申请时常见问题

1. 什么是医疗保险?
顾名思义, 医疗保险就是针对医疗费用而予以理赔。医疗费用可以是因疾病或意外事故而产生的住院费用或门诊、医药费用; 慢性病治疗; 健康检查, 保险公司根据客户投保选项予以理赔。

南非的医疗保险公司受医疗保险法 (Medical Schemes Act) 规范, 为非营利机构, 所收的保费扣除行销及管理费用后, 必须用在投保人身上的医疗索赔。

2. 医疗保险怎么保?
南非医疗保险公司有标准的保费价目表, 此价目表每年必须经医疗保险公会审核通过。除此之外, 保险公司根据法规以投保人岁数及过去投保医疗保险记录增加保费, 英文为 Late Joiner Penalty (年龄罚款)。

投保人可以根据自己需求选择保险公司及选项。配偶, 未成年的儿女及还在读书的成年儿女, 还有在财务上依赖投保人的父母亲可以保在主投保人保单下。

投保人需填写申请表, 递交护照或 ID 复印件, 住址证明以及扣款银行帐户证明。保险公司审核投保人的申请, 若有特殊或排除不保条款, 保险公司会给予还价信 (counter offer letter)。通过后会发给客户医疗保险卡。

3. 我已经有身体疾病了, 还可以保吗?
南非医疗保险法规定医疗保险公司不能拒保任何人, 但是可以针对已有疾病头十二个月排除不保, 以及加之三个月一般等候期。例如, 一个人有糖尿病, 保险公司可以加之三个月一般等候期, 投保人前三个月缴保费, 但不享有保险福利, 另外针对糖尿病及相关疾病, 保险公司头十二个月不保。

4. 我有计划要怀孕, 可以保吗?
可以保, 而且要尽早保上越好。这样一旦怀孕了, 保险公司会支付住院生产的费用。

5. 我已经怀孕了, 可以保吗?
若女性投保人月经没有正常到来, 怀疑怀孕了, 还没有给医生检查确定, 这时候还可以试着投保。若已经怀孕三个月以上, 还是可以投保, 但生产的费用要自己付, 这时候保是保孩子出生, 若是早产需住保温箱里, 或是有发现先天性疾病须立即动手术治疗, 保险公司会给付孩子方面的医疗费用。在华人社区中有例子显示这类的医疗费用可以高达二三十万兰特。

6. 哪一家保险公司比较好?
投保要选信誉好, 服务好, 财务强健的大公司。Discovery 是南非第一大医疗保险公司, 投保人超过 280 万, 市占率 57.6%, 储备率 35.1%, 有多个医疗保险选项供投保人选择, 是投保人的首选。

南非的前几大医疗保险公司, 例如 Bonitas, Momentum, Bestmed, Medihelp, Fedhealth,也是投保人可以考虑的。

7. 我头一次投保, 应该买什么选项?
这根据投保人的需求而定。一般而言, 投保人可以掌握以下概括性原则:

- 年轻, 单身, 身体健康的人, 保最基本的住院险即可
- 有家庭小孩的人, 可以保住院险或全险
- 经济能力比较有限的人, 保住院险
- 收入较高, 或是在大公司上班, 而公司的医疗保险补助高, 保全险 。

住院险是住院时及慢性病治疗保险公司才理赔, 全险则是住院, 慢性病, 门诊, 买药, 配眼镜等, 保险公司皆理赔。

8. 我投保, 所有医疗费用保险公司全付吗?
答案是不见得。住院时的费用可分为医院的费用和医生的费用。医院的费用包括住院费、手术室使用费、耗材、餐饮、医院人员费用 , 医院会给一份帐单。医生的费用包括专科医生、麻醉师、物理治疗师等的费用 , 每个医生会各开帐单。医院的费用保险公司应会完全给付 , 然而医生的费用则根据你的保险选项和保险公司标准费用而计算理赔金额。

举例 : 接生 / 剖腹产手术的妇产科医生收费 R14,000。Discovery 标准费用 R6,000。你的选项为 Classic Core, 理赔到 200%, 即最多赔到 R12,000。所以 Discovery 会付 R12,000, 而你自付 R2,000。若你的选项是 Essential Smart, Discovery 理赔 100%, 即付 R6,000, 那么你的自付额为 R8,000。

在约堡区的专科医生收费高 , 常是医疗保险公司标准费用的 2 到 3 倍 , 有的甚至达 4 倍 , 读者在选择医疗保险选项和医生时不可不慎。

另外 , 有些医院有附设 24 小时急诊部 (Casualty Ward 或 Emergency Unit), 然而看急诊并非住院 (hospital admission), 你的保险公司会不会付你急诊的费用要根据你的医疗保险选项规定而定。

