



# 您的 擴展健康計劃指南

# 歡迎來到Allianz Care

Apple 與 Allianz Care 合作，為您和您符合條件的家庭成員在您的工作國家輕鬆獲得補充醫療保障。

Allianz Care 專注於國際健康保險，並以世界領先的保險公司 Allianz SE 的資源和專業知識為後盾。

## 符合條件

如果您有資格並且在參與國參加了當地的 Apple 保險計劃，您和您的家屬也有權參加擴展健康計劃。擴展健康計劃是對您的本地計劃的補充，涵蓋更高的福利限額和額外的治療和服務。

聯繫我們，我們樂於為您服務！

我們的多語種幫助熱線每週7天、每天24小時提供服務，處理有關您的保單的任何問題或協助您索賠。



英語：	+ 353 1 630 1301
德語：	+ 353 1 630 1302
法語：	+ 353 1 630 1303
西班牙語：	+ 353 1 630 1304
義大利語：	+ 353 1 630 1305
葡萄牙語：	+ 353 1 645 4040



郵箱：[apple.helpline@e.allianz.com](mailto:apple.helpline@e.allianz.com)

如果你講另一種語言，請在打電話給我們時告知幫助熱線，我們將嘗試尋找一個翻譯。

# 如何使用您的擴展健康計劃

## 檢查您的保險級別

首先，檢查您是否在你所尋求的治療範圍內。下面的福利待遇清單概述了我們在你的保單下提供的保障。請注意，承保範圍受本指南中詳述的我們的保單定義、限制和除外責任的約束。

## 福利待遇清單

所有保險金額都是以美元為單位。

擴展健康計劃 - 覆蓋範圍	每個被保險人的限額
最高計劃限額	2,000,000美元
癌症和其他嚴重醫療情況	每宗病症500,000美元
先天性疾病和天生缺陷	每宗病症500,000美元
自閉症和其他發展障礙	非ABA：每年10,000美元 ABA：每年25,000美元
變性人治療和服務	終生100,000美元
生育問題	終生10,000美元
DME、輔具及假體	每年10,000美元（DME & 輔具）* 每年25,000美元（假體） *每個裝置500美元自付額

## 您是否受到當地保險公司或社會保險計劃的保護？

在向我們提交任何索賠之前，您需要聯繫您當地的保險或社會保障計劃提供者，要求提供一份聲明/證明，顯示保險是有效的（您的保單的開始/結束日期），以及您所承保的福利，包括任何適用的限制。

為了適當地審查您的請求，我們必須核實您的當地保險或社會保險計劃是否完全覆蓋、部分覆蓋、拒絕或拒絕治療費用。在所有這些情況下，請向我們提供退保聲明/福利解釋/索賠帳目報表或任何其他支持核查的文件。

## 您的首次治療

為了給自己或符合條件的家屬發起第一次索賠，您必須打電話或發電子郵件給我們，以啟用您的保單。

1. 聯繫我們的24/7幫助熱線（見第2頁）。
2. 向我們提供您的個人詳細信息以供核證：
  - 僱主名稱
  - 姓名
  - 員工編號
  - 出生日期（出于數據隱私原因，我們已在系統中添加一個虛擬日期。如果您聯繫我們要求激活您的保單，我們將更新您的記錄）
  - 電子郵箱（用于未來通信）
3. 如果您的受撫養人需要接受治療，請為他們報名（請參考下面受撫養人報名的段落）
4. 我們將通過電子郵件向您提供您的個人保單號碼。

## 受撫養人登記

如果您的一位合格家屬需要本計劃承保的任何治療，請填寫《擴展健康計劃家屬登記表》，並在您方便時盡早寄給我們。一旦您的受撫養人加入您的保單，您可以為他們發起索賠或申請治療預先批准。請注意，您的個人保單號碼適用於任何已登記的合格家屬。

## 有些治療需要我們事先批准

如果您（或您的任何家屬）計劃接受住院或高額治療，您需要向我們申請預先批准。預先批准為我們針對特定所需治療和費用（如為覆蓋範圍）做出保證之程序，詳細如下：

- 住院津貼（在醫院接受治療，且在醫學上有住院療養之必要）。
- 日間照護治療，包括化療和放射治療。
- 門診手術。
- PET（正子斷層造影）和CT-PET（電腦斷層 - 正子斷層造影）掃描。

## 治療的預先批准程序

如果您或您的任何家屬需要住院或接受高額治療，請在計劃治療前至少5個工作日按照以下步驟進行。然後，我們的醫療團隊將能夠核實你的保險，並促進順利入院治療：

 聯繫您當地的保險公司，要求提供保險聲明，說明您的續保日期和您的保障範圍，包括任何適用的限額。為了適當地審查你的請求，我們必須核實您的當地保險是否完全覆蓋、部分覆蓋、拒絕或拒絕治療費用。請確保在提供的保險聲明/文件中明確指出這一點。

