

# 美亚外籍人士医疗保险指南

## **使用会员卡的重要提示：**

美亚外籍人士医疗保险会员卡的使用构成对本指南和保险合同内容的认可。

本会员卡仅在卡上规定的期间内有效。

在您使用会员卡享受直付服务之前，请确保：

您已支付您的保费。

资格等待期已期满。

直付网络供应商的参与状态可能发生改变，对此无需给您另行通知。您可在任何时候致电我们的客服专员 800 988 0898；+86 21 3857 8427 或查询我们网站 [www.Chartisinsurace.com](http://www.Chartisinsurace.com) 上发布的直付网络供应商（以下简称“网络供应商”）信息，来确认供应商的参与状态。

## **关于美亚保险**

美亚财产保险有限公司（简称“美亚保险”）是 Chartis 保险集团旗下在中国经营财产责任险保险的独资子公司，目前在北京市、上海市、广东省和深圳市设有分支机构。Chartis 保险集团是国际领先的财产责任及非寿险保险机构，向分布在 160 多个国家和地区的超过 4,500 万客户提供保险服务。Chartis 的历史长达 90 年，在全球范围内经营财产保险、责任保险、短期意外健康保险等非人寿险业务，总部设于美国纽约市。

Chartis 的服务网络遍及北美、欧洲、拉美、非洲、澳纽、东北亚、东南亚、中国大陆、香港特别行政区、中国台湾等，为各种规模的商业机构、家庭及个人提供包括财产保险、货物运输保险及责任保险、健康意外险等全方位的服务。

凭借多年的经营经验和广泛的业务网络，美亚保险将随着中国保险市场的不断放开而继续拓展新的业务。

本指南仅供参考。如欲了解具体的保险责任和条款，请参阅您的保险责任明细表和保险合同文件。

本指南仅限于美亚外籍人士医疗保险计划的被保险人使用，未经授权不得转发或发送他人。

## 目录

前言

联系我们

一般事项

美亚外籍人士医疗保险会员卡的使用

我的美亚外籍人士医疗保险账户

美国国际支援服务机构 (TRAVEL GUARD)

附表的用法

理赔服务

直付服务

门诊服务的直付服务

住院、门诊手术和急诊住院的费用担保

牙科和产科的直付服务

费用理赔

门诊索赔

意外或伤害相关的索赔

报告期

其他保险

主要条款

资格等待期

产科等待期

30 天犹豫期

常规牙科治疗

重大牙科修复术

责任免除

重要提示

## 前言

欢迎使用美亚财产保险有限公司提供的服务。本指南提供为美亚外籍人士医疗保险的成员提供重要成员信息，如成员卡的用法、成员联系信息、医疗给付项目，以及索赔程序，包括如何使用我们的直付服务、如何提出索赔要求，以及成员需要了解的其他一般条款和条件。

## 联系我们

我们有一支专门的专家团队提供成员服务。以下联系信息可用于美亚外籍人士医疗保险成员服务相关的一切事项。

美亚外籍人士医疗保险热线：800 988 0898；+86 21 3857 8427（工作时间）

非工作时间和紧急情况：Travel Guard +86 400 888 2060

传真：+86 21 3857 8438

电子邮箱：[Globalhealth.sh@Chartisinsurance.com](mailto:Globalhealth.sh@Chartisinsurance.com)

分公司地址：

美亚财产保险有限公司上海分公司

上海浦东新区世纪大道 1589 号长泰国际金融大厦 5 楼 邮编 200122

美亚财产保险有限公司广东分公司

广州市东风中路 515 号东照大厦 18 楼 5-12 单元 邮编 510045

美亚财产保险有限公司深圳分公司

深圳市深南东路 5002 号信兴广场地王商业中心商业大厦 11 楼 邮编 518008

美亚财产保险有限公司北京分公司

北京市朝阳区光华路 7 号汉威大厦 A 座 9A15-16 邮编 100040

如欲了解产品信息和最新的网络供应商清单，您还可以访问我们的网站：[www.Chartisinsurance.com.cn](http://www.Chartisinsurance.com.cn)