9. 一家人合在一起保比较合算吗?
答案是是的。所有的医疗保险将投保人分成以下三类以计算保费: 主投保人 (Principal Member), 成人 (Adult Dependant), 孩童 (Child Dependant)。主投保人的保费最高, 成人依亲次之, 孩童最低。

10. 保费每年递增吗? 递增幅度是多少?
医疗保险保费于每年一月调涨, 涨幅由精算师根据保险公司财务状况, 收支比例, 储备率, 通货膨胀率, 医疗服务者收费涨幅, 投保人平均年龄, 医疗服务使用率等因素计算而得。涨幅须经医疗保险公会核准。

根据过去几年数据, 保费递增为 9%-11% 每年, 超过通货膨胀率约 3%。

11. 医疗保险可以去任何医院, 还是有指定医院?
你可以选择任何医院的选项或指定医院的选项。举例说

明，Discovery Health 的 22 个选项中，有 Smart 字眼的四个选项为 Smart 私立医院网，医院遍及南非，但不是所有的私立医院。Keycare 的四个选项为 Keycare 私立医院网，医院也遍及南非，但在都会区的私立医院为靠近郊区的医院。Coastal 字眼的两个选项限沿海省份私立医院网。七个选项则为任何医院，没有医院限制。

一般说来，任何医院的选项保费较高，客户享有到任何医院的自由。限定医院的选项保费较便宜，但客户需到指定医院住院。

12. 我想要保费便宜的医疗保险

俗话说，一分钱一分货。便宜有便宜的道理，贵有贵的好处。便宜的医疗保险限制多，福利较差，必须去指定医院或看指定医生。而且有些便宜的医疗保险选项根据客户收入而定保费，每一年还要求客户提供收入证明，若无法提供就自动涨保费。读者不要因贪便宜而因小失大，得不偿失。

13. 医疗保险太贵了，有没有其他选择？

医疗保险从每月 1,600 元起跳。若消费者觉得太贵，没有这样的预算，可以考虑市面上有一款紧急意外险，每人每月 R232 起。这样的保险不是医疗保险，只保紧急和意外，应急用是可以的。

14. 申请 Discovery 医疗保险时，业务员问我医疗储蓄账户索赔返还方式，这是什么意思？

申请表上有这一个问题：How would you like us to refund claims from the Medical Savings Account if your plan has one? (如果您的计划包括医疗储蓄账户，您希望我们如何退还索赔款项 ?)。这里有两个选择：Discovery Health Rate(保险公司定价) 或 Cost(成本价)。

如果选择第一项，则保险公司依照其定价退还客户。如果选择第二项，则保险公司依照账单金额退还客户，也就是实报实销。

举例：客户夫妻两投保 Classic Saver，一年储蓄账户金额为 R17,928。若客户选择第一项，他去看家庭医生门诊，医生收费 R800。保险公司定价 R540。他向保险公司索赔，保险公司从他的医疗储蓄账户返还 R540，之后他的医疗储蓄账户余额为 R17,388。

若客户选第二项，则保险公司从他的医疗储蓄账户返还 R800，之后他的医疗账户余额为 R17,128。

第一项选择会使医疗储蓄账户用的比较久，因为保险公司每次赔付金额限于其定价。第二项选择实报实销，客户的钱早点回口袋，不过这样会造成医疗储蓄账户比较快用完。

若你有 Sirago 最高级差额附加险，建议选择保险公司定价索赔，这样差额还可以向 Sirago 索赔。

15. 上保之后如何收到医疗保险卡：

① . 保单生效后，医疗保险卡通常 6 到 8 周内会邮寄到客户在 Discovery 注册的地址。Smart 险种不提供实体卡。

② . 客户可以在手机上下载 Discovery Health App 手机软件，下载电子卡。

③ . 客户可以携带主保人及领卡人的身份证明到 Discovery 服务大楼申请医疗保险卡。

16. 如何下载 Discovery Health App

步骤一：苹果手机点入 App Store 商店。安卓手机点入 Google Play 商店。

步骤二：在搜寻栏输入 discovery health 或 discovery life

步骤三：你会看到 Discovery 软件说明。点击安装软件。App Store 要你按手机右键两次或输入帐号密码，以进行安装。

扫二维码看网上教学

17. 如何在 Discovery App 注册

步骤一：首先，打开 Discovery App。你会看到以下手机屏幕。请点左下方的 Register 进行注册手续。

步骤二：手机出现以下屏幕。点击 Identification Type 识别类型，若是南非 ID，选择 ID number，之后填写 ID 号码。若是外国护照，选择 Passport number，之后填写护照号码。

步骤三：填写接收 PIN 密码方式。点击 Please select，若要用 SMS 简讯，选择 SMS notification，之后填写手机号码。记得手机号码必须与申请医保所使用的号码相符。若要选择用 email 接收，选择 Email notification， email 电邮必须与申请医保所使用的相符。点击右侧 Done 完成键

步骤四：在下方空格处打勾，同意其使用条款。之后在右下角点击 Send 键送出 .

