

太保鑫享无忧个人高端医疗保险（H2025）

客户服务手册

尊敬的客户：

非常感谢您选择太保鑫享无忧个人高端医疗保险（H2025），很荣幸为您提供服务。

除了本服务手册之外，您也可以登录我们的官网（<https://cpic.com.cn>）来获取您可能需要使用的相关信息（详见本手册相关章节内容）。如您在使用过程中发现本服务手册内容与您的保险合同内容存在出入，请以您所签定的保险合同内容为准。如有任何疑问或建议，您可以拨打服务专线来获得专业人员的帮助。

再次感谢您选择我们，我们将竭诚为您提供专业、可靠、温暖的服务保障！

中国太平洋人寿保险股份有限公司

目录

第一章 专属服务	3
一、专属管家服务	3
二、直付医疗服务	5
三、非直付理赔服务	7
四、在线问诊	8
五、报告解读	9
六、就医陪诊服务	9
七、重大疾病专家门诊预约	11
八、重大疾病专家病房预约	13
九、重大疾病专家手术预约	14
十、国内重大疾病第二诊疗意见	16
十一、国际重大疾病第二诊疗意见	17
十二、特定药品及器械服务	19
十三、全球紧急救援服务	26
注意事项	33
 第二章 信息查询指南	 34
一、太平洋寿险公众号	34
二、直付医疗机构清单（含昂贵医院）	34
三、指定质子重离子医院清单	34
四、指定互联网医院清单	35
五、指定药械进口医院清单	35
六、特定药械清单及其他	36

一、特别说明

（一）本服务手册旨在帮助您更好地享受保险合同中的服务权益，如相关内容与保险合同不一致，请以保险合同为准。

（二）你的保险合同保险期间为 3 年。

（三）本服务手册涉及的服务权益人为您本人，即《太保鑫享无忧个人高端医疗保险（H2025）》保险合同的被保险人。

（四）太平洋健康保险股份有限公司是中国太平洋保险集团旗下专业的健康险公司，此次我们授权其及其第三方供应商作为本产品的服务商，为您提供专业的服务。

二、服务期限

在保险合同的保险期间内，您始终拥有本服务手册中的服务权益，直至服务权益使用完毕，则视为服务终止。

具体服务的提供以申请时在我们官网或微信公众号“太平洋寿险”查询到的服务权益清单为准。

三、联系我们

7×24 小时服务热线：4008695500

第一章 专属服务

一、专属管家服务

（一）服务内容

我们为您配置了一名专属管家，提供就医+理赔的全方位服务串联、服务指引、服务时效管理等工作；专属管家可提供的服务包括：

1. 保单权益咨询

结合您持有的有效保单，结合保单情况准确答复您关于产品、保单详情、保单权益等的咨询。

2. 理赔协助

（1）**理赔问题协助**：协助解决您在理赔申请、补材、撤案等场景中遇到的合理问题。

（2）**理赔补材指导**：当您需要进行补材时，管家可为您指导需要补充哪些材料，并且根据实际情况，告知您收集对应缺失的材料方式或者路径。补充完成后，设置系统提醒，3 日后再次询问您理赔进度，如仍有问题再次跟进。

（3）**理赔争议协调**：就具有理赔争议的案件，帮助您向公司转达相关情况说明（最终结果以公司理赔审核结果为准）。

（4）**理赔结果代反馈**：协助您查询理赔进度和理赔结果并及时反馈。

3. 健康医生服务

（1）为您提供就医陪诊服务、重大疾病专家门诊预约、重大疾病专家病房预约、重大疾病专家手术预约、国内重大疾病第二诊疗意见、国际重大疾病第二诊疗意见、特定药品及器械服务、全球紧急救援服务的代预约协助服务。

（2）为您提供住院直付、住院+门诊直付预授权代申请服务。

（3）为您提供家庭医生线上服务通道指引，由家庭医生为用户及家人提供一站式健康管理指导服务，包括在线问诊、专科报告解读、体检报告解读、家庭健康档案、主动随访服务。

4. 一站式药事服务

您可以通过管家申请在线购药，打通商保直付理赔，节省线下就医时效（您的药品直付权益参见保单条款）；根据国家互联网诊疗相关规范，6 周岁及以下儿童无法使用在线处方服务。

通过上述全方位的顺畅、高效理赔及就医支持体验，为您节省处理事务性流程的时间和精力，确保您的健康管理诉求得到充分保障与满足。

（二）服务流程

第 1 步：添加专属管家微信

您可通过以下两种路径，添加您的专属管家：

路径一：打开微信扫一扫下方二维码 - 长按页面中部企微码 - 在弹出页面中点击底部“添加到通讯录”。无须验证，添加后即可获得 1V1 管家服务！

路径二：通过太平洋寿险公众号-会员福利-权益中心-产品专属-鑫享无忧，添加专属管家企业微信。



第 2 步：申请服务流程

保单权益咨询和理赔协助服务：通过微信，向专属管家提出具体服务需求，专属管家会以图文形式回答您的问题。

健康医生服务：通过微信，向专属管家提出申请需求，具体协助范围、响应时效、服务启动条件等，请参考后续各单项服务具体描述内容；其中一站式药事服务，通过微信形式向专属管家提出需求后，管家在收集您的诉求和个人情况后，提供购药服务导诊单，由家庭医生开具在线处方，您可以点击处方，完成在线购药。

（三）服务说明

1. 专属管家服务时间

（1）管家服务响应时效：8:00-24:00（法定节假日除外）

（2）家庭医生服务时效：7 x 24 小时

2. 特别提示

（1）专属管家服务仅限被保险人本人使用。

（2）管家响应时效不代表可支持服务预约时效，具体预约时效请参考后附单项服务描述。

(3) 家庭医生服务对象限被保险人及 3 位家属共享（家属问诊仅可通过被保险人账号进行咨询），服务次数不限次。根据互联网诊疗相关规范，6 周岁及以下儿童无法使用在线处方服务；对首诊疾病的咨询意见仅属建议性质，并不构成诊疗意见。

(4) 在线处方产生的药品费用和物流配送费用（非经商保结算部分，如有）需您自行在线支付（如您的保障中包含“线上药品费”保障，保险责任范围内的药品费用由我司承担；暂不支持医保卡支付）；药品配送时效以物流时效为准，全国范围内 1-5 天内送达（新疆、西藏 4-7 天内送达），配送范围覆盖全国（港澳台除外）。

二、直付医疗服务

（一）服务内容

当您需要在我们提供直付医疗服务的医疗机构就诊时，如果医疗费用在您的保障范围内，则由我们按照保险合同约定与上述医疗机构直接结算相关医疗费用，为您省去事后提交理赔的相关申请手续。

我们建立了强大的直付医疗网络，全球覆盖超 140 万家医疗机构，中国大陆地区直付医院近 900 家（其中公立三甲医院超 200 家），旨在为您提供高品质与便捷的直付医疗服务。

（二）服务流程

第 1 步：就诊预约

就诊前 2 个工作日，您可以通过如下方式预约：

(1) 通过微信，向您的专属管家提出申请，管家会根据您的需求，结合保单约定范围内的直付网络医院，代申请直付网络医院门诊、住院预约，反馈预约成功信息。

(2) 通过“太平洋寿险”公众号进行线上申请。具体路径为“太平洋寿险”微信公众号- 会员福利 - 权益中心 - 产品专属-鑫享无忧 - 直付服务申请。

第 2 步：现场就诊

专属管家会于现场就诊日前，以微信形式提供诊前所需就诊材料提示；

在指定时间至预约的直付医疗机构就诊：**诊疗前**，出示直付卡或电子直付卡号及有效的身份证件，填写理赔申请书的个人信息部分；**诊疗时**，请医师协

助填写医疗信息部分并签字确认；**诊疗后**，核实医疗项目与费用并在账单和理赔申请书上签字确认，如有部分医疗费用需现场自付，需您配合支付并配合医院留存理赔材料。

专属管家会在就诊后三个工作日内，提供关怀随访。

第 3 步：理赔结算

我们与直付医院进行直接结算，并对您的相关医疗费用进行审核：如完全属于保险责任，无须再支付任何款项；如存在部分或全部医疗费用不属于保险责任，将通知您向我们退还相关款项。如未按要求及时返还，将影响您后续使用医疗费用直付服务及享受其他服务。