## 一般事项

您的医疗保障计划仅适用于必要的医疗服务，且须遵循保险合同的各项条款、条件、责任免除和限制条款的规定。此外，还须遵循 30 天资格等待期（除非另有规定）的规定和保险合同项下保险费结算要求，以及服务的免赔额或自付比例等规定（如有）。

## 美亚外籍人士医疗保险会员卡的使用

作为一名参保成员，您在每次接受网络供应商的服务之前均应出示美亚外籍人士医疗保险会员卡。会员卡的使用构成对本指南和保险合同内容的认可。您有责任验证网络供应商的参与状态，该状态有可能发生变化，对此无须给您另行通知。参保成员在接受任何检验或治疗之前，有权获得网络供应商提供的各项医疗服务的预估成本。

如果发生任何不属于保障范围的费用或超出保障范围的费用，您应直接根据网络供应商的标准费率，自行与该网络供应商结算费用。

对于卡片挂失或换卡要求，请致电美亚保险客服热线 800 988 0898; +86 21 3857 8427, 或通过传真+86 21 3857 8438 通知我们。如果您不再是投保公司保险合同项下的被保险人，会员卡须归还给您的雇主，或在保障终止时归还给美亚保险，否则您可能要承担其不当使用的责任。

会员卡在其正面和背面印有如下信息：

## 我的美亚外籍人士医疗保险账户

拥有这一访问权限将使您能够方便地获得所需的任何信息或文件，并保持您的账户的实时更新。特别地，您可以访问下列信息：

- 理赔：成员可检查其理赔状态，并查看赔偿的详细情况
- 表格：所有的外籍人士医疗保险表格均可由一个方便的菜单下载
- 帮助信息：成员如何使用其外籍人士医疗保险保单的有用建议
- 保险条款资料：完整的保险给付责任，以及保险条款

网络服务注册指南

注册程序简单、安全。

**第1步：** 发送包括下列内容的电子邮件给 [Globalhealth@globalhealthasia.com](mailto:Globalhealth@globalhealthasia.com)：

- 成员的姓名（见会员卡）
- 保单号（见会员卡）
- 成员身份识别号（见会员卡）
- 您优先使用的电子邮箱地址。

**第2步：** 在两个工作日内，您将会收到一封包含您的 **PIN 码** 的电子邮件。

**第3步：** 访问 [www.Chartisunsurance.com](http://www.Chartisunsurance.com)cn，点击“客户服务”，接着点击“外籍人士医疗保险成员角（GlobalHealth Member Corner）”图标。

**第4步：** 点击“注册为成员”，填写必填部分，然后点击“提交”。

## **Travel Guard**

Travel Guard 为我们的参保成员提供 24 小时全球紧急救援和旅行支持服务。特别地，Travel Guard 提供下列服务：

医疗救援，包括电话医疗建议、医疗服务机构转介、住院期间身体状况监控、紧急医疗运送和送返安排和支付。

旅行支援，包括翻译和法律转介服务。

理赔协助，包括关于索赔程序的信息。

如需本项服务，请致电+86 400 888 2060。

## **附表的用法**

除本指南外，我们还向您发送了以下表格，以供您在整个保险年度内使用。您也可以使用这些表格的影印件。

### **1. 新生儿加入申请表**

请在您的孩子出生后填写本表，以便这个孩子能够加入保险合同的保障。

### **2. 医疗保险索赔申请表**

每次当您提出索赔要求时，请您和您的医生填写本表。

### **3. 齿科医疗保险索赔申请表**

每次当您提出齿科医疗保险索赔要求时，请填写本表。

## **理赔服务**

美亚外籍人士医疗保险为被保险人提供医疗费用补偿，您可自由选择医疗服务机构。

为了给您提供方便，我们已经与在华外籍人士经常光顾的诊所和医院建立了直付网络。您可以看到随指南一起附上的网络供应商清单。您还可以在我们的网站上看到最新的网络供应商清单。