 從您的專用會員中心下載擴展健康計劃治療保證表：[www.allianzcare.com/apple](http://www.allianzcare.com/apple)

 在治療前至少5個工作日\*將擴展健康計劃治療保證表和所有證明文件提交給：  
[apple.help@e.allianz.com](mailto:apple.help@e.allianz.com)

 在可能的情況下，我們與醫院聯繫，直接組織支付您的帳單。

一旦我們收到所有需要的資訊，我們的醫療團隊將評估案例，並向醫療機構發出付款保證書，授權治療（只要您符合治療條件）。如果我們需要更多的資訊，我們可能需要與您、您的醫生或您的醫療機構聯繫，這可能會延遲進程。

### 如為緊急狀況：

請取得您所需要的緊急治療，如需建議或支援，請致電聯繫我們。

如您必須住院治療，請您、您的醫生、您的受撫養人或同事致電我們的幫助熱線（請於緊急狀況發生後的48小時聯繫）告知住院事宜。我們可在電話中協助填寫治療保證表。

## 支付和索賠程序

當您的治療已經發生，並且您已經結清發票時

如果您的治療不需要我們的預先批准，您可以支付帳單並向我們申請費用。在這種情況下，請遵循這些步驟：



聯繫您當地的保險公司，要求提供保險聲明，說明您的續保日期和您的保障範圍，包括任何適用的限額。為了適當地審查您的請求，我們必須核實您的當地保險是否完全覆蓋、部分覆蓋、拒絕或拒絕治療費用。請確保在提供的保險聲明/文件中明確指出這一點。



從您的醫療機構獲得發票。發票上必須明確說明。

- a. 您的姓名
- b. 治療日期
- c. 醫療條件和治療類型
- d. 您第一次出現症狀的日期
- e. 治療花費



通過我們的「MyHealth」應用程式或線上入口網站([www.allianzcare.com/en/myhealth.html](http://www.allianzcare.com/en/myhealth.html))申請返還您的合格費用。

只需新增您的發票，輸入一些關鍵細節：病人、治療國家、治療提供者、治療類型、醫療原因、發票日期、貨幣和金額。

點擊「提交」，您就完成了。

請保留所有文件之副本，以便用於其他索賠。您每次提出新的索賠時，皆需要提交步驟二中的所有項目。

請將您的索賠連同所有證明文件、發票和收據一起發送給我們。



### 快速的索賠處理

一旦我們得到所有需要的資訊，我們可以在48小時內處理並支付索賠\*。如果您的索賠沒有提供所有需要的資訊，我們將需要要求您提供更多細節。您可以在提交索賠之前打電話或發電子郵件給我們，確認您向我們提供了所有需要的資訊。

\* 請注意，處理您的首次索賠/預先批准請求的周轉時間可能比平時長，因為我們需要更新您在我們系統中的記錄（或者如果治療的對象是受撫養人，我們需要先在我們的系統中對其進行設置）。

# 關於申請費用的其他資訊

在向我們提交索賠之前，請注意以下幾點：

- 索賠期限：您必須在保險年度結束後6個月內提交所有索賠。如果在保險年度內取消了保險，您應該在保險結束後的6個月內提交您的索賠。在這段時間之後，我們沒有義務解決索賠。
- 提交索賠：您必須為每個索賠人和每個被索賠的醫療條件提交一份單獨的索賠。
- 證明文件：當您把證明文件的復印件（如醫療收據）寄給我們時，請確保您保留原件。我們有權在解決你的索賠後的12個月內要求提供原始證明文件/收據以進行審計。我們也可能要求您提供您已經支付的醫療帳單的付款證明（例如銀行或信用卡帳單）。我們建議您保留所有與我們通信的副本，因為我們不對由於我們無法控制的任何原因而未能到達的信件負責。
- 幣種：請說明您希望以何種貨幣支付。在極少數情況下，由於國際銀行規定，我們可能無法用該貨幣進行支付。如果發生這種情況，我們將確定一個合適的替代貨幣。如果我們必須將一種貨幣轉換為另一種貨幣，我們將使用發票開具之日或我們支付您的索賠之日的匯率。

請注意，我們保留選擇適用何種貨幣匯率的權利。

- 合理和慣常的費用：我們只報銷符合標準和公認的醫療程序的合理和慣例的費用。如果我們認為某項索賠是不適當的，我們保留拒絕您的索賠或減少我們支付的金額的權利。

# 覆蓋類別

每個被保險人整體終生限額：2,000,000美元

癌症和其他嚴重醫療情況

保險範圍和限額：每宗病症500,000美元

在遵守當地適用法律和法規的前提下，為患有癌症及其他任何嚴重或威脅性命之情況（因疾病或受傷）的會員提供承保，除了當地計劃上限，最高可達福利待遇清單所述之年度限額。

癌症：

針對專科醫師費用、診斷測試、放射治療、化療，以及癌症治療相關之醫院費用（從診斷起算）提供承保。外部假體裝置之費用亦獲承保（例如因為掉髮而需要佩戴假髮，或是乳癌治療後需要使用乳房假體）。