（三）服务说明

（1）当您选择的保障计划免赔额为 0，或免赔额已抵扣完毕的情况下可享受直付医疗服务。

（2）当您的保障计划为 0 免赔且包含“门（急）诊医疗费用保险金”（即计划四或计划八）时，您可以获得直付卡。

（3）您可通过扫描下方二维码、或登录我们的官方网站（<http://www.cpic.com.cn>）查询可以提供直付医疗服务的医疗机构名录。



注：为了给您提供更为优质、便捷的服务，合理使用医疗资源，我们保留调整直付医疗机构的权利，直付医疗机构以您就诊时我们公布的为准。

（4）直付就诊前尽量提前 2 个工作日进行预约，并准时按预约时间就诊，如需调整时间，请至少提前半天联系您的专属管家，或致电保险服务热线 4008695500。

（5）直付网络医疗机构并非我们的执行代表，其现场收取的费用不代表我们的最终理赔结论。

（6）如您的治疗涉及住院、门诊大病、门诊手术、康复、家庭护理、临

终关怀、恶性肿瘤电场治疗、所有涉及中国大陆以外地区的医院、诊所时须进行预授权申请。

方式一：添加专属管家微信，添加成功后向管家申请预授权。

方式二：通过“太平洋寿险”公众号线上申请，路径为“太平洋寿险”微信公众号-会员福利-权益中心-产品专属-鑫享无忧-预授权。

方式三：在直付医疗机构现场由工作人员协助您申请。

三、非直付理赔服务

（一）服务内容

当您在非直付医疗机构就诊，或免赔额未抵扣完毕情况下就诊时，请先行承担医疗费用，在就诊结束后向我们申请非直付理赔。

（二）服务流程

第 1 步：发起申请

您可通过以下两种路径申请非直付理赔：

1、通过微信，向您的专属管家提出服务申请，专属管家协助您提交相关理赔资料；或将理赔资料邮寄至下方地址处理，为确保您的资料安全，请通过快递方式提交相关资料。

邮寄地址：上海市杨浦区大连路 688 号宝地广场 A 座 25 层 01A 单元

邮 编： 200082

收 件 人：太平洋健康保险股份有限公司客户服务中心

2、就医票据总额 3000 元以下时，您也可以登陆“太平洋保险”APP，进入“健康保险”中“自助理赔”模块自行申请理赔。

第 2 步：处理流程

1、您提交非直付理赔申请。

2、收到您的理赔件后，我们会尽快完成案件审核，若需补充相关资料，我们会发送短信通知您。

3、理赔资料完整将在 5 个工作日内完成审核。

4、我们会将扣除免赔额后（如有）保险责任内的理赔款转账至您指定的人民币账户。

5、我们会通过短信通知/发送《理赔结案通知书》至您预留的邮箱。

四、在线问诊

（一）服务内容

由专属家庭医生医师团队 24 小时在线，通过图文问诊的方式，提供连续性的 1 对 1 在线咨询咨询服务，解答您有关医疗健康的问题；

可开具在线处方，用户可享受一键购药、送药到家服务（是否可享受购药直付服务、具体可享受单笔药品直付订单费用优惠额度、总计可享受直付额度、服务周期内您最多可使用药品直付权益次数参见保单条款）。

（二）服务流程

用户权益生效后，可通过如下方式申请使用：

1、添加专属服务管家微信，通过管家提供的导诊单小程序卡片，进入医生 IM 对话界面，与医生进行 1 对 1 沟通；

2、关注“太平洋寿险”微信公众号→点击菜单“会员福利”→“权益中心”→“产品专属”→“鑫享无忧”→提交【在线问诊】，点击进入医生 IM 对话界面，与医生进行 1 对 1 沟通。

（三）申请条件

适用人群：在本保险合同有效期内，根据该合同的约定向公司提出申请。

使用次数：不限次。

（四）注意事项

1、在线问诊服务限被保险人及 3 位家属共享使用（家属问诊仅可通过被保险人账号进行咨询），根据互联网诊疗相关规范，6 周岁及以下儿童无法使用在线处方服务；药品直付仅限有该项保障的被保险人本人使用；

2、根据互联网诊疗管理办法，不得对首诊患者开展互联网诊疗活动；对首诊疾病的咨询意见仅属建议性质，并不构成诊疗意见；

3、精神类或心理咨询不在服务范围内；

4、该服务无关保险理赔结论或理赔承诺，保险保障范围仍需遵循保险合

同约定，理赔结论以我们理赔审核结果为准。

五、报告解读

（一）服务内容

为您及家人提供体检报告、专科报告专属解读服务，包含：重点关注疾病、生活饮食建议、用药注意事项等。

为您提供的检验及检查报告，进行综合分析解读，告知疾病的潜在风险，或者需要补充和完善的相关检查，以便实现早检查、早预防、早治疗的目的。

（二）服务流程

1、添加专属服务管家微信，通过管家提供的导诊单小程序卡片，进入医生IM对话界面，上传体检报告，或截图提供待解读项目，医生反馈报告解读情况。

2、关注“太平洋寿险”微信公众号→点击菜单“会员福利”→“权益中心”→“产品专属”→“鑫享无忧”→提交【报告解读】，点击进入医生IM对话界面，上传体检报告，或截图提供待解读项目，医生反馈报告解读情况。

（三）申请条件

适用人群：在本保险合同有效期内，根据该合同的约定向公司提出申请。

使用次数：不限次。

（四）注意事项

1、报告解读服务限被保险人及3位家属共享使用（家属需解读仅可通过被保险人账号进行咨询），根据互联网诊疗相关规范，不为6周岁及以下儿童提供在线处方服务。

2、本服务无关保险理赔结论或理赔承诺，保险保障范围仍需遵循保险条款约定，理赔结论以我司理赔审核结果为准。

六、就医陪诊服务

（一）服务内容

根据您的就医需求，专属管家协调专业陪诊人员就医全程陪同，帮助您处理就医过程中的各种繁琐事务，包括门诊就诊提醒、排队取号、检查化验陪同、缴费协助、取药以及协助办理住院手续等服务。

该服务可覆盖全国 300 多个重点城市的 1800 余家医院。

（二）服务流程

第 1 步：预约专属服务

您可以：

（1）通过微信，向您的专属管家提出申请，专属管家会根据您的需求，代申请服务，反馈预约成功信息。

（2）关注“太平洋寿险”微信公众号→点击菜单“会员福利”→“权益中心”→“产品专属”→“鑫享无忧”→提交【就医陪诊服务】服务申请。

第 2 步：服务受理反馈

您申请服务后，专属管家协助您上传门诊挂号凭证，提交服务申请。

专属管家根据您的需求协调陪诊人员落实服务内容，并告知您预约详情。

第 3 步：使用相关服务

根据预约安排到达医院，享受陪诊人员全程陪诊服务。

（三）申请条件

（1）适用人群：在本保险合同有效期内，若您在保险期间内且 90 天疾病观察期后，根据该合同的约定向我们提出申请。

（2）使用次数：保险期间内每个保单年度 1 次，且不可累计至下一年度。

（四）注意事项

（1）本服务不支持如下人群使用：住院病人、门急诊留观病人；重症和急救病人；无成年监护人陪护的 70 岁以上的老人；无成年监护人陪伴的 18 岁以下未成年人；精神病人、传染病的病人；醉酒状态。