步骤五：若你选择 SMS 简讯接收方式，你的手机会收到约 10 位数的密码。将此密码输入空格。点右下角 Next 键。

步骤六：设定使用者名称和密码。密码必须至少 8 个符号，有大小写英文字母及数字。请将你的使用者名称和密码记在记事本或手机备忘录上，以便以后要登入时能输入正确使用者名称及密码。

扫二维码看网上图文教学

上保后常见问题

18. 我没收到医保卡

由于科技的应用发展，大部分医疗保险公司都有手机软件，建议下载软件，注册，登陆，就可以查询你的虚拟保险卡，上面有投保人姓名，投保起始日期，联系电话号码。你可以截频存在手机上使用，给医生或医院看。

如果您已经有医疗保险但需要一张医疗保险卡作为证明，您可以按照以下步骤向保险公司申请一张卡：

(Discovery 医保 Smart 计划客户必须使用虚拟保险卡，不能申请实体卡)

1. 联系保险公司：通过电话、电子邮件或在线客户门户，与您的保险公司联系并表达您的请求。提供您的姓名、身份证号码，保险政策号码以及您需要医疗保险卡的原因。您也可以到 Discovery 在杉腾 (Sandton) 总部一楼的客服中心寻求协助。

2. 您也可以联系本公司的医保顾问或微信客服端寻求帮助。

3. 提供所需信息：根据保险公司的要求，您需要提供一些文件或信息，例如身份证明、保险政策信息等。确保按照他们的指示提供这些信息。

4. 等待卡片发放：一旦您提交了申请，保险公司将处理您的请求并发放医疗保险卡。具体的处理时间取决于保险公司的速度。通常为四到六周。

5. 收到医疗保险卡：一旦医疗保险卡准备就绪，保险公司将寄送卡片给您。请确保仔细检查卡上的信息以确保准确性。

请注意：南非邮政效率低落，因此卡没有寄到的几率高。

德博保险的客户可以要求将医保卡送到本公司约堡 Fourway 办公室领取，或将医保卡快递到您指定的地址。

19. 我可以将家人加保吗?

主投保人可以将配偶, 未成年子女, 仍在学校读书已成年子女, 财务上依赖主投保人的父母加入其医疗保险。投保人可以拨打保险公司客服中心电话号码, 通知公司人事部, 或联系保险经纪人, 填写加保表格, 递上家人身份证明即可。

20. 我的父母亲或儿女要来南非短期, 可以加保吗?

保险公司会根据年龄及健康情况而加之三个月一般等候期, 十二个月已有疾病等候期, 以及年龄罚款。如果来南非时间不超过三个月, 不建议加保; 我们建议家人在中国 (国内) 先询问并买好境外旅游保险, 内容应包含海外旅游时产生的医疗费用保障, 这样应比较便宜而实际。

若来南非超过三个月以上, 可以申请加保, 保险公司开出加保条件, 你再确认是否要加保。

21. 变更银行帐号

投保人可以随时变更扣款银行帐户, 以及退款银行帐户。保险公司可以允许扣款帐户和退款帐户不同。投保人可以拨打保险公司客服中心电话号码, 或上 www.discovery.co.za 登入后在网上更改 (点这查看步骤)。有的保险公司为慎重起见, 会要求客户提供银行帐号证明。

22. 忘缴保费 / 保险公司没有从我的银行帐号扣到保费

这种情况发生会有三种原因:

第一, 投保人帐户没有足够的钱供保险公司扣保费。这时候投保人需要把足够的钱存进银行帐户, 投保人可以拨打保险公司客服中心电话号码, 或联系保险经纪人, 了解该如何补缴保费。保险公司可能会再尝试扣款, 在下一个月扣两个月的保费, 或是要求客户付现金到保险公司帐户, 再把存款证明传给保险公司。若是付现金到保险公司帐户, 务必要在银行付款单上把参考号码 (reference number) 写清楚, 以便保险公司核对。

第二, 银行或保险公司方面的错误。有时因银行系统的问题而保费没扣到。投保人可以拨打保险公司客服中心电话号码, 或联系保险经纪人, 了解该如何补缴保费。

第三, 客户的银行帐户种类不对, 不能供扣款。有些客户开的是投资帐户, 或是交易功能有限的帐户。这些帐户无法接受扣款转账 (debit order)。这时客户需另开一个能供扣款的储蓄帐户或支票帐户, 并通知保险公司变更银行帐号。