## **直付服务**

### **门诊服务的直付**

**\* 仅适用于无免赔额的下列计划：优越 400 (Advantage 400) 与优越 500 (Advantage 500)。**

通过向任何直付网络合作伙伴出示您的会员卡，即可享受直付服务。

请注意，在您的会员卡上，如果您的卡正面印有字母“v”，意味着您适用某种健康状况的责任免除条款，请不要将您的卡用于该健康状况的治疗。网络供应商将与美亚保险确认直付服务的保障范围。

## **住院、门诊手术和急诊住院的费用担保**

- 向网络供应商出示会员卡，进行咨询。
- 在您的主治医生评定为必要的入院时，请您和您的主治医生填写医疗索赔表。将索赔表传真给美亚保险，用于直付的预授权。
- 在发生紧急情况时，您的供应商将与美亚保险或通过 Travel Guard 做预授权安排。

## **牙科和产科的直付**

牙科和产科保障项目适用分项限额的规定，如果您想要使用我们的直付服务，我们将为您安排。

我们将在本部分解释我们可以怎样为您安排直付服务。

在您决定使用直付服务前，我们希望您选择好医生并体验他们的服务，支付您的初次费用后向我们提出索赔。如果该供应商是我们指定的直付供应商，而且您对服务质量感到满意，将来就诊时我们将安排与您选定的供应商直接结算费用。

请注意，一旦成员转到其他牙科或产科服务供应商，直付服务将不可再用，请按照常规程序向我们提交索赔材料。如果您决定转到其他直付供应商，请通知我们注销当前的供应商，并重新启动直付安排的步骤。

## **设置牙科直付的步骤**

一旦成员满足常规牙科治疗的 3 个月资格等待期和重大牙科修复术的 6 个月资格等待期，牙科直付即生效。当然，牙科检查和牙科清洁不受资格等待期的约束。成员可在保险期间内随时享有牙科检查和牙科清洁保障，在资格等待期届满前发生的费用，可向我们提出索赔。资格等待期不再适用于续保保险年度。

在收到您与一家供应商诊所建立直付服务的请求时，我们将向您发出一份函件，以得到您继续保持与该医生的未来直付的授权。

签署并通过传真向我们返还该函，并在下次就诊时将签署后的该函带给该医生，以便享用直付服务。

## **设置产科直付的步骤**

在我们的直付网络内选择您的医生。

支付您的初次费用，并向我们提出索赔要求（确保您的医生已填好医疗索赔表中的相关内容）。

一旦我们收到您的索赔，我们将给予您赔偿，并向您发函，以得到您与该医生的直付授权。

请签字并通过传真将该函传给我们。请在下次就诊时将签署后的函带给该医生，以便享用直付服务。

## **费用理赔**

除我们的直付服务供应商网络外，所有其他索赔均基于补偿的原则进行赔付。为确保您尽快收到赔款，了解如何正确地提出索赔非常重要。

## **门诊索赔**

为使索赔要求得到受理，请确保医生办公室、化验室或药房在账单/收据填写必要信息。以下是我们要

求的基本信息：

被保险人姓名

治疗日期

医生姓名和专业资格

治疗发生国

被保险人支付的金额

所提供服务的说明和各项服务的收费情况

诊断或就诊理由

**化验室和药房账单通常应与开具化验单/药方的医生账单一同提交。如果未能一同提交，请提交处方复印件、医生报告或填写完整的、列明诊断情况和治疗日期的索赔表。**

### **医院/手术索赔**

对于手术或在医院、临时病房或急救室治疗的索赔，须附有一份填写完整的索赔表。

对于预计账单费用超过 2,500 美元的住院或手术，我们可帮助您与医院直接结算费用。请将由医生填好的医疗索赔表传真给我们予以核准授权。对于急诊入院，请致电 Travel Guard +86 400 888 2060。

