

**南山人壽享HIGH玩海外醫療專機運送附  
加條款（實物給付型保險商品）  
實物給付說明書**

**中 華 民 國 113 年 09 月 07 日**

## 【海外醫療專機運送服務】

### 一、醫療專機運送服務之內容

#### (一) 提供運送服務之條件：

1. 被保險人於本附加條款有效期間內，在服務區域內接受住院治療，經專屬醫師及被保險人之主治醫師診斷認為情況緊急，需藉由配備有醫療及護理設備之醫療專機（非定期航班），並應由專屬醫師或護理人員於運送過程中提供必要之醫療服務陪同返國治療而依法取得中華民國入境許可，且機場可供醫療專機正常起降以執行運送服務者，本公司將透過合作之救助機構，安排以運送被保險人為單一目的之醫療專機，護送被保險人至約定之中華民國境內醫院接受治療。
2. 前項所稱情況緊急係指危及生命安危之嚴重情況且非屬下列情形之一者：
  - (1) 可於當地獲得充分醫療照顧。
  - (2) 可在無醫療伴護之情況下繼續行程或工作。
3. 為了確保運送過程之安全，若經專屬醫師及被保險人之主治醫師認定被保險人恐因空中運送過程中的航空生理差異導致病況惡化或死亡而不適合飛航（以下簡稱不適航）者，本公司得拒絕安排海外醫療專機運送服務，待前述不適航情形排除或狀態穩定後，經重新評估被保險人仍符合海外醫療專機運送條件者，本公司將依約定完成服務。