其他危及性命的嚴重醫療情況（以下非完整清單）：

- 其他危及性命的嚴重醫療情況（以下非完整清單）：
- 頭部受傷，需要住院治療。
- 脊髓損傷。
- 嚴重燒傷，超過20%以上的身體面積。
- 因為意外事故導致多處受傷。
- 早產及其併發症狀。
- CVA或中風。
- 因為意外事故、心跳停止，或是手術或手術併發症引起的腦部損傷。
- 末期疾病，預估六（6）個月內會過世。
- 後天免疫缺乏症候群（AIDS）。
- 新冠肺炎重症患者，若COVID-19患者出現下列任何症狀，即視為重症：
  - 身處海平面且呼吸一般空氣時 SpO2 <94%
  - PaO2/FiO2 <300 mm Hg
  - 呼吸頻率 >30次/分鐘
  - 肺部浸潤 >50%

危及性命的情況：

意指承保會員所蒙受醫療情況具有：

- 在事件發生時存在死亡風險，或
- 具有下列所有特性：
  - 生理參數明顯不穩定、
  - 一或多處重要器官急性損傷
  - 在ICU/急診室中接受高度複雜的重症照護

## 先天性疾病和天生缺陷

保險範圍和限額：每宗病症500,000美元

在遵守當地適用法律和法規的前提下，承保先天性疾病和天生缺陷之治療，包括下列相關費用：

- 醫療從業人員提供手術之費用。
- 醫療從業人員提供固定檢查和醫療上必要診斷檢測之費用
- 住院所需費用。
- 處方藥物。

## 自閉症和其他發展障礙

### 自閉症和其他發展障礙 (非ABA)

保險範圍和限額：10,000美元 (年度限額)

在遵守當地適用法律和法規的前提下，承保通過治療計劃所規定的醫療上必要的治療，包括但不限於：

- 與自閉症和其他發展障礙的篩檢和診斷有關的費用。
- 康復性服務，即為發展而非恢復功能而提供的服務。
- 治療服務 (恢復性或非恢復性)，例如：
  - 職能治療，以發展會員完成日常生活中的普通任務的能力；
  - 物理治療，以發展會員的身體功能；以及
  - 對會員的語言障礙進行言語治療

註：神經發展障礙症包括但不限於：分類未知的發展遲緩且具顯著的認知遲緩、自閉症類群障礙 (ASD)、智能障礙 (例如唐氏症、愛伯特氏症)、動作障礙 (例如腦性麻痺)、學習與溝通障礙 (例如閱讀障礙、語言障礙)，以及注意力不足過動症 (ADD/ADHD)。胎兒酒精類群障礙 (FASD)，包括胎兒酒精症候群 (FAS)，其他相關障礙症亦包含於此定義之下，例如酒精相關性神經發展障礙症 (ARND)。

### 自閉症和其他發展障礙 (ABA)

保險範圍和限額：25,000美元 (終生限額)

在遵守當地適用法律和法規的前提下，對通過治療計劃規定的醫療必需的治療提供保險，包括但不限於：

應用行為分析 (ABA) 為基於學習與行為科學的治療方案。欲知更多資訊，敬請參閱以下頁面：

## Applied Behavior Analysis (ABA) | Autism Speaks

針對這項福利，治療專業人員之定義擴及醫療從業人員或經認證可提供ABA治療之專業人員（獲得BCBA、CAS或治療國家相關單位之認證者）。

- 基於應用行為分析 (ABA) 和相關結構化行為計劃的原則，對自閉症患者進行必要的行為干預。這種治療將是：
  - 通過治療計劃開出的處方，由主治醫生簽署，必須包括診斷，按類型、頻率和持續時間提出的治療方法；作為目標的預期結果；以及更新治療計劃的頻率。
  - 如必要，除了上述治療方法外的療法。
  - ABA治療必須由醫療從業人員或具備合宜認證（例如BCBA、CAS、IBCCES）的合格專業人員提供或監督。

