



# CIGNA TRAVEL HOTLINE

## ชิกน่า ทราเวล ฮอตไลน์

บริการสายด่วนช่วยเหลือฉุกเฉินด้านการแพทย์  
และข้อมูลระหว่างการเดินทางต่างประเทศทั่วโลก  
(ตลอด 24 ชั่วโมง)

หากต้องการข้อมูลหรือความช่วยเหลือฉุกเฉินด้านการแพทย์ระหว่างการเดินทางต่างประเทศสามารถโทรติดต่อได้ที่



**+662-696-3673**

สิทธิพิเศษนี้สำหรับผู้เอาประกันภัยตามระยะเวลาคุ้มครอง  
ในกรมธรรม์ประกันภัยการเดินทางต่างประเทศของชิกน่าประกันภัยเท่านั้น

## ขอบข่ายการให้บริการ

บริการสายด่วนช่วยเหลือฉุกเฉินด้านการแพทย์และข้อมูลระหว่างการเดินทางต่างประเทศทั่วโลก  
**SCOPE OF SERVICES**

### 1 บริการให้คำแนะนำทางการแพทย์ และบริการสายด่วนช่วยเหลือฉุกเฉิน ด้านการแพทย์

ผู้เอาประกันภัยสามารถติดต่อ ชิกน่า ทราเวล ฮอตไลน์  
ได้ตลอด 24 ชม.โดยจะมีเจ้าหน้าที่ที่ได้รับการฝึกอบรม  
รวมทั้งทีมแพทย์คอยให้คำแนะนำอย่างทันที

### 2 บริการให้คำแนะนำเครือข่ายบริการ ทางการแพทย์

ชิกน่า ทราเวล ฮอตไลน์ บริการแนะนำและให้ข้อมูล  
โดยผู้เชี่ยวชาญทางการแพทย์ เกี่ยวกับสถานพยาบาล  
ที่ใกล้เคียง รวมถึงข้อมูลสถานพยาบาลทั้งแบบผู้ป่วยใน  
และผู้ป่วยนอก

### 3 บริการนัดหมายแพทย์

ในกรณีอุบัติเหตุหรือเจ็บป่วยฉุกเฉิน ผู้เอาประกันภัย  
สามารถติดต่อ ชิกน่า ทราเวล ฮอตไลน์ เพื่อขอนัดหมาย  
แพทย์ผู้ทำการรักษา คลินิก หรือโรงพยาบาลในเครือข่าย

### 4 บริการเคลื่อนย้ายทางการแพทย์ เพื่อการรักษาพยาบาลฉุกเฉิน\*

ในกรณีที่ผู้เอาประกันภัยได้รับบาดเจ็บหรือเจ็บป่วยขั้นรุนแรง  
ซึ่งไม่มีสถานพยาบาลในท้องถิ่นที่เอื้ออำนวยต่อการรักษาพยาบาล  
ตามที่แพทย์ของ ชิกน่า ทราเวล ฮอตไลน์ และแพทย์ผู้ทำการรักษา  
ประเมินสภาพการบาดเจ็บหรือเจ็บป่วยของผู้เอาประกันภัย  
อย่างละเอียด ชิกน่า ทราเวล ฮอตไลน์ จะดำเนินการประสานงาน  
เพื่อเคลื่อนย้ายทางการแพทย์ฉุกเฉินไปยังสถานพยาบาล  
ที่ใกล้ที่สุดเพื่อดำเนินการรักษาพยาบาลที่จำเป็น ทั้งนี้  
การเคลื่อนย้ายทางการแพทย์ฉุกเฉินขึ้นอยู่กับสภาพการบาดเจ็บ  
หรือเจ็บป่วย ตลอดจนสภาพแวดล้อมที่อำนวยต่อการเคลื่อนย้าย  
ไปยังสนามบิน สภาพอากาศ และระยะทางในการเดินทาง

### 5 การเคลื่อนย้ายกลับประเทศไทย\*

เมื่อสภาพการบาดเจ็บหรือเจ็บป่วยของผู้เอาประกันภัย  
อยู่ในเกณฑ์ที่ปลอดภัย ผู้เอาประกันภัยจะถูกส่งตัวกลับประเทศไทย  
เพื่อทำการรักษาต่อเนื่องในสถานพยาบาลที่ใกล้บ้านของ  
ผู้เอาประกันภัย ซึ่งสามารถให้การรักษาพยาบาลที่เหมาะสมกับ  
ผู้เอาประกันภัยได้ การตัดสินใจเคลื่อนย้ายผู้ป่วยกลับสู่ประเทศไทย  
จะต้องได้รับการอนุมัติโดยทีมแพทย์ของ ชิกน่า ทราเวล ฮอตไลน์  
และแพทย์ผู้ทำการรักษาเท่านั้น



## CIGNA LIVE CHAT

ช่วยแนะนำ ปรีกษา แก้ไขปัญหาทั้งก่อนและหลังการซื้อประกันภัยการเดินทางต่างประเทศ  
ในรูปแบบการแชท สามารถพิมพ์ได้ตอบกับเจ้าหน้าที่ได้ทันที

## 6 การรับรองค่ารักษาพยาบาล\*

ในกรณีที่ผู้เอาประกันภัยต้องเข้ารับการรักษายาบาล ผู้เอาประกันภัยสามารถติดต่อ **ซิกน่า ทรافل ฮอตไลน์** เพื่อประสานงานและตรวจสอบเงื่อนไขความคุ้มครอง ในการออกหนังสือรับรองการจ่ายค่ารักษาพยาบาลให้กับทางโรงพยาบาล ทั้งนี้จะดำเนินการให้ภายใน 24 ชั่วโมง หลังจากที่ได้รับข้อมูล และเอกสารครบถ้วน หรือผู้เอาประกันภัยสามารถเลือกสำรองจ่ายเงินเองได้และนำเอกสารมาเพื่อเบิกเคลมกับซิกน่าภายหลังตามขั้นตอนปกติ