23. 变更个人资料

投保人的个人资料若有变更, 例如住址, 电话号码, 电子邮件地址, 邮箱地址等, 或是保险公司把个人资料弄错了, 例如姓名拼错了, ID 号码不对, 出生年月日有误, 可以登入保险公司网站自行变更 (请点此查看步骤), 拨打保险公司客服中心电话号码, 或通知保险经纪人。

保费扣款常见问题

24. 我已经投保了，为什么保险公司还没扣保费？

答：这可能有以下原因：

- 保险申请表于下半月（每月 16 日起至月底）提交保险公司。保险公司内部审核申请流程快则一个工作天，慢则三至五个工作天。若客户有已有疾病或年纪较大（超过 40 岁），则需要更多时间完成申请程序。保险公司来不及将扣款金额信息提交银行，因此不会在下月初扣款（大部分客户选择每月一日扣款）。这时候客户的保险从下个月初开始生效，保费还没扣，保险公司会在下个月提交扣款信息给客户的银行，以便在下下个月扣两个月保费。

例如，客户在 9 月 20 日提交申请，9 月 21 日及 22 日是周末。其保险代理于 9 月 23 日将申请表格提交保险公司。保险公司于 25 日审核通过，客户保险 10 月 1 日开始生效。但保险公司 10 月 1 日不扣保费，而是将 10 月保费连同 11 月保费在 11 月 1 日从客户指定银行帐户扣款。

- 扣款日适逢周末或公众假日。保险公司会顺延扣款日为之后的工作日。例如 8 月 1 日是礼拜六，8 月 2 日

礼拜日，保险公司会顺延至 8 月 3 日礼拜一扣款。

- 保险公司内部作业问题。有时保险公司因内部系统问题，迟延或没有提供您的扣款信息给你的银行。这样会造成没有按时从你的银行帐户扣保费。这类问题发生机率低，但还是有发生过，所以客户还是要养成习惯，每月查看银行对帐单，核对保险公司扣款是否有误或漏掉。
- 银行系统问题。有时银行因内部系统问题，迟延或没有扣保险款项。这类问题发生机率低，但还是会发生，所以客户还是要养成习惯，每月查看银行对帐单，核对保险公司扣款是否有误或漏掉。

25. 为什么这个月保险公司扣的费用突然增加

答：通常这种情况事出有因。请回想一下过去一个月你是否有：

- 加保家人。如果有加保人员到你的保单上，那么费用会增加。
- 医保选项升级。升级医保选项，保费会增加。
- 加入附加福利方案，例如 Discovery Vitality。Vitality 健康计划的费用为单身每月 R359, 两个人 R439, 三个人以上 R509。你的保费增加是不是因此？
- 再来，每年一月各家保险公司都会同步调涨保费，所以一月保费会比之前一个月（12 月）高。根据以往几年历史，涨幅约 10%。例如你 12 月保费为 R3,000, 那么一月保费跳涨后保费为 R3,300 之谱。
- 若以上皆非，请跟你的保险公司或代理联系，调查保费增加原因。

26. 保险公司为何扣我两个月保费？

答：这可能有以下原因：

- 你才刚入保不久，保险公司还没有扣第一个月保费，在第二个月初将第一个月保费一起扣。
- 上个月保险公司没扣到保费（原因可能是你帐户余额不足扣款，保险公司系统问题，或银行系统问题）。保险公司在这个月连同上个月欠缴保费一起扣。

27. 我忘记缴保费 / 保险公司没有从我的银行帐号扣到保费

答：这种情况发生会有三种原因：

第一，投保人帐户没有足够的钱供保险公司扣保费。这时候投保人需要把足够的钱存进银行帐户，投保人可以拨打保险公司客服中心电话号码，或联系保险经纪人，了解该如何补缴保费。保险公司可能会再尝试扣款，在下一个月扣两个月的保费，或是要求客户付现金到保险公司帐户，再把存款证明传给保险公司。若是付现金到保险公司帐户，务必要在银行付款单上把参考号码（reference number）写清楚，以便保险公司核对。

第二，银行或保险公司方面的错误。有时因银行系统的问题而保费没扣到。投保人可以拨打保险公司客服中心电话号码，或联系保险经纪人，了解该如何补缴保费。

第三，客户的银行帐户种类不对，不能供扣款。有些客户开的是投资帐户，或是交易功能有限的帐户。这些帐户无法接受扣款转账（debit order）。这时客户需另开一个能供扣款的储蓄帐户或支票帐户，并通知保险公司变更银行帐号。