## 變性人治療和服務（性別障礙）

保險範圍和限額：100,000美元（終生限額）

性別障礙是一種既定的醫療狀況，即人們公認需要按照其性別認同而不是其生理性別生活。

在遵守當地適用法律和法規的前提下，我們將為變性人為改變其身體性特徵以符合其性別認同而採取的過程（通常涉及持續的心理健康護理、手術流程和激素治療）提供保險。

該保險包括但不限於下列處方藥物和治療：

- 女性化藥物；雌二醇和孕激素製劑
- 抗雄性激素藥物；螺內酯、非那雄胺和米諾地爾
- 男性化藥物；睪酮製劑
- 激素治療計劃和持續護理
- 持續的訪問：每年最多四（4）次，以監測健康狀況、解決目標、審查藥物，並根據需要更新實驗室測試
- 持續的心理治療將被涵蓋，每年最多十五（15）次。
- 眼瞼整形術
- 面部/前額提升術
- 面部骨骼縮小術（骨整形術）
- 除毛
- 下巴縮小
- 喉部整形術
- 鼻部整形術
- 皮膚重塑（如磨皮、化學換膚）
- 甲狀腺縮小軟骨整形術
- 頸部收緊

- 豐唇術
- 生殖器重建手術
- 睪丸切除術
- 子宮切除術/輸卵管卵巢切除術
- 聲音矯正治療
- 隆胸術，包括乳腺組織切除、胸部重建和隆胸術

註：乳房整形術（乳房提升術），僅限如果這只是作為初始隆胸術的一部分。

不包括：

- 臉頰/唇部植入物
- 下巴/鼻部植入物
- 膠原蛋白注射
- 肉毒桿菌素和填充劑注射
- 植髮

當變性手術服務被承保時，如果你被診斷為有性別障礙，並且符合以下標準，變性手術服務將被認為是醫療上必要的並被承保：

對於生殖器手術：

- 你必須至少年滿18歲。
- 你需要有兩封來自兩個獨立的精神健康專家的手術建議信，其中至少有一封包括廣泛的報告。如果第二封信是來自精神病學家或臨床心理學博士，則可以接受來自碩士學位水平的專業人士\*的信。
- 推薦信必須基於過去二十四（24）個月內進行的評估，並且必須證實你的決定是當前的，而不是由於任何其他可治療的狀況和/或疾病。
- 每份建議都必須說明，根據循證的臨床指南\*\*，該手術在醫學上是必要的。

對於乳房/胸部手術：

- 你必須至少年滿18歲。
- 你有一封由心理健康專家出具的手術推薦信。該建議必須基於過去24個月內進行的評估，並且必須證實你的決定是當前的，並且不是由於任何其他可治療的狀況和/或障礙。
- 根據循證指南\*\*，該手術在醫學上是必要的。

\*對於性別障礙服務福利，心理健康專家的定義是任何碩士或以上學位的心理健康從業人員。

\*\*循證指南是基於相關科學組織發布的國際公認的臨床指南。

## 生育治療

保險範圍和限額：10,000美元（終生限額）

在遵守當地適用法律、法規，以及所在國治療可用性的前提下，承保符合任何醫療標準的 ART（人工生殖技術）程序相關服務與產品，藉以增強生育能力。該保險包括處方藥物、手術程序和人工輔助生殖。若經許可，人工輔助生殖也可能涉及精卵採集和儲存\*。

手術程序包括但不限於\*\*：

- 體外人工受精。
- 精卵植入輸卵管術（GIFT）。
- 受精卵輸卵管植入術（ZIFT）。
- 血液懷孕測試（beta hCG）
- 卵母細胞受精/人工授精。

該保險包括任何當地保險（無論是法定或當地補充性政策皆然）未承保的處方藥物。

除了當地補充性保險和/或法定計劃，承保亦將依據本規定提供，但不得超過福利待遇清單所列明的終生上限。

\*儲存相關費用將支付至實際使用為止，或支付至會員不再符合資格，或儲存時間已達 5 年，以先發生者為準。

\*\*聯繫Allianz Care取得您所在國家之完整承保清單。

## 耐用醫療設備（DME）

保險範圍和限額：

- DME、輔具為10,000美元（年度限額）
- 假體設備為25,000美元（年度限額）

在遵守當地適用法律和法規的前提下，本計劃將支付承保品項（列明如下）以及取得醫療上為必要且獲認為標準治療/療法一部分的輔具設備、耐用醫療設備或假體設備所產生的相關費用，標準治療/療法包括肺部/呼吸問題、聽力問題、骨科和神經疾病和視力問題。保險範圍將遵循計劃上限、自付額和合理及慣常費用。