（2）需您提供挂号信息或检查预约单后方可提供本项服务。需要至少提前门诊挂号日期 2 个工作日提交申请。服务预约成功后，无法取消，请按约定时间准时看诊。

(3) 与医院发生的挂号费、诊疗费、药费、检查费、护理费等直接支付给医院的费用，不属于陪诊服务承诺范围。

(4) 单次陪诊服务不超过 4 小时，陪诊过程中不提供诊疗意见。

(5) 不含产检、分娩、急诊、口腔美容保健、生殖科、手术（含门诊手术）、门诊输液、透析门诊、住院前检查，院中陪护的陪诊。

(6) 本服务仅限院内陪诊服务，不提供接送安排等院外陪护服务。

(7) 预约成功后，服务不能取消，否则视为已经使用就医陪诊服务。如因突发事件、医院原因、公共卫生安全、自然灾害不可抗力等原因导致无法按约定为您提供就医服务，不记权益使用。

(8) 日间病房化疗、有创检查、门诊手术、全麻检查、需注射造影剂等检查或院方要求家属签字的，需有成年监护人陪同方可提供此项服务。

七、重大疾病专家门诊预约

（一）服务内容

根据您的病情及既往病史，协助预约对症的专家看诊，专家级别一般为副主任及以上（不指定专家），预约时效通常为 7 个工作日内左右。

该服务可覆盖全国 300 多个重点城市的 3000 多家医院。

（二）服务流程

第 1 步：预约专属服务

您可以：

(1) 通过微信，向您的专属管家提出申请，管家会根据您的需求，代申请服务。

(2) 关注“太平洋寿险”微信公众号→点击菜单“会员福利”→“权益中心”→“产品专属”→“鑫享无忧”→提交【重大疾病专家门诊预约】服务申请。

第 2 步：收到预约反馈

我们一个工作日内电话或短信通知您服务审核结果。

第 3 步：了解预约详情

重疾审核通过后，我们会进一步了解您的基本病情和就诊需求，并介绍基本服务流程，根据您的健康状况落实预约需求，推荐告知预约信息和注意事项。

第4步：按照预约就诊

根据预约安排就诊。

（三）申请条件

（1）适用人群：在本保险合同有效期内，若您在保险期间内且90天疾病观察期后首次诊断疑似或确诊罹患属于本保险产品责任范围内的重大疾病，根据该合同的约定向我们提出申请。

（2）使用次数：保险期间内每个保单年度1次，且不可累计至下一年度。

（四）注意事项

（1）根据您的病情需要，推荐并预约公立医院副主任及以上级别专家，不包括院士、教授、博导级别专家，不指定医生7个工作日内安排就诊。北上广蓉热门医院及科室预约时间会延长，具体时间根据医院号源情况安排。如您仅指定普通门诊，则不承诺医生级别。

（2）服务预约成功后，无法取消，请按约定时间准时看诊。因您个人原因未能按时就诊（如看诊迟到导致过号）造成服务取消，记权益使用1次。若已产生专家挂号费用，则由您本人承担。

（3）与医院发生的挂号费、诊疗费、药费、检查费、护理费等直接支付给医院的费用，不属于本服务承担范围。

（4）如遇预约成功的专家因院内安排临时停诊，请以医院实际告知的就诊时间、专家为准。在取得您同意的情况下，根据医院内规定可协调其他同级别对症医生当日看诊。

（5）如因专家临时停诊、公共卫生安全、自然灾害、不可抗力、医院原因等，导致无法按约定提供就医服务，不记权益使用。

（6）您就诊时，医生的就诊意见、诊断等属于院内医疗行为，不属于本服务承担范围。

（7）本服务不包含紧急就诊的安排，如您病情紧急请拨打120或立即前往医院急诊就诊。

（8）本服务不含产检、分娩、急诊、口腔美容保健、生殖科的预约。

(9) 请不要多渠道重复预约同一时间、同一医生，避免导致预约无效。

(10) 该服务无关保险理赔结论或理赔承诺，保险保障范围仍需遵循保险条款约定，理赔结论以我们理赔审核结果为准。

八、重大疾病专家病房预约

(一) 服务内容

根据您的病情及诉求，提供北京、上海等近 300 多个重点城市的 3000 多家医院优先住院服务，优先尊享权威优质医疗资源。

(二) 服务流程

第 1 步：预约专属服务

您可以：

(1) 通过微信，向您的专属管家提出申请，管家会根据您的需求，代申请服务。

(2) 关注“太平洋寿险”微信公众号→点击菜单“会员福利”→“权益中心”→“产品专属”→“鑫享无忧”→提交【重大疾病专家病房预约】服务申请。

第 2 步：收到预约反馈

我们一个工作日内电话或短信通知您服务审核结果。

第 3 步：了解预约详情

重疾审核通过后，我们会进一步了解您的基本病情和就诊需求，并介绍基本服务流程，根据您的健康状况落实预约需求，推荐告知预约信息和注意事项。

第 4 步：按照预约就诊

根据预约安排入院治疗。

(三) 申请条件

1、适用人群：在本保险合同有效期内，若您在保险期间内且 90 天疾病观察期后首次诊断疑似或确诊罹患属于本保险产品责任范围内的重大疾病，根据该合同的约定向我们提出申请。

2、使用前提：

- (1) 提供经二级及以上公立医院出具的门诊或住院病历；
- (2) 已获取服务范围内医院开具的住院单或经专家门诊预约服务后医生开具了住院单。

3、使用次数：保险期间内每个保单年度 1 次，且不可累计至下一年度。

(四) 注意事项

(1) 受理您的需求后 10-15 个工作日内提供相关服务，如遇难协调安排的医院或科室住院协助时间会延长。

(2) 预约申请时请准确提供您的就医相关信息，若信息（如身份证、就诊科室等）有误将影响到您的住院安排。

(3) 如已入住病房，加床、需转床、转病房、转科室、换医生、转 ICU 等不在本服务范围内。

(4) 该服务不包含分娩、产科、生殖科、心理科和口腔美容的住院协助。

(5) 住院产生的挂号费、诊疗费、药费、检查费、护理费等费用需您本人自理。

(6) 如遇专家因院内安排临时停诊、休假、会诊、出差等情况，询问被保险人的意见，如需可更换其他医生，则协助安排，记服务权益 1 次。

(7) 该服务不包含紧急就诊的安排，如您病情紧急请拨打 120 或立即前往医院急诊就诊。

(8) 该服务启动后不可取消，如您主动取消也会默认已使用本服务，同时已产生的在医院内的费用由您自行承担。

(9) 该服务无关保险理赔结论或理赔承诺，保险保障范围仍需遵循保险条款约定，理赔结论以我们理赔审核结果为准。

九、重大疾病专家手术预约

(一) 服务内容

根据您的病情及诉求，提供北京、上海等近 300 多个重点城市的 3000 多家医院优先手术服务，优先尊享权威优质医疗资源。

（二）服务流程

第 1 步：预约专属服务

您可以：

（1）通过微信，向您的专属管家提出申请，管家会根据您的需求，代申请服务。

（2）关注“太平洋寿险”微信公众号→点击菜单“会员福利”→“权益中心”→“产品专属”→“鑫享无忧”→提交【重大疾病专家手术预约】服务申请。

第 2 步：收到预约反馈

我们一个工作日内电话或短信通知您服务审核结果。

第 3 步：了解预约详情

重疾审核通过后，我们会进一步了解您的基本病情和就诊需求，并介绍基本服务流程，根据您的健康状况落实预约需求，推荐告知预约信息和注意事项。

第 4 步：按照预约就诊

根据预约安排接受手术治疗。

（三）申请条件

1、适用人群：在本保险合同有效期内，若您在保险期间内且 90 天疾病观察期后首次诊断疑似或确诊罹患属于本保险产品责任范围内的重大疾病，根据该合同的约定向我们提出申请。