怀孕生产福利常见问题

28. 我怀孕了，该怎么申请怀孕生产福利？

如果您在保保险之前还没有怀孕，那么当您发现您怀孕时，就可以开通孕妇福利。

您可以在 Discovery 手机 APP（或是网站 www.discovery.co.za）到“My Pregnancy programme”上激活您的孕妇福利。您也可以拨打 0860 99 88 77 并按照语音提示激活您的孕妇福利。

当您的宝宝出生后，您可以在手机 APP 上面开通“My Baby programme”宝宝福利，或当您将宝宝加到您的医疗保险时也会自动激活宝宝福利。您也可以拨打 0860 99 88 77 并按照语音提示开通此福利。

从怀孕开始到孩子出生后两年内都有不同的福利。一旦这些福利用完，您会需要自费支付与怀孕相关的院外医疗费用。

请点击此链接进一步阅读 https://www.daberistic.com/zhuanlan/maternity-benefit

29. 我的宝宝出生了，怎么加到医疗保险？

步骤如下：

一．取得医院提供的宝宝出生证明，或内政部（Home Affairs）的出生纸 (birth certificate)。

二．致电保险公司，电话 0860 99 88 77，申请加保新生儿。

或跟我们联系，将新生儿加到你的保险。

请在宝宝出生后尽快办理此手续，以确保宝宝的保险没有中断。保险公司要求要在宝宝出生后三个月内加上，简便的手续。若三个月后才加上，保险公司将以正常的审批程序走，问所有健康问题，复杂许多。

住院时常见问题

30. 我去看医生，医生诊断后告诉我要住院做手术。

此属于计划性手术。此类包括一般生产、妇科手术、拔智齿、切除肿瘤、器官移植、胃镜、肠镜、骨科手术等。非紧急情况下入院，要事先通知保险公司，或联系你的保险经纪，取得保险公司授权。程序如下：

1. 从医生取得手术相关资讯
2. 打电话至医保公司客服中心，或联系你的保险经纪。
3. 说明要住院 (hospitalization) 或做手术 (procedure)。
4. 提供以下资料：
   - 医疗保险会员号码 (membership number)
   - 病人的姓名和资料
   - 住院原因或手术项目
   - 入院日期以及时间
   - 医生姓名、联络资料、执照编号 (practice number)

- 医院名称和执照编号 (practice number)
- 手术代码 (ICD10 code) 以及 (Procedure code)

5. 记下授权号码 (reference / Authorization number)
6. 将授权号码报给医院和医生

31. 紧急情况的入院程序为何?
紧急情况, 例如严重枪伤、刀伤, 车祸中重伤、中风, 急性哮喘, 突发心脏病等, 人命关天, 需要紧急就医。这时候赶快带着病人的身份证或护照和医保卡, 把病人送到最近医院, 说明急救原因, 出示身份证明及医保卡, 并填写病人资料表。若是需要叫救护车, 则拨打医保卡上的紧急联系电话叫救护车。除非有必要, 不要使用不是保险公司派来的救护车, 因为需自行付费。

有许多医院会帮病人打电话给保险公司取得住院授权。不过, 最终责任仍在于投保人。病人的亲友应在入院后 24 小时内通知医疗保险公司客服中心或保险经纪。

有医疗保险, 医院不会要求病人先付押金, 入院时就不需付大笔的押金 (deposit) 。

32. 医生或医院告诉我保险公司不会付此项手术的费用
有些手术或检查是你的医疗保险选项不理赔的, 例如非必需性医疗手术, 美容手术, 特殊牙科手术, 不孕症治疗, 蓄意自残等。有的时候则可能是你的医生或医院提供错误的手术代码 (ICD10 code) , 被保险公司拒绝。这时候你要在还没有动手术之前找你的保险经纪来处理。本公司的做法是帮客户跟医生, 医院及保险公司沟通, 然后给客户答覆, 说明保险公司不会理赔的原因, 或是更正手术代码方面的错误, 让保险公司可以顺利理赔。

慢性病福利常见问题

33. 哪些是保险公司保的慢性病?
根据医疗保险法规定, 有 27 项慢性疾病是任何医疗保险都必须保的。27 项慢性疾病清单如下:

1: 阿狄森氏病	2: 哮喘	3: 两极情绪障碍	4: 支气管扩张
5: 心脏衰竭	6: 心肌病	7: 克罗恩病	8: 尿崩症
9: 一型糖尿病	10: 二型糖尿病	11: 心律失常	12: 癫痫
13: 青光眼	14: 血友病（白血病）	15: 高脂血症	16: 高血压
17: 甲状腺功能减退	18: 多发性硬化症（MS）	19: 帕金森氏症	20: 类风湿关节炎
21: 精神分裂症	22: 系统性红斑狼疮	23: 溃疡性结肠炎	24: 冠状动脉疾病
25: 慢性阻塞性肺病疾病（COPD）	26: 慢性肾脏疾病	27: 艾滋病毒和艾滋病（抗逆转录病毒治疗）	