自付額：

如適用，針對任何輔具設備或耐用醫療設備，每個裝置/品項之自付額為500美元。假體設備無須自付額

## 耐用醫療設備 (DME)

醫生所要求的耐用醫療設備 (DME)。如果不只一項DME可滿足您的需求，則僅承保最具成本效益之設備，除非您或您的服務提供者證明該設備將大幅改善您的生活品質。

超出合理使用壽命且因正常磨損導致無法維修的DME，若要更換為相同或相似類型的設備亦獲承保，但僅限於每三年一次。若該設備的使用壽命另有說明，則不在此限。

DME意指符合下列條件的醫療設備：

- 經過設計，可承受重複使用。
- 非拋棄式。
- 屬於醫療用途。
- 因為受傷、疾病或醫療狀況而必須使用，藉以協助日常事項。
- 適合在家中使用。

該保險包括但不限於：

- 輪椅與代步車
- 助聽器
- CPAP
- 醫院型病床
- 視障人士的行動輔助裝置

不包括：

- 血糖機和試紙
- 血壓監測裝置
- 血氧機
- 助行器、拐杖
- 輸液幫浦和用品
- 氧氣、噴霧器
- 壓力衣褲與襪子
- 任何維修及保養費用

為釋疑，耐用醫療設備不包括載具改造、空調設備、空氣清淨機、加濕機、除濕機、電梯、無障礙坡道、樓梯升降機、緊急警示設備、扶手、加熱設備、居家或營業場所改造、水床、渦流按摩浴缸，以及運動和按摩設備等

## 矯形支架

用於穩定受傷身體部位的矯形支架，以及用於治療脊椎側彎的矯形支架皆屬於DME。

矯形支架包括但不限於：

- 踝足部支架 (AFO)
- 膝部支架 (KO)
- 腰薦椎支架 (LSO)
- 配合支架所需的鞋款調整
- 胸腰薦椎支架 (TLSO)

## **假體設備**

假體設備指任何用於取代缺失的肢體、附屬肢體或其他人體外部部位的人工裝置，包括人工的肢體、手、手指、腳部和腳指，但不包括牙科類設備及大部分的整形美容裝置，例如人工乳房、睫毛、假髮。

### **不包括： 哪些項目未受承保？**

以下DME、輔具和假體設備的相關品項：

- 未經持照醫療提供者開立處方或未經醫師指示的裝置。
- 實驗性的裝置和用品。
- 用於協助溝通和言語的裝置和電腦，除非獲得醫師授權，且符合合理賠管理人員所定義的臨床指南內容。
- 裝置因為遺失、遭竊，或是因為不當使用、惡意損壞或重大過失而受損，導致必須維修和更換。
- 專門用作安全性物品或影響運動相關活動之表現的裝置（例如但不限於血壓計/監測器、遺尿警告、非穿戴式體外心臟去顫器、托帶和超音波噴霧器）。
- 處方或非處方醫療用品和拋棄式用品，糖尿病所需的拋棄式注射器、針頭和試紙不在此限。



# 不包括的項目

任何不在此福利待遇清單內的福利都不在計劃內。

## 化學汙染和放射性

因化學汙染、放射性或任何核材料（包括核燃料的燃燒）直接或間接導致的任何醫療狀況的治療。

## 實驗性或未經證實的治療或藥物療法

根據普遍接受的醫療實踐，我們合理地認為任何形式的治療或藥物治療是實驗性的或未經證實的。

## 未尋求或遵循醫療建議

由於沒有尋求或遵循醫療建議而需要的治療。

## 基因檢測

基因檢測被排除在本計劃之外，除非在以下情況下：

- 您的計劃中包括特定的基因測試。
- DNA測試與符合條件的羊膜穿刺直接相關（例如35歲以上的女性）。
- 需要對腫瘤的基因受體進行檢測。

## 故意造成的疾病或自殘的傷害

對故意造成的疾病或自我傷害的護理和/或治療，包括自殺未遂。

## 醫療錯誤

由於醫療錯誤而需要的治療。

## 正分子治療

正分子治療不在擴展健康計劃的承保範圍內。

### **參與戰爭或犯罪行為**

因積極參加以下活動而導致的任何疾病，疾病或傷害，無論是否已宣布戰爭：

- 戰爭
- 騷亂
- 內亂
- 犯罪行為
- 犯罪行為
- 非法行為
- 反對任何外國敵對勢力的行為

### **整形手術**

由整形外科醫生進行的治療，無論是否出於醫學/心理學目的，以及任何為提高你您的外表而進行的美容或美學治療，即使是醫學上的規定亦然。例外項目是先天性疾病（如有醫學上之必要性）、經批准的性別障礙服務，以及因為毀容事件或癌症手術導致外表及相關功能受損，以至於需要動用重建整形手術予以復原，且該事件或手術必須發生於您的承保期間。

### **旅行費用**

為治療而往返於醫療機構的旅行費用（包括停車費）。

### **在雇員就業國（承保的地理區域）之外的治療**

除非是急診或經我們授權，否則不包括在承保的地理區域之外的治療。

# 以下條款也適用於您的保險

**經濟制裁：**如果保險、利益、活動、業務或相關業務的任何要素違反了聯合國、歐盟的任何適用的製裁法律或法規或任何其他適用的經濟或貿易制裁法律或法規，則不提供保險。

**我們將支付的金額：**我們對您的責任僅限於福利待遇清單和任何保單批註中列明的金額。無論是根據本保單、公共醫療計劃還是任何其他保險，所報銷的金額都不會超過發票上的數字。

**我們無法控制的情況（不可抗力）：**我們將始終為您盡心盡力，但對於因我們合理控制範圍以外的事情造成的延誤或未能履行我們對您的義務，我們則不承擔責任。例如，極端惡劣的天氣、洪水、山體滑坡、地震、風暴、閃電、火災、地層下陷、流行病、恐怖主義行為、軍事敵對行動的爆發（無論是否宣戰）、暴亂、爆炸、罷工或其他勞工騷亂、內亂、破壞和政府當局的徵用。