2、使用前提：

（1）提供经二级及以上公立医院出具的门诊或住院病历；

（2）已获取服务范围内医院开具的住院单或经专家门诊预约服务后医生开具了住院单。

3、使用次数：保险期间内每个保单年度 1 次，且不可累计至下一年度。

（四）注意事项

（1）受理您的需求后 10-15 个工作日内提供相关服务，如遇难协调安排的医院或科室手术协助时间会延长。

（2）预约申请时请准确提供您的就医相关信息，若信息（如身份证、就诊科室等）有误将影响到您的住院安排。

(3) 如已入住病房，加床、需转床、转病房、转科室、换医生、转 ICU 等不在本服务范围内。

(4) 该服务不包含分娩、产科、生殖科、心理科和口腔美容手术病房不在本服务范围内。

(5) 住院产生的挂号费、诊疗费、药费、检查费、护理费等费用需您本人自理。

(6) 如遇专家因院内安排临时停诊、休假、会诊、出差等情况，询问您的意见，如需更换其他医生，则协助安排，记服务权益 1 次。

(7) 本服务不包含紧急就诊的安排，如病情紧急请拨打 120 或立即前往医院急诊就诊。

(8) 本服务启动后不可取消，如您主动取消也会默认已使用本服务，同时已产生的在医院内的费用由您自行承担。

(9) 该服务无关保险理赔结论或理赔承诺，保险保障范围仍需遵循保险条款约定，理赔结论以我们理赔审核结果为准。

十、国内重大疾病第二诊疗意见

(一) 服务内容

根据您的病情及既往史，在已经获得诊断（第一医疗意见）的基础上，由国内三甲医院副主任医师及以上专家提供第二诊疗意见。

(二) 服务流程

第 1 步：预约专属服务

您可以：

(1) 通过微信，向您的专属管家提出申请，管家会根据您的需求，代申请服务。

(2) 关注“太平洋寿险”微信公众号→点击菜单“会员福利”→“权益中心”→“产品专属”→“鑫享无忧”→提交【国内重大疾病第二次诊疗意见】服务申请。

第 2 步：服务受理反馈

我们基于您的需求及疾病情况，1 个工作日内协助您整理服务所需材料并

提交服务申请。

重疾审核通过后，我们会推荐适合的医疗资源提供二次诊疗服务，根据您的需求安排书面二诊。

第3步：使用相关服务

我们协调您使用二次诊疗服务。

第4步：二诊报告出具

二次诊疗报告7个工作日出具，若对二诊报告有异议请联系专属管家咨询。

（三）申请条件

（1）适用人群：在本保险合同有效期内，若您在保险期间内且90天疾病观察期后首次诊断疑似或确诊罹患属于本保险产品责任范围内的重大疾病，根据该合同的约定向我们提出申请。

（2）使用次数：保险期间内每个保单年度1次且不可累计至下一年度。

（四）注意事项

（1）根据您所提供病历诊断资料及意向，安排国内三级甲等医院副主任医生及以上专家提供第二诊疗意见，不可指定医院及专家。

（2）二次诊疗意见书是根据您给出的有限病史资料，由第三方服务商代为至专家处咨询，整理专家意见，3-7个工作日给出书面第二诊疗意见书。

（3）由于您并未到场，给出的意见可能有不全面之处，仅能用作参考，并不能决定诊疗方案。如需进一步确诊，需您亲自前去就诊。

（4）您本人或家属自行携带疾病相关资料面见专家，或要求病理切片二次会诊意见，不属于本服务范畴，请通过专家预约途径预约看诊。

（5）服务预约成功后无法取消，记权益使用1次。

（6）本服务无关保险理赔结论或理赔承诺，保险保障范围仍需遵循保险条款约定，理赔结论以我们理赔审核结果为准。

十一、国际重大疾病第二诊疗意见

（一）服务内容

根据您的需求，配备专案医学顾问，收集检验报告、影像资料、基因检

测、出入院记录等相关医学资料，进行翻译和总结，并匹配该领域中一流的海外专家，由海外专家出具诊断、治疗及用药等第二次诊疗建议。

（二）服务流程

第 1 步：预约专属服务

您可以：

（1）通过微信，向您的专属管家提出申请，管家会根据您的需求，代申请服务。

（2）关注“太平洋寿险”微信公众号→点击菜单“会员福利”→“权益中心”→“产品专属”→“鑫享无忧”→提交【国际重大疾病第二次诊疗意见】服务申请。

第 2 步：服务受理

我们会基于您的需求及疾病情况，1 个工作日内协助您整理服务所需材料并提交服务申请。

重疾审核通过后，我们将您病历资料交至专案医学顾问，专案医学顾问将所有的就医病历进行收集整理分类。如检查结果时间过久或不完善没有达到国外医院/医生的要求，指导您完善检查，需要时协助预约检查项目。

病历资料确认无误后，专案医学顾问将在 3-7 个工作日内完善中英文病历整理以及所需咨询的问题，并建立电子版病历。

第 3 步：专家会诊

专案医学顾问在 5-7 个工作日反馈海外专家确定可会诊时间。

会诊当日，我们安排您及专家同时上线，并配备专案医学顾问进行翻译，确保您与专家顺畅沟通，视频会诊时长 30 分钟。会诊结束后，3 个工作日内出具中英文第二诊疗意见书。

您可在收到第二诊疗意见书后 3 日内向您的专属服务管家反馈疑问（限 3 个问题内），专案医学顾问在 7-10 个工作日内反馈。

（三）申请条件

（1）适用人群：在本保险合同有效期内，若您在保险期间内且 90 天疾病观察期后首次诊断疑似或确诊罹患属于本保险产品责任范围内的重大疾病，根据该合同的约定向我们提出申请。

（2）使用次数：保险期间内每个保单年度 1 次且不可累计至下一年度。

（四）注意事项

- （1）国际二次诊疗意见根据您给出的有限病史资料，可能有不全面之处，仅能用于参考，并不能决定诊疗方案。
- （2）如您需进一步确诊，则亲自前往海外就医，不属于本项服务范畴。
- （3）服务预约成功后无法取消，记权益使用 1 次。
- （4）精神类疾病、心理咨询不在本服务范围内。
- （5）本服务不可指定医院及专家。
- （6）本服务无关保险理赔结论或理赔承诺，保险保障范围仍需遵循保险条款约定，理赔结论以我们理赔审核结果为准。

十二、特定药品及器械服务

本特定药械服务包括院外恶性肿瘤特定药品费用直付服务、临床急需进口特定药品直付服务、临床急需进口特定器械直付服务。

（一）院外恶性肿瘤特定药品费用直付服务-药店取药/送药上门

1. 服务内容

院外恶性肿瘤特定药品在我们指定的药店直接为您提供药房预约购药，我们按照保险合同约定比例支付购药费用。

2. 申请条件

若您在保险合同有效期内且 90 天疾病观察期后，被确诊初次发生本合同约定的恶性肿瘤并被我们指定医疗机构的专科医生确诊，可在确诊后向我们提出特定药品费用直付服务申请。

院外恶性肿瘤特定药品直付服务须同时满足以下要求：

- （1）该药品处方需经我们指定医疗机构（包含普通部、特需医疗部、国际医疗部、外宾医疗部、VIP 部、干部病房）、指定医保定点私立医院的专科医生开具、且为您当前治疗合理且必要的药品。
- （2）处方药品必须符合国家药品监督管理部门批准的药品说明书中所列明的适应症及用法用量。
- （3）该药品须为非试验性的、非研究性的，且必须为国家药品监督管理部