#### (二) 服務區域：

係指中國大陸（含香港、澳門地區）、日本、韓國、越南、新加坡、菲律賓、印尼、馬來西亞、緬甸、泰國、寮國、柬埔寨及汶萊。

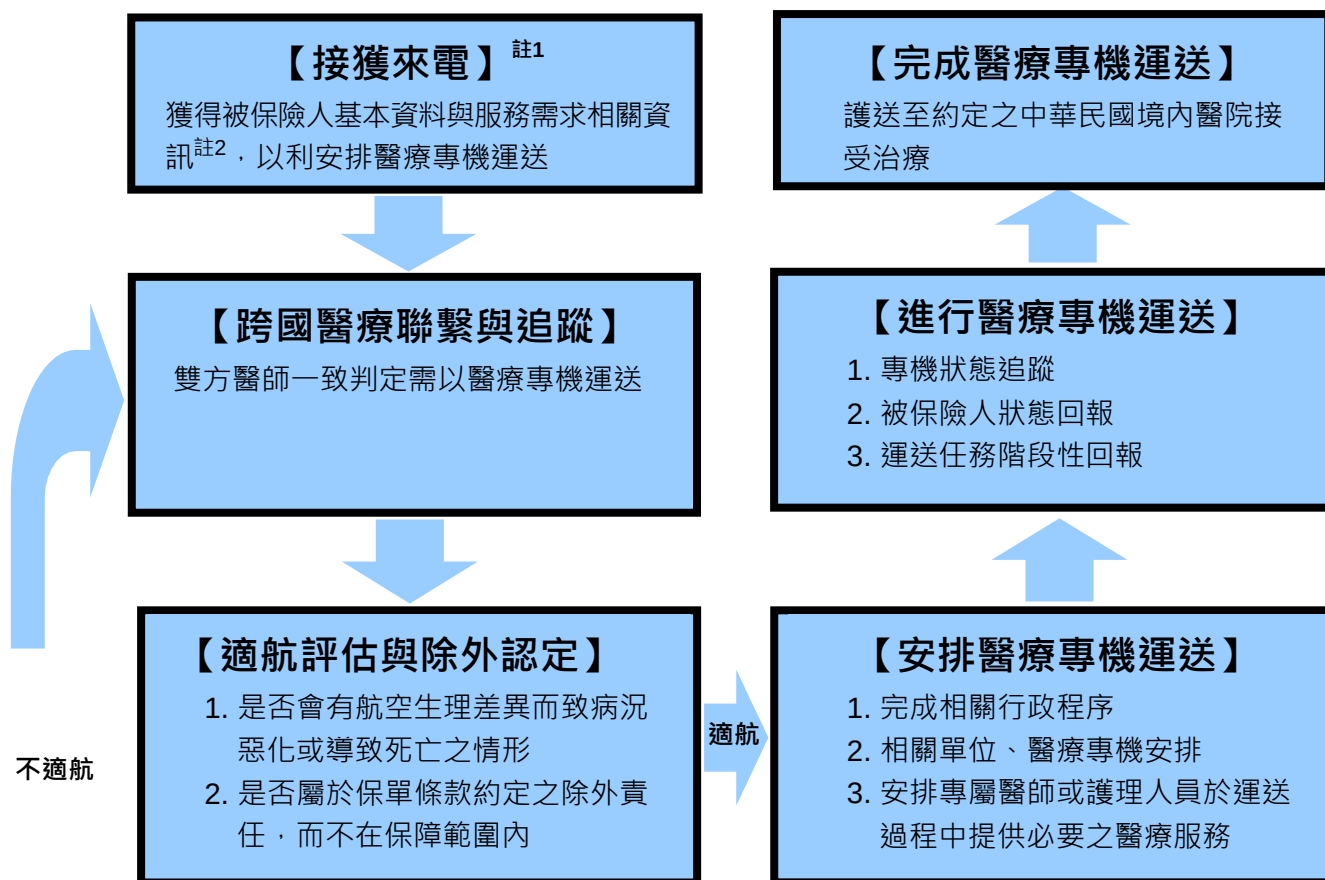
#### (三) 除外事項：

被保險人雖符合本說明書第2頁第(一)項所列提供運送服務之條件，但若有「南山人壽享HIGH玩海外醫療專機運送附加條款（實物給付型保險商品）」保單條款所約定之除外責任情形者，即不在運送服務之保障範圍內，本公司不提供運送服務，亦不負給付補償金的責任，敬請留意。

## 二、相關投保規定

- (一) 由於海外醫療專機運送服務之保障係採取附加條款設計，故有此服務需求之被保險人，需投保「南山人壽安心HIGH玩海外旅行平安保險」或「南山人壽陪童HIGH玩海外特定醫療旅行平安保險」主契約，並**同時附加「南山人壽享HIGH玩海外醫療專機運送附加條款（實物給付型保險商品）」**。
- (二) 被保險人於南山人壽累計投保含有「**海外醫療專機運送服務（實物給付型保險商品）**」之保險契約僅限一張，惟是否符合南山人壽投保規範，應以南山人壽核保評估結果為準。
- (三) 被保險人於服務區域住院治療時，本說明書第3頁第(一)項所列**主契約與附加條款需同時有效**，方可享有海外醫療專機運送服務之保障，若欲中途辦理契約變更，請衡量實際保障需求，以避免契約變更影響可享有之保險保障，敬請留意。

## 【海外醫療專機運送服務流程圖】



### 一、「海外醫療專機運送服務」之需求通知與聯繫管道：

#### 步驟一：撥打24小時全天候服務專線，提供基本資料驗證身分

(步驟一所列電話僅供「服務資格身分驗證」之用，如經確認具備「海外醫療專機運送服務」使用資格，服務廠商將主動與保戶聯繫，保戶接獲服務廠商通知後，如有「海外醫療專機運送服務」相關問題，請另撥打步驟二之聯繫電話)

##### ■ 從國外請撥：

手機直撥：+886-2-2531-7565

當地電話：國際冠碼+886-2-2531-7565

##### ■ 從國內請撥：02-2531-7565

#### 步驟二：服務提供廠商依案件實際情形，聯繫客戶進行相關評估

##### ■ 從國外請撥：

手機直撥：+886-2-8253-5987

當地電話：國際冠碼+886-2-8253-5987

##### ■ 從國內請撥：02-8253-5987

## 二、 南山人壽客服中心連絡電話：

### ■ 從國外請撥：

手機直撥：+886-2-8752-2111

當地電話：國際冠碼+886-2-8752-2111

### ■ 從國內請撥：0800-020-060

**註1：**海外撥打上列電話所可能衍生之各項收發話及相關電信費用，由各電信業者依其費率規定向用戶收取。

**註2：**

**(1) 通知服務需求時之告知資訊（被保險人、其親屬或其代理人未完整告知下列A~C事項時，本公司得拒絕提供海外醫療專機運送服務及給付補償金）：**

- A. 被保險人之全名、身分證字號、護照號碼、出國日期(目的)、出生日期。
- B. 救助機構可與被保險人、其親屬或其代理人聯絡之電話號碼。
- C. 被保險人住院之當地醫院電話號碼及地址（或主治醫師姓名、聯絡方式）。
- D. 簡要描述住院發生之地點、被保險人狀況及所需之救助。