**代位求償：**對於因他人過錯而導致的索賠事件，我們有充分的權利向相關的第三方代位收取任何索賠費用。本公司和被保險人同意與我們充分合作，披露所有相關資訊並採取我們要求的任何合理步驟。

**與家屬取得聯繫：**為了管理您的保單，我們可能需要索取進一步的資訊。如果我們需要詢問您的受撫養人之一（例如，當我們需要收集一個成年受撫養人的電子郵件地址時），我們可以聯繫您作為受撫養人的代表，並要求您提供相關資訊，前提是這些資訊並非敏感資訊。

同樣，為了管理索賠，我們可能向您發送與家庭成員有關的非敏感資訊。

# 資料保護

我們的資料保護通知解釋了我們如何保護您的隱私和處理您的個人資料。在向我們發送任何個人資料之前，您需要閱讀。要閱讀我們的資料保護通知，請訪問：

 [www.allianzcare.com/en/privacy.html](http://www.allianzcare.com/en/privacy.html)

或者，您也可以通過電話聯繫我們，要求提供紙質版。

 +353 1 630 1301

如果您對我們如何使用您的個人資料有任何疑問，請發電子郵件給我們

 [AP.EU1DataPrivacyOfPcer@allianz.com](mailto:AP.EU1DataPrivacyOfPcer@allianz.com)

# 投訴程序

如果您有任何意見或投訴，我們的幫助熱線總是第一時間為您提供服務。請發電子郵件給我們：

④ [apple.helpline@e.allianz.com](mailto:apple.helpline@e.allianz.com)

我們旨在通過卓越的服務來贏得和保持客戶的忠誠度。然而，我們明白，儘管我們盡了最大努力，但我們可能並不總是能滿足客戶的期望。如果您對我們的服務有任何不滿意，我們有內部投訴處理程序來有效和及時地處理您的問題。如果你想向我們登記投訴，您可以：

④ 給我們發電子郵件到 [customer.advocacy@e.allianz.com](mailto:customer.advocacy@e.allianz.com) 或者

🏠 將您的問題以書面形式提交給：客戶宣傳小組：Customer Advocacy Team, Allianz Care, 15 Joyce Way, Park West Business Campus, Nangor Road, Dublin 12, Ireland

我們將根據我們的內部投訴管理程序來處理您的投訴。詳見：

🌐 [www.allianzcare.com/complaints-procedure](http://www.allianzcare.com/complaints-procedure)

您也可以聯繫我們的幫助熱線，獲取該程序的副本。

# 擴展健康計劃常見問題

## 什麼是擴展健康計劃？

擴展健康計劃是為您和您的符合條件的參保家屬提供的補充醫療計劃，在您從社會或政府計劃和您的蘋果醫療計劃獲得的保險之外，為特定醫療狀況提供保險。關於承保的具體醫療條件和限制，請參考上述福利待遇清單。

## 我必須支付擴展健康計劃保險嗎？

不是，該計劃的費用完全由蘋果公司支付。然而，在一些國家，您可能要對保險費徵稅。

## 誰符合條件？

所有參加了符合條件的蘋果醫療計劃的雇員和家屬。要確認您是否符合條件，請聯繫Apple People Support。

## 我如何加入擴展健康計劃？

作為您的Apple醫療計劃的一部分，您會自動加入擴展健康計劃。如果符合條件的家屬參加了當地的蘋果醫療計劃，他們也有資格獲得擴展健康計劃的保障。

## 承保範圍是什麼？

關於擴展健康計劃所涵蓋的內容，包括限制和排除，請參考本指南開頭的福利待遇清單。

## 為什麼其他疾病不在承保範圍內？

通過政府和你的Apple醫療計劃提供的醫療保健仍然是您的主要醫療保險來源。Apple發現，部分保險相當複雜，有時對保險合作夥伴來說非常難以管理。此外，在某些極端情況中，會必須動用到超出此Apple醫療計劃之治療，且此計劃允許第二順位層級之保險。因此，Apple與Allianz Care合作，在擴展健康計劃下為您提供這些非常特殊需求之保障，從而集中這方面的專業知識。雖然將來可能會增加其他病症之保險，但這將永遠是一個針對非常具體、獨特需求的計劃，而這些需求無法藉由當地的保險政策來獲得滿足。