## 7 การติดตามอาการ

เมื่อมีการแจ้งความประสงค์ **ซิกน่า ทรافل ฮอตไลน์** จะดำเนินการติดตามอาการของผู้เอาประกันภัย ในระหว่างการรักษาพยาบาล และรายงานไปยังครอบครัวของผู้เอาประกันภัย เพื่อให้ทราบถึงความคืบหน้าของการรักษาพยาบาล

## 8 การเยี่ยมไข้

ในกรณีที่ผู้เอาประกันภัยเข้าพักรักษาตัวในโรงพยาบาล ในต่างประเทศเป็นเวลา 7 วันติดต่อกันเป็นต้นไป **ซิกน่า ทรافل ฮอตไลน์** จะดำเนินการจัดหาและรับผิดชอบค่าใช้จ่ายสำหรับตัวเครื่องบินชั้นประหยัดไป-กลับ ให้กับตัวแทนครอบครัว 1 ท่าน เพื่อเดินทางไปเยี่ยมผู้เอาประกันภัย

## 9 การส่งศพกลับประเทศไทย\*

ในกรณีที่ผู้เอาประกันภัยเสียชีวิต **ซิกน่า ทรافل ฮอตไลน์** จะประสานงานจัดการและชำระค่าใช้จ่ายในการส่งศพกลับประเทศไทย รวมทั้งดำเนินการด้านเอกสารจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

## 10 การบริการฉุกเฉินด้านการท่องเที่ยว

**ซิกน่า ทรافل ฮอตไลน์** จะช่วยเหลือประสานงานกับผู้เอาประกันภัยในการจองตั๋วเครื่องบินหรือโรงแรม ในกรณีฉุกเฉินระหว่างการเดินทางไปต่างประเทศของผู้เอาประกันภัย โดยผู้เอาประกันภัยหรือครอบครัวของผู้เอาประกันภัยจะต้องรับผิดชอบชำระค่าใช้จ่ายดังกล่าวกับทางซิกน่า โดยจ่ายผ่านบัตรเครดิตของผู้เอาประกันภัย หรือจ่ายด้วยเงินสด

## 11 การส่งยารักษาที่จำเป็นที่ไม่สามารถหาได้ในท้องถิ่น

**ซิกน่า ทรافل ฮอตไลน์** จะจัดส่งยาที่จำเป็นต่อการรักษาให้แก่ผู้เอาประกันภัย ในกรณีที่มีความจำเป็นและไม่สามารถหาขายได้ในท้องถิ่นและการส่งยาสามารถทำได้อย่างถูกกฎหมาย ทั้งนี้ **ซิกน่า ทรافل ฮอตไลน์** จะเป็นผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายในการจัดส่งยา สำหรับค่ายา ผู้เอาประกันภัยจะต้องเป็นผู้รับผิดชอบเอง

## 12 การให้บริการระหว่างการเดินทาง

- 12.1 ให้คำปรึกษาในการขอวีซ่าและข้อมูลวัคซีนที่จำเป็นในแต่ละประเทศ
- 12.2 บริการให้ข้อมูลที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ และเวลาทำการของสถานกงสุลที่ใกล้ที่สุด
- 12.3 ให้บริการความช่วยเหลือในกรณีกระเป๋าสูญหายแก่ผู้เอาประกันภัยขณะเดินทางไปต่างประเทศ
- 12.4 ให้บริการความช่วยเหลือในกรณีหนังสือเดินทางสูญหายในขณะเดินทางไปต่างประเทศ
- 12.5 ให้บริการความช่วยเหลือทางกฎหมาย
- 12.6 ให้บริการความช่วยเหลือด้านสาม ผู้แปลภาษาผ่านทางโทรศัพท์
- 12.7 ให้บริการความช่วยเหลือด้านหลักประกันการประกันตัว

หมายเหตุ:

- ขอบข่ายการให้บริการในข้อ 4, 5, 6, 10 และ 13 ผู้เอาประกันภัยจะได้รับความคุ้มครองดังกล่าวตามจำนวนเงินที่ระบุในกรมธรรม์ประกันภัยการเดินทางต่างประเทศกับซิกน่าประกันภัย
- เงื่อนไขความคุ้มครองให้เป็นไปตามกรมธรรม์ประกันภัย
- หากผู้เอาประกันภัยเข้ารับการรักษายาบาลฉุกเฉิน เนื่องจากการเจ็บป่วยที่เกิดจากสภาพที่เป็นมาก่อนการเอาประกันภัย (Pre-existing condition) บริษัทจะไม่จ่ายผลประโยชน์ตามเงื่อนไขกรมธรรม์

สอบถามรายละเอียดทั่วไปเกี่ยวกับกรมธรรม์ประกันภัย

ติดต่อ  ศูนย์บริการลูกค้าซิกน่า **1758** หรือ **+662-763-0000**

วันจันทร์-ศุกร์ เวลา 08.00 – 20.00 น.  
วันเสาร์-อาทิตย์ (ยกเว้นวันหยุดนักขัตฤกษ์) เวลา 08.30 – 17.30 น.  
หรือทางอีเมล [Cigna.customerservice@Cigna.com](mailto:Cigna.customerservice@Cigna.com)

[www.cigna.co.th](http://www.cigna.co.th)