### **(2) 身分之確認**

本公司於必要時得要求被保險人、其親屬或其代理人，提供護照（含護照相片頁及護照內頁-最近一次由本國(臺灣、澎湖、金門、馬祖)出境日期戳章等資訊）或相關文件俾確認身分。

## 【合作廠商說明】

### 聯合國際服務股份有限公司

#### 一、海外醫療專機運送服務之提供

##### (一) 醫療專機之安排：

關於醫療專機運送服務，本公司與聯合國際服務股份有限公司（下稱聯合國際救援或UIA）合作，由其安排醫療專機運送等相關事宜（包括運送過程中提供必要之醫療服務）。

##### (二) 醫療專機之提供：

經民航局認證（緊急醫療專機應完成航/機務各階段驗證）或符合航空飛行器所屬國籍之法令規定，得辦理醫療專機運送之航空飛行器為限。醫療專機內至少應配備有緊急醫療運送所需之電源、醫療用等級氧氣、艙壓控制、呼吸器、電擊器等設備。

#### 二、醫療服務之提供

##### (一) 情況緊急與適航之評估與判斷：

聯合國際救援係與我國醫學中心等級之醫療機構合作，配合專屬醫師與被保險人之主治醫師共同評估被保險人是否有「南山人壽享HIGH玩海外醫療專機運送附加條款（實物給付型保險商品）」所定「情況緊急」之情形，並就被保險人是否適航進行評估與判斷。

##### (二) 醫療專機全程伴護服務：

安排專屬醫師或護理人員於醫療專機運送過程中全程陪同，並提供必要之醫療服務，伴護被保險人至約定之中華民國境內醫院接受治療。

#### 三、基本資料

聯合國際救援(UIA)是以資深緊急醫療服務從業人員為核心經營團隊的商業救援機構，累積了超過30年緊急醫療運送及空中救護操作經驗，為國內外保險公司被保險人及企業客戶提供國際醫療服務。

聯合國際救援(UIA)在臺灣實地設置了全天候24小時、全年無休的中英雙語救援協調中心，透過打造綿密的全球救援網絡，結合人員豐富的國際醫療轉送經驗，根據病人的實際病況進行專業的轉送評估，做出適當的醫療轉送計畫，確保病人安全為前提下，聯合國際救援(UIA)全年均可提供救援與轉送整合服務。