门批准且已在中华人民共和国境内上市的靶向药物靶向药物和免疫治疗药物。

(4) 该药品处方中所列明的药品属于我们院外恶性肿瘤特定药品清单中的药品，并以药品处方开具时的院外恶性肿瘤特定药品清单为准。

(5) 该药品处方中所列明的药品是在我们指定药店购买，且需按本保险条款约定的流程进行上述院外恶性肿瘤特定药品的购买。

3. 服务流程

(1) 服务申请

您可以：

- a. 通过微信，向您的专属管家提出申请，管家会根据您的需求，代申请服务。
- b. 关注“太平洋寿险”微信公众号→点击菜单“会员福利”→“权益中心”→“产品专属”→“鑫享无忧”→提交【特定药品及器械服务】服务申请。

(2) 资格审核

若您在疾病观察期后被确诊初次发生本合同约定的恶性肿瘤，并因治疗该恶性肿瘤需使用院外恶性肿瘤特定药品，首次购买须先提交购药资格理赔申请，按照本保险合同约定提供全部材料。

(3) 处方审核

购药资格理赔审核通过后，我们将对院外恶性肿瘤特定药品处方进行审核。如果药品处方审核出现以下特殊情况，我们有权要求您补充其他与药品处方审核相关的医学材料：

- a. 您提交院外恶性肿瘤特定药品购药资格审核申请时所提交的与您相关的医学材料，不足以支持药品处方审核；
- b. 医学材料中相关的科学方法检验报告结果，不支持药品处方的开具。

(4) 药房领药/送药上门

若您选择到我们指定药店自取院外恶性肿瘤特定药品的，则须在购药凭证生成后的 30 天内（含第 30 天）携带有效药品处方、购药凭证、被保险人的有效身份证件到您与我们确认取药的指定药店自取药品。我们授权的第三方服务商提供的药店名单，请参考附件。

若您选择送药上门服务的，则须在购药凭证生成后的 30 天内（含第 30 天）预约送药时间和地点，我们协调指定药店进行冷链配送到您的指定送药地点，您收到药品时须提供有效药品处方、购药凭证、您的有效身份证件。

您通过我们指定药店购买符合本合同保险责任的院外恶性肿瘤特定药品，将由我们与指定药店直接结算保险责任范围内的院外恶性肿瘤特定药品费用，您无需支付该部分费用，但您应支付不属于保险责任范围内的药品费用。

院外恶性肿瘤特定药品配送时效：

同城配送：预约日起，1个工作日内送达。

异地配送：预约日起，2-5个工作日内送达。

如遇疫情等不可抗力因素，以具体物流情况为准。

(5) 慈善赠药协助

若您用药时长符合我们认可的慈善机构援助项目申请条件，我们将协助您进行申请材料准备。

4. 注意事项

(1) 如果您未提交院外恶性肿瘤特定药品的购药资格理赔审核申请或者购药资格理赔审核未通过，我们不承担赔付院外恶性肿瘤特定药品费用医疗保险金的责任。

(2) 如果您提交的院外恶性肿瘤特定药品购药资格理赔审核通过，则保险期间内您因本次所确诊发生的同一恶性肿瘤需再次购买院外恶性肿瘤特定药品的，可直接申请院外恶性肿瘤特定药品的处方审核。

(3) 如果您的药品处方审核未通过、所开具处方药品适应症与您诊断病症不符、或未提交药品处方审核，我们不承担赔付院外恶性肿瘤特定药品费用医疗保险金的责任。

(4) 在处方审核环节，若您提交的材料不足，第三方服务商会联系您补充相关材料，请配合。

(5) 到店自提或送药上门过程中因您自身原因导致的特定药品损坏，视为特定药品已送达，若由此产生额外的费用则由您本人承担。

(6) 每次预约购药的药品剂量不应超过一个月。

(二) 临床急需进口特定药品直付服务

1. 服务内容

经判断您符合保险合同相关责任，按保险合同约定提供临床急需进口特定药品直付服务。

2. 申请条件

若您在保险合同有效期内且 90 天疾病观察期后被确诊初次发生本保险合同约定的恶性肿瘤，为您提供临床急需进口特定药品清单里的药品费用直付服务，以满足病情治疗所需。

临床急需进口特定药品费用须同时满足以下要求：

(1) 该药品处方需经我们指定进口药械医院的专科医生开具、且为您当前治疗合理且必要的药品；

(2) 该药品须经相关监管部门审批通过并获得进口许可；

(3) 该药品处方中所列明的药品属于我们临床急需进口特定药品清单中的药品，并以药品处方开具时的临床急需进口特定药品清单为准；

(4) 该药品处方中所列明的药品是在我们指定进口药械医院购买，且需按本保险条款约定的流程进行临床急需进口特定药品的购买。

3. 服务流程

(1) 购药申请

您可以：

- a. 通过微信，向您的专属管家提出申请，管家会根据您的需求，代申请服务。
- b. 关注“太平洋寿险”微信公众号→点击菜单“会员福利”→“权益中心”→“产品专属”→“鑫享无忧”→提交【特定药品及器械服务】服务申请。

(2) 资格审核

若您在疾病观察期后被确诊初次发生本合同约定的恶性肿瘤，并因治疗该恶性肿瘤需使用临床急需进口特定药品，首次购买须先提交购药资格理赔申请，按照本保险合同约定提供全部材料。

(3) 合理性审核

购药资格理赔审核通过后，我们将对临床急需进口特定药品的合理性进行审核。该合理性审核以药品说明书为依据并结合您病情等材料进行审慎评估。如果合理性审核出现以下特殊情况，我们有权要求您补充其他与合理性审核相关的医学材料：

- a. 您提交临床急需进口特定药品购药资格审核申请时所提交的与您相关的医学材料，不足以支持合理性审核；

b. 医学材料中相关的科学方法检验报告结果，不支持药品处方的开具。

(4) 药品购买

指定进口药械医院病情诊断及临床急需进口特定药品申请完成后，您自行至指定进口药械医院接受临床急需进口特定药品治疗。

您通过我们指定进口药械医院购买符合本合同保险责任的临床急需进口特定器械，将由我们与指定进口药械医院直接结算保险责任范围内的临床急需进口特定器械费用，您无需支付该部分费用，但您应支付不属于保险责任范围内的器械费用。

(5) 服务时效

特定药品适用性审核：1 个工作日

指定医院病情诊断：3 个工作日

监管审批和进口许可：7 个工作日

4. 注意事项

(1) 如果您未提交临床急需进口特定药品的购药资格理赔审核申请或者购药资格理赔审核未通过，我们不承担赔付临床急需进口特定药品费用医疗保险金的责任。

(2) 如果您提交的临床急需进口特定药品购药资格理赔审核通过，则保险期间内您因本次所确诊发生的同一恶性肿瘤需再次购买临床急需进口特定药品的，可直接申请临床急需进口特定药品的合理性审核。

(3) 如果您的合理性审核未通过或未提交合理性审核，我们不承担赔付临床急需进口特定药品费用医疗保险金的责任。

(4) 在处方审核环节，若您提交的材料不足，第三方服务商会联系您补充相关材料，请配合。

(5) 对于您在指定进口药械医院就诊期间产生的费用，除本合同责任范围内的临床急需进口特定药品费用外，其他费用需自行承担。

(三) 临床急需进口特定器械直付服务

1. 服务内容

经判断您符合保险合同相关责任，按保险合同约定提供临床急需进口特定器械直付服务。

2. 申请条件

在合同有效的前提下，若您因遭受意外伤害或在疾病观察期后因意外伤害以外的原因，被确诊初次发生本合同临床急需进口特定器械清单中约定的适应症且必须治疗的，为您提供临床急需进口特定器械清单里的器械费用直付服务。

