相关病情信息，并介绍基本服务流程
4. 您将病历提交至供应商，进行中文病历整理及翻译并协助寄往海外医院（邮寄费由您自行承担）；
5. 供应商根据您的病历资料选择三家合适的合作海外医院供您选择；
6. 供应商根据您的选择，协调预约医院；
7. 15 个工作日内供应商成功预约就医医院，向您确认就诊时间；
8. 15 个工作日内供应商为您提供医疗医院邀请函，医生预约信以及费用预估单；
9. 由供应商专业的签证顾问协助您办理医疗签证（签证费由您自理）；
10. 您获得签证后，做好出发准备；
11. 供应商为您提供出行手册及当地服务人员信息；
12. 抵达海外，供应商的当地服务人员将为您提供免费一次接机至医院或酒店的服务；
13. 您进行海外治疗（海外治疗过程中的治疗及生活相关费用均由您自行承担。）；
14. 在出国治疗过程中，供应商提供 30 天专业翻译陪同以及海外生活陪同服务（其中供应商向您赠送 8 小时且不多于 2 次的海外生活陪同服务。超出部分的费用由您自理）；
15. 结束就医，供应商的当地服务人员为您免费提供一次国外医院或酒店至机场的送机服务；
16. 回国后，您向供应商支付所有在海外就医服务中非免费部分的费用；
17. 在您完成治疗回国后，供应商为您建立详尽、全面、动态的“健康档案”。
18. 供应商为您安排保健医生提供健康咨询及全程健康跟踪，并为您适时提供相关医疗信息、保健知识。
19. 供应商保证在本须知及相关协议项下范围内使用您的个人信息。

二、服务责任免除

1. 在下述情况下，您任何信息的披露，我们均得免责：
 - （1）当政府机关依照法定程序要求我们披露客户个人资料时，我们将根据执法单位之要求或为公共安全之目的提供个人资料。
 - （2）由于您将个人信息告知他人，由此导致的任何个人资料泄露。
 - （3）任何由于计算机问题、黑客攻击、计算机病毒侵入或发作、因政府管制而造成的暂时性关闭等影响网络正常经营之不可抗力而造成的客户个人资料泄露、丢失、被盗用或被篡改等。
2. 在提供服务时，如我们查明正在要求或享受服务者并非您本人，有权立即拒绝提供任何服务。
3. 对您在服务等待期届满前罹患（或疑似）的疾病，根据服务内容，您不享受本服务。
4. 我们尊重并保护您的隐私权，未经您许可我们不会将任何与您相关的信息泄露给第三方。为了更好的为您提供服务，服务商可能会向您询问姓名、性别、电话号码、地址等诸多信息，您有权决定是否提供相关信息，但由于信息不全导致的损失将由您自行承担。
5. 由于您提供不真实、不准确、不完整、不及时或不能反映当前情况的各种资料，而导致服务发生缺失偏差或延误，我们均得免责。
6. 资料转送至国外时，您可以自行选择快递公司寄送或委托供应商代为处理，但在寄送过程当中出现任何意外导致资料遗失或损坏，我们均免责。
7. 对于因我们合理控制范围以外的各种原因，包括但不限于自然灾害、罢工或骚乱、物质短缺或定量配给、暴动、战争行为、政府行为、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本手册各项服务的，我们均得免责。

8. 本服务未涉及的问题参见我国相关法律法规；当本服务与我国法律法规冲突时，以我国法律法规为准。
9. 当您选择医疗机构进行各项服务时，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。

三、服务声明

当出现以下情况时，您将不再享受本服务：

- (1) 保险合同中止期间、失效、满期、终止后等保险合同处于非有效状态期间；
 - (2) 服务次数使用完毕；
 - (3) 本服务处于服务等待期；
 - (4) 保险合同处于犹豫期内；
 - (5) 保险合同不再符合享受本服务的其他条件。
2. 本服务属于大都会人寿推荐给符合相应标准的保险合同之被保险人的健康增值服务，大都会人寿保留对本服务细则的解释、服务内容的变更、终止各项服务等各项权利。
3. 本服务为大都会人寿合作的有专业资质的第三方服务公司为您提供，服务仅限于健康方面的咨询意见和协助，并非医疗服务。如果任一服务商停止提供服务，我们将尽最大努力向您推荐内容相同或类似的健康服务，以保障您的权益。具体服务内容以我们官网公布的最新版《都会健康海外就医协调服务权益须知》为准。若您与服务商或相关医疗机构因服务而产生任何纠纷，大都会人寿不承担任何法律责任。
4. 投保我们的保险合同，即视为已同意本须知中的所有内容。本须知构成保险合同的一部分。如果本须知中的内容发生变更，导致您的权利义务发生变化，我们将通过网站公告的方式予以公布或其他合理方式向您告知，请您留意官网公布的最新版《都会健康海外就医协调服务权益须知》。
5. 如您为未成年人，服务预约应由保单的投保人或法定监护人来申请。

附件：国际服务列表

洲际	国家	医院名称
北美洲	USA 美国	Harvard Medical School Teaching Hospitals 哈佛大学医学院教学医院
		Brigham & Women' s Hospital 布列根及妇女医院
		Dana Farber Cancer Institute 达那法柏癌症中心
		Massachusetts General Hospital 麻省总医院
		Massachusetts Eye and Ear Infirmary 麻省眼耳医院
		Massachusetts General Paediatrics 麻省综合儿科
		Memorial Sloan-Kettering Cancer Center 史隆凯特琳癌症中心
		Johns Hopkins University Medical Center 约翰霍普金斯大学医学中心
		Detroit Medical Center & Kmanos Cancer Institute 底特律医学中心暨卡曼纽斯肿瘤研究所
		Emory Healthcare 艾墨里大学健康照护中心

		Moffitt Cancer Center 墨菲特癌症中心
		Children' s Hospital of Boston 波士顿儿童医院
		Children' s National Medical Center 国家儿童医疗中心
		Temple University Hospital 天普大学医院
		AI duPont Children' s Hospital & Nemours Clinic 阿尔佛瑞德杜邦儿童医院
		Mount Sinai Medical Center 西奈山医学中心
		University of California, San Francisco Med. Center 加州大学旧金山分校医学中心
		New York-Presbyterian/ Columbia/ Weill Cornell 纽约长老会医院
		Cedars-Sinai Medical Center 西德斯西奈医学中心
		Florida Hospital 佛罗里达州医院
		Hospital of the University of Pennsylvania & Abramson Cancer Center 宾夕法尼亚大学医院
		St. Louis Children' s Hospital 圣路易斯儿童医院
		Texas Children' s Hospital 德克萨斯市儿童医院
		Kennedy University Hospitals 肯尼迪大学医院
		St. Christopher' s Hospital for Children 圣克里斯托弗儿童医院
		MD Anderson Cancer Center 安德森癌症中心
欧洲	英国	King' s College Hospital 国王学院医院
		The Royal Marsden Hospital 皇家马斯登医院
	德国	Berlin' s Charité 柏林慈善医院
		Heidelberg University Hospital 海德堡大学医院
	瑞士	University Hospital of Geneva 日内瓦大学医院

亚洲	日本	Kameda Medical Center 龟田医学中心
	韩国	Seoul National University Hospital 首尔国立大学医院
	新加坡	Mount Elizabeth Hospital 伊丽莎白医学中心
		Gleneagles Hospital 鹰阁医院

注：以上医院列表以实际服务时提供的为准。