有的高级医疗保险除了以上项目，还保其他较罕见的慢性疾病。

34. 我的医生诊断我有慢性病，该怎么申请理赔?
常见的慢性病有糖尿病，高血压，心脏病，甲状腺分泌异常，癌症等。若诊断出有慢性病，投保人可以拨打保险公司客服中心电话号码，或联系保险经纪人，以了解保险公司是否理赔，理赔范围，以及如何申请慢性病福利。
一般的申请手续如下:

1. 填写慢性疾病福利申请表个人资料部分
2. 把申请表拿给医生，请医生填写病历，疾病诊断及处方栏。
3. 把申请表传给保险公司，或由保险经纪转交保险公司。
4. 保险公司审核申请，批准申请，或要求更多的资料。
5. 根据南非医疗法规规定，医生最多一次只能开六个月处方。病人要按医生规定回去复检，根据复检结果医生再开六个月处方。

35. 慢性病福利申请通过后，到那里拿药或治疗?
这要依你的保险公司规定。有的保险公司会要求你打电话至其客服中心告知你的处方药快用完了，需新的一个月的药，然后直接把慢性病药送到你指定的地址。有的保险公司要求你到其指定药房取药，有的保险公司则说明到任何药房皆可取药。有的保险公司则更有弹性，给你以上所有选择。

请联系保险公司客户中心或你的保险经纪，以确定适用于你，而且最划算的取药途径。

36. 为什么保险公司不付某些慢性病处方药，或只付一部分的费用?
保险公司一方面遵循法规提供给客户慢性病福利，但另一方面又必须控制成本。因此绝大部分保险公司都有其合作指定供应商（Designated Service Provider），以及

处方药清单（formulary）。而且有专利的药物价格较高，保险公司鼓励甚至要求客户使用药效相同但较便宜的仿制药（generic drugs）。

问题在于，你的医生可能已养成专业习惯开某种处方药，或因某药厂提供的利益而使用那药厂的产品。而保险公司的处方药清单又时常更新，因此造成你医生开的处方药并不在保险公司的清单上，以至于保险公司不付，或只付一部分的费用。

另外一种情况是你没有使用保险公司指定的药房或医院，因此保险公司支付部分费用。

请联系保险公司慢性病部门或你的保险经纪，以了解保险公司的要求，避免保险公司不付你的慢性病治疗费用。

37. 我要出国三个月，可以拿三个月慢性病用药吗？
你需要填表，请求扩展慢性病或急性药物的供应。若你的旅行时间超过一个月，但不超过六个月，那么 Discovery 会在您需要额外供应慢性或急性药物的情况下接受审查。Discovery 将拒绝超过六个月的供应期的请求。

您要在旅行前至少七个工作日之前提出申请。每位申请人需填写一份申请表格。

请将填写并签署的表格通过电子邮件发送至 chronicqueries@discovery.co.za，或在网站 www.discovery.co.za 的“医疗援助”>“获取帮助”>“提交文件”下提交文件，并按照我们的虚拟代理的指导步骤操作。

癌症福利常见问题

38. 我被诊断有癌细胞。我要怎么申请癌症福利？
如果您被诊断患有癌症，您需要在肿瘤护理计划（Oncology Care Programme）上进行注册。为了注册，您或您的治疗医生必须将确认您诊断的实验室检查结果的复印件发送至 DCO_Oncology@discovery.co.za。

在开始治疗之前，您的癌症专家需要向我们发送您的治疗计划以便获得批准。只有在我们批准您的治疗计划后，我们才会从肿瘤福利中为您提供癌症治疗资金支持。

平常看病时常见问题

39. 我看病要去看指定医生吗？
这要看你的保险选项而定。若有疑问，请至保险公司手机软件或网站查询，联系保险公司客服中心，或联系保险经纪人。

40. 看门诊要注意什么？
一般看门诊的程序如下：如果是第一次看病，填写病人资料表，其中医疗保险公司和医疗卡号要填写清楚。如果医生和你投保的医疗保险公司有签合约的话，投保者就不需先付费，其费用会直接由保险公司支付给医生。反之若没有签订合约的话，你要先支付费用给医生并取得帐单 (statement), 然后在帐单上写上”PAID”和签名传真到保险公司。