临床急需进口特定器械费用须同时满足以下要求：

（1）该器械处方需经我们指定进口器械医院的专科医生开具、且为您当前治疗合理且必要的器械；

（2）该器械须经相关监管部门审批通过并获得进口许可；

（3）该器械处方中所列明的器械属于我们临床急需进口特定器械清单中的器械，并以器械处方开具时的临床急需进口特定器械清单为准；

（4）该器械处方中所列明的器械是在我们指定进口药械医院购买，且需按本保险条款约定的流程进行临床急需进口特定器械的购买。

3. 服务流程

（1）服务申请

您可以：

- a. 通过微信，向您的专属管家提出申请，管家会根据您的需求，代申请服务。
- b. 关注“太平洋寿险”微信公众号→点击菜单“会员福利”→“权益中心”→“产品专属”→“鑫享无忧”→提交【特定药品及器械服务】服务申请。

（2）资格审核

在我们指定进口药械医院购买临床急需进口特定器械，须向我们先提交购买器械资格理赔审核申请，并按照本保险合同约定提供全部材料。

（3）合理性审核

购买器械资格理赔审核通过后，我们将对临床急需进口特定器械的合理性进行审核。该合理性审核以器械注册证为依据并结合您病情等材料进行审慎评估。如果合理性审核出现以下特殊情况，我们有权要求您补充其他与合理性审核相关的医学材料：

- a. 您提交临床急需进口特定器械购买资格审核申请时所提交的与您相关的医学材料，不足以支持合理性审核；

- b. 医学材料中相关的科学方法检验报告结果，不支持器械使用知情同意书的开具。

(4) 治疗评估

临床急需进口特定器械合理性审核通过后，我们将为您安排指定进口药械医院治疗评估。您须通过指定进口药械医院专科医生的诊断确定该进口器械临床急需，并经相关监管部门审批通过并获得进口许可。

若临床急需进口特定器械使用申请时出现以下特殊情况，我们有权要求申请人补充其他与临床急需进口特定器械使用申请相关的医学材料：

a. 您进行进口器械授权申请时提交的与您相关的医学材料不足以支持使用临床急需进口特定器械；

b. 您进行进口器械授权申请时提交的与您相关的医学材料中相关的科学方法检验报告结果不支持使用临床急需进口特定器械。

(5) 费用直付

指定进口药械医院病情诊断及临床急需进口特定器械申请完成后，您自行至指定进口药械医院接受临床急需进口特定器械治疗。

您通过我们指定进口药械医院购买符合本合同保险责任的临床急需进口特定器械，将由我们与指定进口药械医院直接结算保险责任范围内的临床急需进口特定器械费用，您无需支付该部分费用，但您应支付不属于保险责任范围内的器械费用。

(6) 服务时效

特定器械适用性审核：1 个工作日

指定医院病情诊断：3 个工作日

监管审批和进口许可：7 个工作日

4. 注意事项

(1) 如果您未提交临床急需进口特定器械的器械购买资格理赔审核申请或者购买资格理赔审核未通过，我们不承担赔付临床急需进口特定器械费用医疗保险金的责任。

(2) 如果您的合理性审核未通过或未提交合理性审核，我们不承担赔付临床急需进口特定器械费用医疗保险金的责任。

(3) 如指定进口药械医院提出的进口器械申请未获相关监管部门审批通过或未获得进口许可，我们不承担给付相关保险责任。

(4) 若临床急需进口特定器械使用审核环节, 您提交的材料不足, 第三方服务商会联系您补充相关材料, 请配合。

(5) 对于您在指定进口药械医院就诊期间产生的费用, 除本合同责任范围内的临床急需进口特定器械费用外, 其他费用需自行承担。

十三、全球紧急救援服务

(一) 服务内容

1、国际旅行救援服务

您在中国境外(含港澳台地区)旅行或出差, 且每次行程连续不超过 90 天的情形下, 我们通过救援机构提供国际旅行救援服务。

(1) 信息咨询服务

您可联络救援机构获得如下信息: 护照和签证要求、当地疫苗接种的要求和需要、天气、当地语言和汇率等。

(2) 大使馆、领事馆信息咨询服务

救援机构可提供中国驻目的地国家大使馆、领事馆的电话、地址及目的地国家驻中国大使馆、领事馆的电话、地址。如有第三方费用需要由您自行承担。

(3) 行李延误、遗失援助

当您搭乘商业航班旅行时, 如在旅途中丢失或延误行李, 救援机构介绍相关部门如航空公司、海关等, 以协助您找回行李。如有第三方费用需要由您自行承担。

(4) 重要证件遗失援助

如您旅行时遗失或被盗重要的身份证件如护照、旅行证件等, 救援机构可向您提供与补发手续相关的信息, 并介绍适当的部门或机构, 帮助补发相关文件。如产生第三方费用需由您自行承担。

(5) 重新安排旅行计划

如您因紧急情况不能按原计划的线路继续旅行, 救援机构可协助您重新安排航班、酒店及旅行计划。如产生第三方服务费用需由您自行承担。

(6) 紧急电话翻译服务/介绍当地翻译服务

如您遇紧急情况时, 可致电救援机构电话, 得到免费的短时、紧急的电话翻译服务, 包括中文, 英语, 日语。救援机构也可协助介绍当地翻译, 包括地

址、电话和工作时间等信息，救援机构仅负责协调，如产生第三方服务费用需由您自行承担。

(7) 紧急法律援助

在您的要求下，救援机构可协助介绍当地的律师或律师事务所。律师费、咨询费等第三方费用需由您自行承担。

(8) 紧急口讯传递和文件递送

您发生紧急伤病事故时，可要求救援机构将情况尽快通知您家属等。在您要求时，救援机构协助安排将紧急文件递送给您的亲友或同事，救援机构仅负责协调，如产生第三方服务费用需由您自行承担。

2、国际医疗救援服务

您在中国境外（含港澳台地区）旅行或出差，且每次行程连续不超过 90 天的情形下，若您遭受意外事故或突发疾病，我们通过救援机构提供以下国际医疗救援服务。

(1) 电话医疗咨询

当您身体不适或遇到紧急医疗状况，可致电救援机构电话得到救援机构医生的医疗咨询服务。电话医疗咨询服务不能替代电话诊疗、120、911 或当地紧急医疗救护热线服务。

(2) 紧急医疗翻译服务

救援机构可安排为您提供通过电话方式的紧急医疗翻译服务（仅限中英）。

(3) 医疗机构介绍和建议

根据您的要求及身体状况、病情等，救援机构可介绍并推荐当地尽可能符合治疗要求的、经救援机构审查认证及/或与救援机构有合作关系的医疗机构，包括医生、医院、诊所、牙医等，内容包括名称、地址、电话、专长、工作时间等。医疗机构费用由您自行承担。

(4) 协助、安排就医住院

根据您的身体状况、病情等，救援机构可协助您在当地尽可能符合治疗要求的、经救援机构审查认证及/或与救援机构有合作关系的医疗机构（医生、医院、诊所、牙医等）就医。如病情严重，救援机构将协助安排您住院治疗。住院治疗费用等费用由您自行承担。

(5) 安排并支付紧急医疗转送

如您处于严重病情并经救援机构的医师判断所在医院无法提供适当处理

时，救援机构将安排适当的通讯、交通工具及医疗护送小组将您转移至可提供适当医疗保健服务的医院，但不一定位于您当时所在的国家或地区。救援机构支付必要的与紧急医疗转送有关的交通费用以及在其安排的该服务过程中通常发生的附属费用，最高上限不超过美金 100 万元。

（6）安排并支付医疗转运回居住地

当您接受了由救援机构提供的紧急医疗转送并住院和初步治疗后，救援机构认为确有必要的，将在适当时间内安排您乘坐正常航班或其他救援机构认为适当的交通工具转移您返回居住地/国籍国继续治疗。救援机构将提供适当的通讯和语言翻译支持，移动医疗器材，轮椅、担架及其它辅助设备，及/或专业医疗护理人员。救援机构支付必要的与医疗转送回居住地/国籍国有关的交通费用以及在其安排的该服务过程中通常发生的附属费用，最高上限不超过美金 100 万元。

