

海外急難救助服務常見問題 Q&A

Q1：海外急難救助的服務對象為何？

A1：只要是有效個人保險契約(OIU 國際保險業務商品除外)之主被保險人及團險事業部核准團體保險契約之被保險人，且被保險人於事故發生時，年齡未逾 85 歲者，即為本服務辦法之會員，不須提出任何申請手續，享有海外急難救助服務資格；但不包括要保人、附加附約之配偶或子女。

Q2：海外急難救助服務有沒有時間和地區的限制？

A2：係依被保險人向本公司洽購保單所載保障期間，為服務期間之始日與終日。但服務期間以不超過自被保險人離開臺、澎、金、馬地區之日起 180 天為限(依出境日計算)。

Q3：海外急難救助服務方式？如被保險人或其家屬、親友自行處理緊急事故後，是否可申請事後退費或賠償？

A3：當被保險人在海外旅遊途中發生意外傷害或急難狀況時，請直接通知特約機構後，由特約機構因應緊急情況提供海外急難救助服務項目，若非由特約機構提供海外急難救助服務項目所生之任何費用，因不符合海外急難救助服務辦法規範，所有相關費用將由保戶自行負擔，不得自行處理事故後回國再提出退費或賠償。

Q4：於海外發生事故，急難救助特約機構會派人到現場嗎？

A4：海外急難救助服務係由本公司之特約機構透過電話與其代理人完成各項服務諮詢及提供相關作業協調，與事故現場急救單位不同，一般並不會有專人到現場。

Q5：什麼情況下會進行緊急醫療轉送？

A5：本公司特約機構於被保險人發生「嚴重病況」時，依其所在地點、醫療急迫性及當地醫療設施等情事綜合判斷，認定應採取緊急醫療處理以避免造成其死亡或對其健康造成立即或長期重大傷害之情況時，將安排適當的運輸或交通工具，將其送往能提供適當醫療照顧之最近醫院。

Q6：什麼情況下會進行緊急轉送回國？是否可隨時返國？

A6：本公司特約機構於被保險人於「本國或經常居住國」境外接受緊急醫療轉送及隨後之住院治療後，將安排適當的運輸及交通方式將其送返「本國或經常居住國」，但仍需：

1. 視病患情況評估是否適合空中醫療轉送：轉送是以病患生命安全為最優先考量，如經評估以醫療專機／包機均不宜轉送，在此前提下不會進行轉送。

2. 遵照國際民航標準 IATA(國際航空運輸協會)規章進行評估：須遵照國際民航標準 IATA 規章評估並確保病患適合飛航外，亦須提出適航證明申請，方能進行緊急轉送回國。
3. 轉送回國的日期安排仍須由援助公司醫師及主治醫師根據病患的狀況來評估及判定，並且依病患的疾病狀況來決定轉送日期，因為有些疾病在發病後的特定時間內是不宜飛行。

Q7：被保險人在國外住院，因親友認為醫療設備不好，可否請求安排轉送回國？

A7：不可以。醫療轉送的必要性須經由主治醫師、援助公司醫師根據病患的狀況評估，若兩方醫師都認為醫院設備不足，無法進一步為病人治療，援助公司會將病人就近先送到適當的醫院就醫。

Q8：被保險人在國外住院，因付不起住院醫療費用，是否可以請求安排轉送回國？

A8：不可以。轉送回國的安排乃以病患於海外住院治療後，有返國繼續治療的必要且病情許可且可搭乘醫療專機／民航機，並獲得主治醫師、援助公司醫師／航醫允許才可進行返國安排，另病患出院返國時間非由病患或其家屬決定，倘若病情尚不穩定就搭機回國將危害病患安全。因此若付不起醫藥費且在病情不穩定的情況下無法為保戶安排醫療轉送回國。

Q9：被保險人在國外住院因病住院狀況危急隨時可能過世，是否可以請求安排轉送回國？

A9：不可以。醫療轉送回國須以病患的安全為最大的考量，若以辦理後事為目的之轉送回國，不僅不符醫療轉送的意義且不符保險公司與國際救援公司的合約及航空公司本身應負的航空安全責任。

Q10：海外急難救助服務費用，日後會不會從理賠金扣除？

A10：不會。本服務係本公司之無償提供，因諮詢及海外緊急救援項目所生費用與理賠金給付並無關係。

Q11：只要被保險人於國外住院，是否在臺家屬即可前往探視，機票費用由本公司負擔？

A11：否。需被保險人於海外地區單獨旅行並連續住院達七天以上，經本公司之特約機構斟酌其狀況有此需要，並經本公司之特約機構事前書面同意時，本公司之特約機構將安排其一位家屬前往探視會員並負擔一張來回經濟艙機票。

Q12：被保險人在國外，因分娩住院，是否可以請求安排轉送回國？

A11：不可以，因分娩、流產或懷孕的任何治療或花費屬除外責任，但在懷孕前期六個月內因異常懷孕或嚴重之懷孕併發症有危害到孕婦及胎兒的生命時，不在此限。