## 我是否會收到一個個人保單號碼？

是的。在你提交你的第一次索賠之前，請聯繫我們的24/7幫助熱線。我們的團隊將核實你的詳細資料，並確保它們與你的雇主提供的資訊相符。然後我們將為你提供一個個人保單號碼。任何符合條件的受扶養人在提交受扶養人登記表後將被登記在同一保單號下。更多資訊請參考上面的「受撫養人登記」部分。

對於任何進一步的索賠、預先批准請求或此後與我們的任何其他溝通，請在聯繫我們時註明您的個人保單號碼。

## 保險何時結束？

如果您取消 Apple 公司的醫療計劃或不再符合資格，或者您的工作終止，以較早者為準，擴展健康計劃的保險將終止。在您的保險結束日期後的六個月內，您可以就您仍有資格參加該計劃時發生的治療提交任何索賠。如果您取消加入當地的 Apple 醫療計劃，您必須通知我們您的結束日期。如果不這樣做，可能會導致未支付的索賠，這將成為您的責任。

## 我的醫生怎麼知道我有這個保險？

只有當你用完所有通過政府和 Apple 醫療計劃所承保醫療病症之可用承保後（或是政府或 Apple 醫療計劃無法提供治療），才能獲得擴展健康計劃的保障。

對於您支付和索賠的治療，您的醫生不需要訪問擴展健康計劃的資訊。對於需要預先批准的治療（直接結算），一旦我們收到所有需要的資訊，我們的醫療團隊將評估案例，並向醫療機構發出付款保證，授權治療（只要你符合條件）。

萬一您的醫療服務提供者不接受我們的付款保證，您仍然可以使用您的擴展健康計劃保險，但您需要支付您的治療費用並提交報銷申請。

## 如果我已經有了治療過程怎麼辦？

在以下情況下，服務和治療可以得到保障：

1. 符合資格的治療和服務於您符合擴展健康計劃資格當日或之後發生在您工作的國家。查看 People 網站，瞭解更多關於資格的資訊。
2. 您（和您符合條件的家屬，如適用）加入了當地的 Apple 醫療計劃。
3. 在服務/治療期間，您是一名符合條件的 Apple 公司雇員。

## 如何為我的家屬提交索賠？

對於病人是您的家屬之一的首次索賠提交，您將需要先讓他們在計劃中註冊。

1. 填寫《受撫養人登記表》，並將其發送至 [apple.helpline@e.allianz.com](mailto:apple.helpline@e.allianz.com)。我們將處理您的登記申請，並將您的受撫養人加入您的保單。
2. 一旦你的家屬被新增至系統中，他們就可以通過以下程序之一獲得治療：
  - 對於不需要我們預先批准的治療，他們/你（如果是未成年人）可以通過 MyHealth 數位服務（可為行動應用程式或線上入口網站）支付和索賠。他們/你需要在病人下拉菜單中選擇家屬的名字，提供一些細節，新增發票和所需的文件，然後提交。
  - 對於治療保證申請，他們/你需要在治療前至少五個工作日內向我們提交一份治療保證表以及所有必要的文件。

關於如何獲得治療的進一步細節，請參考「如何使用你的擴展健康計劃」。

## 如果我需要的治療或藥物不在我的當地醫療計劃範圍內。我可以使用擴展健康計劃嗎？

是的，如果該治療或藥物在您的擴展健康計劃中被承保，並且被我們的醫療團隊認為是醫學上必要的。你需要從當地的保險中獲得一份保險聲明，表明該治療或藥品無法獲得，或此類費用的保障已經用完。

## 我如何證明我已經用盡了我的地方福利，或者我的地方計劃不涵蓋一項服務？

您當地的保險公司會向您提供一份保險聲明，說明您已經用完了當地的福利，或者你所尋求的治療不在計劃範圍內。請確保保險聲明中也包括你的保險的開始/續期日期。任何語言的保險聲明都是可以的。