（7）安排并支付遗体/骨灰运送回国

若不幸因意外伤害或突发疾病而致身故，救援机构将根据您的遗愿或直系亲属的愿望，在适当时间内安排并运送其遗体或骨灰返回居住地/国籍国，其中救援机构将承担必要及合理的储藏费、运输费、化妆费、火化费、骨灰盒或棺柩费，但不包括鲜花费、仪式费及礼厅费等费用，且最高上限不超过美金 100 万元。若情况允许并合法，救援机构可安排在事发当地安葬。

（8）安排并支付亲友探病及住宿

若您单独旅行时，因连续住院七天以上而需其亲友前往探视时，当救援机构认为因医疗和情感上确有必要时，经事先批准，救援机构可代为安排并支付您的一位亲友一张经济舱往返机票从国内到您入住的医院探望或当飞机无法直达时的替代交通工具的交通费用，并同时代为安排并支付其在当地的住宿。亲友探病和住宿，每日不超过美金 150 元之住宿费，且每次事件该项目最高上限为美金 750 元。此项费用不包括食物、饮料、酒店通讯及其他服务费用。救援机构不承诺该亲友可以获得该国的签证，并且签证及除上述以外的相关费用由您自行承担。

（9）安排并支付未成年子女回国

若您因遭受意外伤害、突发疾病、紧急医疗转运或遭遇身故而导致随行未成年子女（限十八周岁及以下，未婚）无人照料，救援机构将安排并支付您的未成年子女在适当时间经最近途径的一张单程经济舱机票返回居住地/国籍国（或当飞机无法直达时的替代交通工具的交通费用），但其原有之机票应由救援机构处理。必要时，救援机构将安排护送人员随行返国并支付费用。

（10）安排并支付紧急返回国内居住地料理直系亲属后事

如您在中国境外旅行时获悉您的直系亲属身故,并需立即折返时,经事先批准,救援机构将安排您在适当时间返程,并承担一张单程经济舱机票费用或当飞机无法直达时的替代交通工具的交通费用。

(11) 休养期的酒店住宿

如被保险人在中国境外旅行,如经您的主治医生和救援机构的医生从医学角度来认定您出院后因医疗上的需要应在当地休养,经事先批准,救援机构将安排您在出院后立即入住当地一普通的酒店以便其休养。救援机构将最多支付连续 5 天休养期的酒店住宿,每日不超过美金 150 元。

(13) 紧急口讯传递

您发生紧急情况或伤病事故时,救援机构可按您的要求将情况尽快通知您的亲属和/或雇主。

以上除服务 5 至 7 项目外,救援服务合计的最高上限为美金 10000 元。

3、国内医疗救援服务

您在中国境内(不含港澳台地区)旅行或出差,若您遭受意外事故或突发疾病,我们通过救援机构提供以下国内医疗救援服务。

(1) 电话医疗咨询

当您身体不适或遇到紧急医疗状况,可拨打救援机构电话得到救援机构医生的医疗咨询服务。电话医疗咨询服务不能替代电话诊疗、120 服务。

(2) 医疗机构介绍和建议

当您身体不适或生病时,根据您的要求及身体状况、病情等,救援机构可向您提供医生、医院、诊所、牙医和牙医诊所(合称“医疗服务提供者”)的姓名或名称、地址、电话号码及其工作时间。救援机构不负责为您提供任何医疗诊断和治疗服务。虽然救援机构负责向您介绍医疗服务提供者的情况,但是救援机构并不能保证医疗服务提供者的服务质量,而且选择医疗服务提供者的最终决定权在于您本人,因此救援机构不对其介绍和建议承担任何责任。但救援机构在医疗服务提供者的选择过程中将充分履行其谨慎和勤勉的职责,尽可能提供符合您权益的医疗服务提供者的信息。为免疑义,医疗机构费用由您自行承担。

(3) 协助、安排就医住院

根据您的身体状况、病情等,救援机构可协助您在当地尽可能符合治疗要求的、经救援机构审查认证及/或与救援机构有合作关系的医疗机构(医生、医院、诊所、牙医等)就医。如病情严重,救援机构将协助安排您住院治疗。为免疑义,就医、住院治疗费用等费用由您自行承担。

（4）安排并支付紧急医疗转送

当您在中国大陆境内处于严重病情并经救援机构的医师判断所在医院无法提供适当处理时，救援机构将安排适当的通讯、交通工具及医疗护送小组将您转移至可提供适当医疗保健服务的位于中国大陆境内的最近医院。救援机构应当支付必要的与紧急医疗转送有关的交通费用以及在其安排的该服务过程中通常发生的附属费用，且最高上限为 100 万人民币。

（5）安排并支付医疗转运回居住地

当您于中国大陆境内接受了由救援机构提供的紧急医疗转送并住院和初步治疗后，经救援机构的医师从医疗角度判断需转运回居住地，救援机构将在适当时间内安排您乘坐正常航班或其它救援机构认为适当的交通工具转移您返回中国大陆境内居住地内继续治疗。救援机构将提供适当的通讯和语言翻译支持，移动医疗器材，轮椅、担架及其它辅助设备，及/或专业医疗护理人员。救援机构应当支付必要的与医疗转送回居住地有关的交通费用以及在其安排的该服务过程中通常发生的附属费用，且最高限额为 100 万人民币。

（6）安排并支付遗体/骨灰运送回居住地

若您在中国大陆境内因意外事故或突发疾病不幸身故，救援机构将根据您的遗愿或其直系亲属的愿望，在适当时间内安排运送其遗体或骨灰返回中国大陆境内居住地并承担必要及合理的运输费用，或安排在当地礼葬的费用。棺木/骨灰坛规格必须符合航空运输标准者为限。此项费用不包括购买墓地、宗教仪式、鲜花、告别仪式或任何其他非必需的费用，且最高限额为 100 万人民币。

（7）安排并支付亲友探病及住宿

若您在中国大陆境内单独旅行时，因连续住院七天以上而需其亲友前往探视时，当救援机构认为因医疗和情感上确有必要时，经事先批准，救援机构可代为安排并支付该您的一位亲友一张往返经济舱机票或高铁二等座从国内居住地到您入住的医院探望或当飞机/高铁无法直达时的替换交通工具的交通费用。

（8）安排并支付未成年子女回居住地

若您因遭受意外伤害、突发疾病、紧急医疗转运或遭遇身故而导致随行未成年子女（限十八周岁及以下，未婚）无人照料，救援机构将安排并支付其未成年子女在适当时间经最近途径的一张单程经济舱机票或高铁二等座返回居住地，或当飞机无法直达时的替代交通工具的交通费用，其原有机票或车票应由救援机构处理。必要时，救援机构将安排并支付护送人员随行返回。

（9）安排并支付亲属处理后事

若您在中国大陆境内单独旅行时，不幸因意外伤害或突发疾病而致身故，救援机构将代为安排该您的一位亲属一张往返经济舱机票或高铁二等座，在适

当时间从其居住地前往您身故地处理后事。

（10） 紧急口讯传递

您发生紧急情况或伤病事故时，救援机构可按要求将情况尽快通知其亲属和/或雇主。

本服务第 7 至 9 项救援服务合计的最高上限为人民币 3000 元。

（二） 服务流程

1、您可以通过微信，向您的专属管家提出申请，由管家根据您的需求，代申请服务。

2、您也可致电全球紧急救援服务专线： 400-629-5500 进行服务申请。

（三） 责任免除

对于下列费用、下列情形或因下列情形之一导致的事件，我们不提供救援服务，不承担救援费用。如确有需要并在情况允许的情况下，我们可为您协调安排救援服务，但您应自行承担各项救援费用：