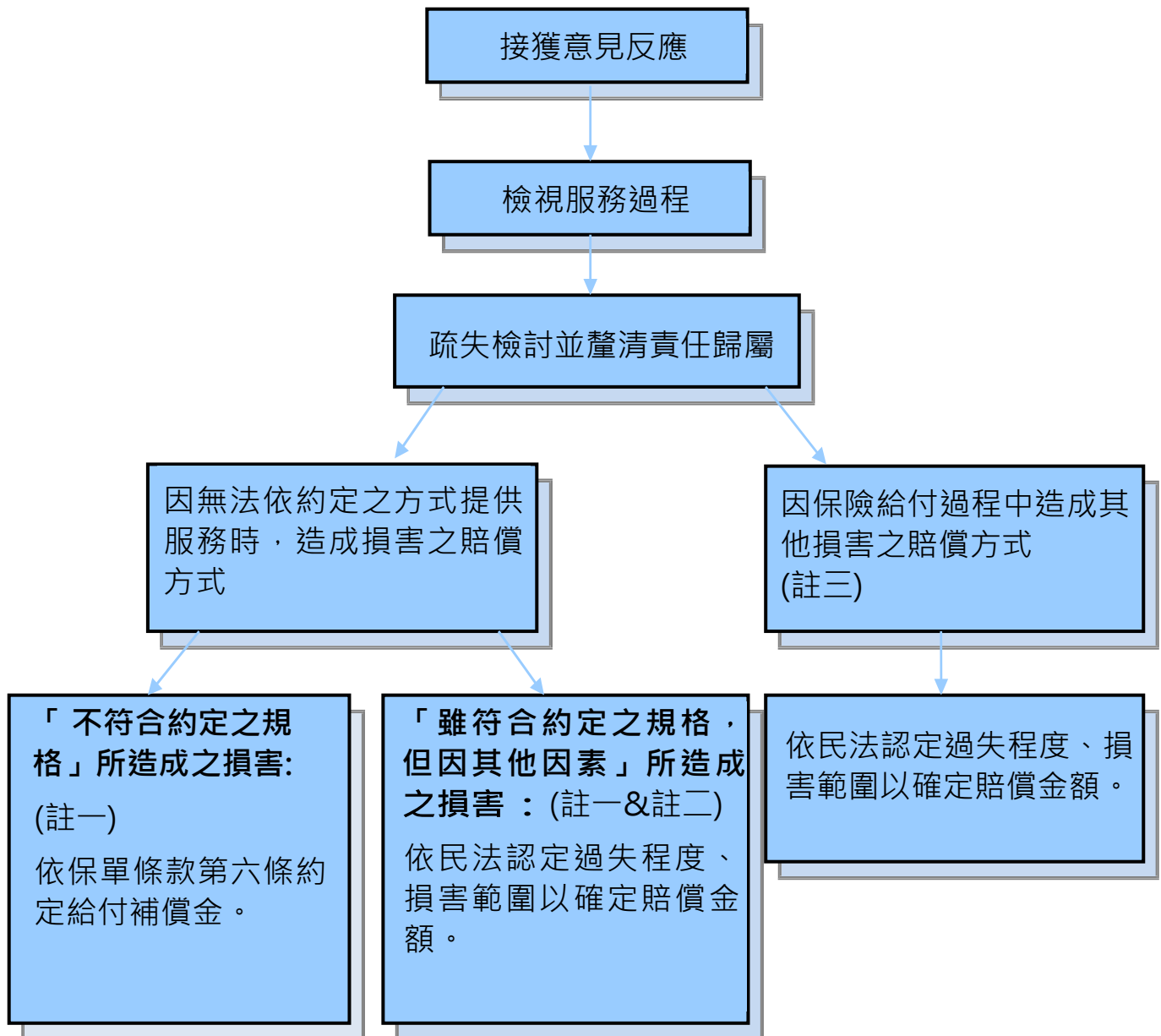
## 【合作廠商評選標準】

| 評選項目        |                                                                                                                                                                                                        |
|-------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 基本資格<br>與規模 | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 符合相關法規所設立並得經營相關業務之公司。</li> <li>2. 具備提供所約定之服務區域範圍之服務能力。</li> <li>3. 可提供醫療服務並協助安排海外醫療專機之機構。</li> <li>4. 安排之醫療專機需具備完善醫療護理設備。</li> <li>5. 需具有完整的服務據點。</li> </ol> |
| 專業能力        | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 需具有專業的合作機隊、豐富的醫療專機運送經驗。</li> <li>2. 需具有專業醫療團隊及完備的醫護技術。</li> <li>3. 需擁有專業管理團隊以安排醫療運送等行政事宜。</li> </ol>                                                         |
| 執行能力        | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 對於醫護人員在醫療及護理設備上的運用能適時提供協助。</li> <li>2. 需具有航班追蹤與即時回報受運送人狀況之機制。</li> <li>3. 需得隨時提供醫師或護理人員護送及必要之醫療服務。</li> <li>4. 所指派的醫師或護理人員需具有足以因應運送途中突發狀況之能力。</li> </ol>     |
| 服務網絡        | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 需於國內設置 24 小時運作的實體救援協調中心。</li> <li>2. 需與服務區域內國家及相關機構合作，並建立完善的運送機制。</li> <li>3. 運送至國內後需具即時依受運送人之狀況安排後送醫療銜接之能力。</li> </ol>                                      |

## 【爭議處理程序】

一、如您因可歸責於本公司或救助機構之事由，於提供醫療專機運送服務時受有損害者，本公司將依損害範圍、歸責程度提出合理之賠償。

二、本公司爭議處理流程如下：



註一：「約定之規格」以南山人壽享HIGH玩海外醫療專機運送附加條款（實物給付型保險商品）之保單條款第四條約定為準。

註二：例如因救助機構安排之醫療專機飛行途中因疏於保養而產生問題，或是救助機構聯繫上有誤，導致無法將被保險人護送返國至約定之醫院接受治療。

註三：例如因專屬醫師或護理人員過失，以致誤傷被保險人。