在提交索賠或治療保證申請時，您需要向我們提供這個資訊。我們知道哪些地方沒有提供這些福利的治療。

## 如果我對我的當地保險計劃所涵蓋的福利不確定，我是否可以聯繫 Allianz Care 尋求指導？

不。擴展健康計劃作為您現有計劃的補充保障，您需要就您的治療資格條件向當地保險公司尋求建議，然後再與我們聯繫，提供所有相關資訊以處理你的索賠。

## 擴展健康計劃是否能報銷我在當地保險上的不足之處？因為共付額或自付額而產生的費用？

不，本計劃的目的只是為你提供以下情況下的福利待遇清單所列的福利：

- 當你的當地福利用完時。
- 當部分福利在當地沒有覆蓋時。
- 在你的地方計劃沒有提供保障的情況下。

任何要求報銷當地共付額或自付額的請求都將被拒絕。

## 我可以報銷在計劃開始日期之前發生的費用嗎？

不，擴展健康計劃只涵蓋於您符合擴展健康計劃資格當日或之後發生在您工作國家的符合資格治療與服務。查看 People 網站，瞭解更多關於資格的資訊。

## 如果我的當地計劃報銷了我的治療費用，我是否可以申請同樣的擴展健康計劃下的金額也是如此嗎？

不。一旦你用盡了你的當地醫療計劃的承保醫療條件，擴展健康計劃的保險就會開始。在當地醫療計劃下支付的任何費用將不會在擴展健康計劃下支付。

## 如果我的當地醫療計劃不包括私立醫院，擴展健康計劃是否包括在私立醫院的治療/藥品？

不，擴展健康計劃不包括升級。如果擴展健康計劃條件類別中的某項治療只能在私立醫院進行，您可以聯繫我們以了解您的選擇（一定要提供當地保險條件的副本）。

## 如果一種特定的治療方法在我的地區不被法律允許，但在其他情況下會被納入擴展健康計劃，我還能得到治療嗎？

不。我們將遵守當地法規。

## 如果我有居住在國外的受扶養人，他們的醫療費用是否會被扣除？擴展健康計劃是否涵蓋這些費用？

不，擴展健康計劃只承保在您受雇國接受的治療，因此您的參保家屬在您受雇國之外接受的服務將不被承保。

## 如果我有居住在國外的受扶養人，他們的醫療費用是否會被扣除？擴展健康計劃是否涵蓋這些費用？

不，擴展健康計劃只承保在您受雇國接受的治療，因此您的參保家屬在您受雇國之外接受的服務將不被承保。。

## 我將搬到一個提供擴展健康計劃的國家，我是否還有機會參加擴展健康計劃？

是的，如果您在符合條件的國家參加了當地的 Apple 健康計劃，您仍然可以享受擴展健康計劃。您可獲得的福利餘額將隨您一起結轉。

如果您有關於合格國家的問題或一般合格問題，請聯繫 Apple People Support。

## 如果我搬到一個不適用擴展健康計劃的國家，我的保險會怎樣？

您在擴展健康計劃下的保險將在您正式轉到一個沒有擴展健康計劃的國家之日結束。

## 對於收到的國外付款，我的銀行要求提供證據，證明資金與索賠報銷合法並與擴展健康計劃有關。我可以提供什麼文件？

一旦您的索賠得到處理，我們將向您發送一份帳戶聲明，其中包括您的索賠解決的所有細節。該文件構成銀行應接受的正式證據。

## 幫助熱線支持哪些語言？

我们的《数据保护声明》解释了我们将如何保护您的隐私和处理您的个人数据。要阅读我们的《数据保护声明》，请访问：

[www.allianzcare.com/en/privacy](http://www.allianzcare.com/en/privacy)

或者，您可以致电向我们索取纸质版：

+353 1 630 1301。

如果您对我们将如何使用您的个人数据有任何疑问，请发送电子邮件至：

[AP.EU1DataPrivacyOfPcer@allianz.com](mailto:AP.EU1DataPrivacyOfPcer@allianz.com)

## 如要详细了解该计划，我可以与谁联系？

有关保障范围或索赔的问题，请联系我们每周 7 天每天 24 小时提供服务的客服热线。有关参保资格的问题，请联系 Apple 客户支持人员。

# 您是否知道您可以访问专属会员支持中心？

我们创建了一个专属会员支持中心，您可以在其中访问将有助于您充分利用您的保险的所有信息，包括：

- 擴展健康計劃指南
- 受撫養人登記表
- 常見問題
- 聯繫方式

 [www.allianzcare.com/apple](http://www.allianzcare.com/apple)

# 請與我們聯繫，我們很樂意提供幫助！

如果您有任何疑問，請隨時聯繫我們。

@ 郵箱：[apple.helpline@e.allianz.com](mailto:apple.helpline@e.allianz.com)

電話：

英語：	+ 353 1 630 1301
德語：	+ 353 1 630 1302
法語：	+ 353 1 630 1303
西班牙語：	+ 353 1 630 1304
義大利語：	+ 353 1 630 1305
葡萄牙語：	+ 353 1 645 4040

如果您講另一種語言，請在打電話給我們時告知幫助熱線，我們將嘗試找到一名翻譯。

🏠 地址：[Allianz Care, 15 Joyce Way, Park West Business Campus, Nangor Road, Dublin 12, Ireland.](#)

 [www.facebook.com/AllianzCare](https://www.facebook.com/AllianzCare)

 [www.linkedin.com/company/allianz-care](https://www.linkedin.com/company/allianz-care)

 [www.youtube.com/c/allianzcare](https://www.youtube.com/c/allianzcare)

 [www.instagram.com/allianzcare/](https://www.instagram.com/allianzcare/)

 [x.com/AllianzCare](https://x.com/AllianzCare)

 [www.tiktok.com/@allianzcare](https://www.tiktok.com/@allianzcare)