1、由于您既往病症而由此发生的救援费用。

2、在保单有效期内，对于您的单一病情发生一次以上紧急医疗转送和/或医疗转运回居住地。

3、救援机构的服务计划中没有包含的救援费用、以及未经救援机构事先书面认可的和/或未经救援机构安排的紧急医疗救援而产生的费用。但当从偏远落后地区进行紧急医疗转送时，您事先不能够通知/有效联络救援机构，而这样的耽搁有可能导致您的生命危险或对其造成伤害时，本除外条款不适用。

4、您不顾医生劝告赴中国境外旅行或离开国内居住地旅行并由此发生的救援费用；以获得医学治疗为目的的旅行并由此发生的救援费用或者因之前已发生的意外伤害、疾病或既往病症，需要进一步修养或康复而外出旅行并由此发生的救援费用。

5、如果您并未出现严重医疗状况，和/或根据救援机构医生的意见，您完全可以在本地获得充分的治疗，或者该治疗可以被合理地延期至您返回中国境内或国内居住地之后进行。由于此等情况而发生的救援费用。

6、根据救援机构医生的意见，您其实可以作为一个不需要医疗护送的正

常旅行者而坚持要求救援所产生的费用。

7、与您分娩、流产或怀孕有关的任何治疗或费用。但这些不适用于在怀孕的前 24 周内出现的足以危及母亲和/或胎儿生命的任何异常妊娠或怀孕并发症。

8、如果您从事探穴、登山或利用向导或绳索方式的攀岩、探勘地上坑洞、跳伞运动、降落伞、蹦极、热气球、滑翔翼、利用带有空气软管装置的保护性头盔进行的深海潜水、武术、拉力比赛、除了赛跑以外的其它各种竞赛活动和参加任何由专业团体或发起人组织的各种竞技运动的，由于此等情况造成意外事故和伤害而进一步发生的救援费用。

9、因您情绪的、智力的或精神疾病而由此发生的任何救援费用。

10、因您自伤、自杀、药物上瘾或滥用、酒精滥用、性传播疾病而由此发生的任何救援费用。

11、因您罹患获得性免疫缺失综合症（“艾滋病”）或与艾滋病有关的疾病而由此发生的任何救援费用。

12、您不是作为定期商业航班或者经由批准航线飞行的特许租用航空器上的乘客的身份进行空中飞行而由此发生的任何救援费用。

13、您从事或试图从事非法活动而由此发生的任何救援费用。

14、因您接受了一个未经登记注册的医疗服务者所实施的同国家规定的治疗标准不一致的治疗措施和/或开具的医嘱而由此发生的任何救援费用。

15、因您加入了任何国家的现役军队或警察部队而由此发生的任何救援费用；因为您主动参与战争（无论是否对外宣布）、入侵、敌国的行动、对抗、国内战争、叛乱、暴动、革命或起义而由此发生的任何救援费用。

16、无论何种直接原因，包括使用或威胁使用核武器或设备、化学武器和生物武器，包括并不限于恐怖活动或战争而由此发生的任何救援费用。

17、因您在轮船、海上钻井平台或者其它类似的离岸设施上工作或活动而由此发生的任何救援费用。

18、要求救援服务时，您年龄已超过 70 岁。

19、由于核反应或核辐射为直接原因而造成的各种救援费用。

注意事项

(1) 健康管理服务仅限被保险人本人使用，不可转让给他人。若我们查明使用本服务的非被保险人本人，我们有权立即拒绝提供本服务并保留追偿的权利。

(2) 如被保险人为无民事行为能力人或限制民事行为能力人，本服务申请可由其监护人代其申请。

(3) 保险合同的就医服务由我们委托的第三方机构为您提供，若您与第三方机构因服务而产生任何纠纷，我们会尽力协调您与第三方机构依据相关法律法规解决纠纷，但不承担任何法律责任。

(4) 我们保留调整第三方机构的权利。

(5) 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无关的第三方机构。为了更好的为您提供服务，我们及授权供应商可能会就您申请的服务向您询问姓名、性别、电话号码、地址、社保情况等信息，您有权决定是否提供相关信息，但对于因信息收集不全面导致您的损失，我们不承担责任。

(6) 在以下情况下，您任何信息的披露，我们不负任何责任：

1) 当政府机关依照法定程序要求我们披露您个人资料时，我们将根据其要求或为公共安全之目的提供您的个人资料；

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您个人资料泄露、丢失、被盗用或被篡改等。

(7) 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资料，而导致本服务发生缺失偏差或延误，相应责任将由您自行承担。

(8) 对于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，致使延迟或未能履行本服务的，我们不负任何责任。

(9) 我们建立了被保险人健康管理服务评价反馈及投诉处理机制，服务完成时被保险人可以通过我们网络平台进行服务满意度评价，被保险人可以拨打全国统一服务热线电话 95500 或消费者维权热线 4006695500 进行咨询投诉，也可以通过官方微信公众号、官方 APP、官网、各分支机构被保险人服务中心、来

信、来函等方式进行咨询投诉。

第二章 信息查询指南

一、太平洋寿险公众号

您可扫描下方二维码关注“太平洋寿险公众号”了解和使用各项服务权益。



二、直付医疗机构清单（含昂贵医院）

路径一：“太平洋寿险”微信公众号 - 会员福利 - 权益中心 - 产品专属
- 鑫享无忧 - 直付服务 - 直付医疗机构

路径二：扫描下方二维码获取



注：为了给您提供更为优质、便捷的服务，合理使用医疗资源，我们保留调整直付医疗机构的权利，直付医疗机构以您就诊时我们公布的为准。

三、指定质子重离子医院清单

序号	省份	医疗机构名称
1	上海	上海交通大学医学院附属瑞金医院肿瘤质子中心
2	上海	上海市质子重离子医院

3	广东	广州泰和肿瘤医院
4	山东	山东省肿瘤医院
5	山东	淄博万杰肿瘤医院
6	河北	河北一洲肿瘤医院
7	安徽	中国科学技术大学附属第一医院离子医学中心 (合肥离子医学中心)
8	甘肃	甘肃省武威肿瘤医院重离子中心
9	湖北	武汉协和医院质子医学中心

注：我们保留对“指定质子重离子医院”进行调整的权利。

四、指定互联网医院清单

序号	医疗机构名称
1	成都杉泰互联网医院

注：我们保留对“指定互联网医院”进行调整的权利。

五、指定药械进口医院清单

序号	省份	医疗机构名称
1	海南	博鳌恒大国际医院
2	海南	博鳌未来医院
3	海南	(济民) 博鳌国际医院
4	海南	中国干细胞集团海南博鳌附属干细胞医院
5	海南	启研干细胞抗衰老医院

6	海南	博鳌一龄生命养护中心
7	海南	博鳌超级医院
8	海南	海南新生泉国际细胞治疗医院
9	海南	慈铭博鳌国际医院
10	海南	上海交通大学医学院附属瑞金医院海南医院 (博鳌研究型医院)
11	海南	颖奕国际医疗中心

注：我们保留对“指定药械进口医院”进行调整的权利。

六、特定药械清单及其他

(一) 院外恶性肿瘤特定药品清单及指定药店查询



(二) 临床急需进口特定药品清单查询



(三) 临床急需进口特定器械清单查询



（四）恶性肿瘤电场治疗指定材料

材料名称：肿瘤电场治疗仪电场贴片

生产企业：再鼎

适应症：本产品适用于 22 周岁及以上组织病理学或影像学诊断的复发性幕上胶质母细胞瘤（GBM）及新诊断的幕上 GBM。其中，新诊断的 GBM 患者中，在手术治疗与放射治疗后，本产品与替莫唑胺(TMZ) 联合使用；在复发性 GBM 患者中本产品为单一治疗方法。本产品必须在经培训后的医师指导下使用。

注：我们保留对“恶性肿瘤电场治疗指定材料”进行调整的权利。