要求提供住院保证金的成员一旦有住院/手术需要，应立即联系我们。请提供充足的信息和明确的指示以加快我们对于请求的处理。一般而言，我们需要至少三（3）个工作日来安排非急诊住院保证金，特别是在亚洲以外的地区，延迟或不完整的请求可能会影响我们提供服务的能力。

对于医疗紧急情况，请参阅成员手册中的美亚保险 Travel Guard 服务概要。

### **意外或伤害相关的索赔**

请提供事故发生完整详情（包括日期、时间和地点）的说明。我们还可能要求提供其他文件证明，如警方报告。

### **报告期**

请在接受医疗服务之日起 90 天内提交索赔要求，除非有证据表明在该时限内没有可能提供所有索赔文件。如未能在接受医疗服务日起 12 个月内提交完整索赔文件，在任何情况下索赔将不予受理。

我们不接受用赔款冲抵保险费。

### **其他保险**

如果您还有任何其他医疗或意外保险提供保险保障，请告知美亚保险，并向我们提供一份包含保障项目的保险合同复印件。在符合下列条件的情形时，我们会将其他保险视为下层保险：

1. 其他保险是一项医疗保险计划、一份含有医疗保障的意外或旅行保险，或涉及第三方责任的保险；
2. 疾病、伤害或意外符合该保险承保的风险类型；
3. 该保险未设有高于美亚外籍人士医疗保险计划的免赔额；
4. 该保险对已发生的损失做出赔偿，且不属于在特定情形下一次性支付一定金额的保险类型（如伤残、住院现金，或重大疾病保险）。

在上述情形下，应将账单提交其他承保的保险公司，由其在其保险合同规定的责任限额内进行赔付。如果仍有费用或部分费用不能获得赔付的，请将之寄送给我们，并附上：

- a. 医疗服务机构出具的一整套原始发票、账单和正式支付收据。
- b. 完整的、经正式签署的美亚外籍人士医疗保险计划索赔表。

投保人或被保险人在任何情况下均不得处理或放弃针对第三方或其他保险公司的任何索赔，否则可能会影响其在美亚外籍人士医疗保险计划项下的索赔权。

## **主要条款**

### **资格等待期**

被保险人于保险合同项下所享有的保障，自其参加保险之日起 30 天后方生效，但完全发生于首个生效日后的身体伤害则自其参加保险之日起立即生效。资格等待期不适用于续保保险单或先前保险单项下对被保险人的保障。

### **生育保障等待期**

若仅有一位 19 岁以上的被保险人享有保险责任明细表中载有的生育保障，则保险合同仅承保自该被保险人首个生效日起，连续保障 24 个月以后开始的妊娠。如有两位或两位以上 19 岁以上的被保险人享有保险责任明细表所载有的生育保障，则保险合同仅承保自相关被保险人首个生效日起连续保障 12 个月以后开始的妊娠。

### **30 天犹豫期**

投保人可在收到保险合同之日起 30 天内审阅保险合同的各项条款，并可在该期间内书面申请解除保险合同，保险公司将退还投保人已交的保险费。若保险合同以邮寄方式寄送的，则投保人收到保险合同的时间以普通挂号信送达时间为准。投保人按前述规定解除合同的，保险公司对保险合同解除前发生的损失不承担任何赔偿责任。

### **常规牙科治疗**

除检查和洁牙外，被保险人在附加齿科医疗保险项下首次获保之日起三个月内发生的约定常规牙科治疗费用不予承保。

### **重大牙科修复术**

被保险人在附加齿科医疗保险项下首次获保之日起六个月内发生的约定重大牙科修复术费用不予承保。

### **责任免除**

请您参阅保险合同。本保险不承保所有以除外责任和批单形式限制的项目。请不要使用会员卡用于前述限制项目。

### **重要提示：**

请注意本指南中关于理赔要求以及其他保险条款的内容仅供参考。如需详细了解保险条件、限制和除外责任等内容，请您参阅保险合同，并以其规定为准。若本指南和保险合同的规定不一致，应以保险合同的规定为准。