41. 到药房买药要注意什么？
到药房买药，买的可以是医生处方药或非处方药。你在南非所买的药物，包装上都会注明级别（schedule）。根据南非卫生部定义，南非药品分类管理制度表如下，0 级为最轻微药物，8 级为严格控管药物：

S0,0 级药物，可在任何商店销售。例如普拿疼，感冒药，咳嗽糖浆
S1,1 级药物，需药剂师销售。
S2,2 级药物，需药剂师销售并销售记录
S3,3 级药物，需医生处方，最多重复 6 个月
S4,4 级药物，需医生处方，最多重复 6 个月
S5, 5 级药物，需医生处方，注明重复次数
S6, 6 级药物，需医生处方，治疗性毒品
S7, 7 级药物，控管物质（毒品）
S8, 8 级药物，严格控管药物（毒品）

若买的是处方药，请到药房标明 Dispensary 柜台买药。提供你的医疗保险卡，药剂师会把你的个人资料和医保资料输入系统。药房的网络会与保险公司系统通讯，若你的卡有足够的额度，药房会直接跟保险公司索赔。若你的卡额度不足，药房会要求你余额付现。

买药时，请查看你所买药物在有效期限内。之后，找医生指示按时按方法服药。

42. 买药需要去指定药房吗？
南非有大的连锁药房，例如 Dischem, Clicks, 超市 Checkers 附设的 MediRite 药房。也有小的药房，加盟 Links 的药房。大部分保险公司没有限制投保人可使用的药房，不过为了看顾自己的荷包，客户也应价格，服务比三家，毕竟保险公司提供买药额度也是有限额的。

43. 看急诊要注意什么？
在意外紧急情况或平常上班时间以外要看医生，需要去医院的急诊室。到医院的急诊室就医并不等同住院，所以仅有住院险的客户仍要自掏腰包付门诊费。有时急诊室值班人员见病人递上医保卡，就告诉病人无需付费。其实这只是表示当下无需付费。当医院的财务部门查清你的医疗保险公司不会付费时，就会把帐单寄给你，催你付费。

看急诊的费用会比平常看门诊的费用来得高。

索赔时常见问题

44. 住院如何索赔？
病人在出院时需填写出院表。而在南非，医院和医生是分开独立给病人帐单的。医院方面的费用，医院通常会直接向保险公司索赔并寄给投保人一份附件。投保人在收到医院寄来的帐单时，可以先跟保险公司客服中心或保险经纪人联系，确定保险公司理赔进度。

至于专科医生费用，要看医生是否与保险公司存在合约。若是合约医生，医生的会计也会直接向保险公司索赔，若有保险公司不赔金额，那么再把余额帐单传给投保人催缴。若不是合约医生，医生会计会直接把帐单给病人，投保人先行支付，之后取得收据，并将帐单写上”PAID”和签名再传给保险公司。医疗保险公司会根据投保人的保险选项的福利标准理赔，将金额退还至投保人银行帐户。

45. 看门诊如何索赔？
若医生与保险公司有合约，医生会直接跟保险公司索取费用。然而若因某种原因保险公司不理赔，医生会发帐单给你要求付费。
若医生与保险公司没有合约，医生诊所会注明看诊收现金（cash practice）。这时候病人需先付费，取得帐单，然后在帐单上写上“PAID”和签名传真到保险公司。你必须确定帐单上有显示以下资料，以避免保险公司不理赔或迟延理赔：

- 医疗保险公司名称
- 医疗卡号 (Membership Number)
- 主会员的姓名
- 病人的姓名
- 治疗日期
- 诊金
- 医疗费用码 (ICD10 code)
- 医疗服务提供者的名字和执照编号 (practice number)
- 主会员签名

之后两个礼拜要留意保险公司所发给你的电子邮件信息，还有留意银行所传到你手机的信息，以确定保险公司退钱给你。

请客户在医疗事件发生后尽快将帐单传给保险公司理赔。时效为三个月，也就是说客户若在医疗事件三个月后才把帐单传给保险公司，保险公司将拒绝受理。

换保、停保常见问题

46. 我可以更换主投保人吗？
家庭投保人可能因以下情况而要求更换主投保人：
a. 主投保人长期离开南非
b. 主投保人身亡
c. 为节税原因，让能够享有医疗保险保费节税的人做为主投保人。

投保人可以拨打保险公司客服中心电话号码，或联系保险经纪人，填写变更主投保人表格。保险公司可能要求提供一些相关证明。

47. 我如何更换保险选项
投保人可能会因以下理由而要求变更保险选项：
a.个人身体健康情况或医疗需求改变，需要换成较好的医疗保险选项
b.经济条件改变，无法承受保费，想要换成较便宜的医疗保险选项。
c.听从保险经纪或朋友建议，想要更换医疗保险选项。
d.要长期离开南非，但仍想保留医疗保险。

根据南非医疗保险法规定，保险公司必须在年底提供客户更换保险选项的机会，让客户在新的一年度（一月）开始时换成新的选项。除此之外，法规没有要求保险公司在其他时段提供给客户更换选项的机会。不过各家保险公司可以依其自身内部规定，在其他时段让客户更换选项。

投保人可以拨打保险公司客服中心电话号码，或联系保险经纪人，填写变更选项表格。保险公司可能要求提供一些相关证明

48. 我如何更换投保的保险公司？
投保人可能会因以下理由而要求更换投保的保险公司：
a.保险公司服务不好，理赔非常麻烦
b.另一家保险公司提供同比更优惠的福利，或更便宜的保费
c.听从保险经纪或朋友建议，想要更换保险公司

投保人可以联系保险经纪人，填写新保险公司的保险申请表，同时通知现有保险公司取消保险。投保人应确定新旧保险接替无缝，避免旧的保险已取消，而新的保险还没开始的窘况。

49. 我不想保了，如何停保？
投保人可以拨打保险公司客服中心电话号码，或联系保险经纪人，填写停保表格，取消保险。保险公司需要客户提前一个月通知。

Discovery

Discovery 在南非四大城市皆有客服中心，客户可以到客服中心办理医保卡、在线注册协助、激活福利和更改个人信息。

约堡杉腾总公司
Discovery Sandton

1 Discovery Place
1 Discovery Place, Sandhurst, Sandton, 2196

开普敦
Discovery Century City

Discovery Group (Cape Town Head Office)
Sable Park, Bridgeways, Century City,
Cape Town, 7446

德本
Discovery Umhlanga

Granada Square
Shop 7, 16 Chartwell Drive, Granada Square,
Umhlanga, Durban, 4319

开普敦
Discovery Sea Point

The Point
The Point Shopping Centre,
76 Regent Rd, Sea Point, Cape Town, 8060

比陀
Discovery Menlyn

Menlyn Maine Central Square
Shop 35, Corner of Dallas Ave and Aramist Ave,
Menlyn, 0081

请造访
www.discovery.co.za/corporate/discovery-store

011 529 7247 discovery.co.za

海外医疗福利常见问题

50. 我的医疗保险有提供海外紧急医疗福利吗？

南非大的医疗保险公司，例如 Discovery,Momentum, Bonitas 等，有许多医疗保险选项有提供海外紧急医疗福利，大部分都有提供至少 90 天 500 万兰特的保障。请造访保险公司的网站说明，拨打保险公司客服中心电话号码，或联系保险经纪人，以确认你的医疗保险是否提供海外紧急医疗福利。

51. 我出国前需要通知保险公司吗？
Discovery 的投保人不需要通知，其他保险公司要求客户在出国前通知他们，以激活此福利，并在客户档案中记录备注。客户应告知出国人员姓名，出国日期，出国旅游目的地，以及回国日期。若办旅游签证需此保险证明，客户也可以要求保险公司提供医疗保险证明。请拨打保险公司客服中心电话号码，或联系保险经纪人。

若客户没有在出国前通知保险公司，一旦发生医疗索赔事件，保险公司可以按规定拒绝理赔。

52. 海外紧急医疗福利保障内容为何？
常见的海外紧急医疗福利内容如下：
海外紧急医疗福利给予会员在南非国土以外的紧急医疗救助。国际旅游医疗福利在您出发算起的 90 天内为您提供在南非境外的医疗救助服务。它包括了在每次旅游中每人最高五百万兰特的保障。

紧急医疗保障在您回到南非时或者从您离境算起 90 天以后自动停止 (以两者先到期日计算)。如果您预计您的旅游会超过 90 天 , 建议您在出国之前透过您的旅游或保险仲介 , 购买额外的旅游医疗保险。

在海外时 , 保险公司将给付紧急医疗服务之正常、合理费用。紧急医疗服务需由持有证照的合格医生来执行。

有的保险公司也提供海外门诊费用理赔，对住院外的紧急医疗事故提供救助 , 投保人自付额是 100 欧元或者 150 美金 / 每人每次旅游。

53. 在海外需要紧急就医，该如何处理？
当客户在海外需要紧急住院时 , 就医后请尽快联系保险公司海外紧急医疗福利专线，Discovery 专线 +27 11 541 1222，或联系保险经纪人，提供就医的信息，包括病人姓名，入院日期，就医原因，医院名称及地点，主治大夫姓名。

请仔细保留医生及医院帐单，以便返回南非后向医疗保险公司索赔。