太平洋健康保险股份有限公司

太保互联网个人一年期住院Ⅰ款医疗保险

健康管理服务手册

感谢您选择太平洋健康保险股份有限公司，很荣幸为您提供服务！

您的《太保互联网个人一年期住院Ⅰ款医疗保险》保险合同（以下简称“保险合同”）由太平洋健康保险股份有限公司（以下简称“本公司”）承保。除保险合同中约定的保险责任外，您还享有本服务手册中约定的以下健康管理服务权益：

在线问诊

- 专科图文问诊
- 全科视频问诊

就医协助

- 专业陪诊
- 专家门诊预约
- 专家手术预约
- 专家病房预约
- 国内二次诊疗

住院垫付

- 住院垫付

肿瘤特药

- 特药垫付

本服务手册旨在帮您了解上述服务的具体内容、流程、标准、期限、注意事项等，以便更好地维护您的权益。

太平洋健康保险股份有限公司

健康管理服务简表：

序号	服务名称	服务次数	服务触发条件	服务对象	服务启用时间	适用保险计划
1	**专科图文问诊**	3 次	按被保险人所需	被保人本人	保单生效后	计划一
2	**全科视频问诊**	3 次	按被保险人所需	被保人本人	保单生效后	计划一
3	**专科图文问诊**	6 次	按被保险人所需	被保人本人	保单生效后	计划二
4	**全科视频问诊**	6 次	按被保险人所需	被保人本人	保单生效后	计划二
5	**专业陪诊**	1 次	诊断疑似或确诊罹患保单约定范围内的重疾	被保人本人	30 日等待期后	计划二
6	**专家门诊预约**	1 次	诊断疑似或确诊罹患保单约定范围内的重疾	被保人本人	30 日等待期后	计划二
7	**专家手术预约**	1 次	诊断疑似或确诊罹患保单约定范围内的重疾	被保人本人	30 日等待期后	计划二
8	**专家病房预约**	1 次	诊断疑似或确诊罹患保单约定范围内的重疾	被保人本人	30 日等待期后	计划二
9	**国内二次诊疗**	1 次	诊断疑似或确诊罹患保单约定范围内的重疾	被保人本人	30 日等待期后	计划二
10	**住院垫付**	不限次	在垫付医院网络接受治疗，且经判定符合理赔条件	被保人本人	30 日等待期后	计划二
11	**特药垫付**	不限次	符合保险合同约定的特定药品清单	被保人本人	等待期后	计划二

备注：健康服务手册中的“重疾”定义与保险产品条款一致。

敬请注意：

本服务手册旨在帮助您更好地使用健康管理服务，如相关内容与保险合同不一致，请以保险合同为准。

本公司保留对健康管理服务内容变更、停止或增加的权利。具体服务以您申请时通过微信公众号“太平洋健康险”查询到的被保险人服务权益清单为准。

本服务手册中的健康管理服务由本公司或本公司委托的第三方服务商提供。您可以通过本公司官网（公开信息披露—专项信息—健康管理—合作机构）查询本公司委托的第三方服务商名单。

请您完整阅读本服务手册，尤其是其中加粗体字（或其他特殊提示）的部分及第二章注意事项。如您使用本服务手册中的健康管理服务，即视为您已充分理解并接受本服务手册约定的全部内容。

服务期限：

保险合同的保险期间为 1 年。保险期间内，被保险人拥有本服务手册的健康管理服务权益，但在以下情形下您的健康管理服务权益可能受到影响：

部分服务在保险合同犹豫期和等待期（详见保单定义）期间无法使用，详见第一章各项服务中服务说明部分。

服务手册约定的服务权益使用完毕，视为服务终止；若保险合同终止，则健康管理服务同时终止。

第一章　服务概要

一、专科图文问诊

1、服务内容

提供一组家庭医生、健康助理或护士，组成健康顾问团队为用户服务，包括在线问诊及送药到家服务。

2、服务流程

（1）关注“太平洋健康险”微信服务号，点击“我的服务”-“我的保单”-“有效保单”-选择保单-进入保单详情-选择“健康增值服务”；

（2）点击“专科图文问诊”或添加就医顾问企业微信；

（3）进行家医在线问诊咨询。

3、服务说明

（1）适用人群：被保险人在本保险合同有效期内可使用。

（2）使用次数：保险合同有效期内计划一限 3 次，计划二限 6 次。

（3）因问诊所发生的购药费、配送费等直接支付给医院的费用，不属于本服务承担范围。

4、服务标准

服务时段：7×24 小时，全年无休。

二、全科视频问诊

1、服务内容

由专属家庭医生工作室的全科医生提供线上 1 对 1 视频问诊服务，无需预约，“面对面”咨询用药建议等服务。

2、服务流程

（1）关注“太平洋健康险”微信服务号，点击“我的服务”-“我的保单”-“有效保单”-选择保单-进入保单详情-选择“健康增值服务”；

（2）点击“全科视频问诊”，选择就诊科室；

（3）专属医生提供线上 1 对 1 视频问诊服务。

3、服务说明

（1）适用人群：被保险人在本保险合同有效期内可使用。

（2）使用次数：保险合同有效期内计划一限 3 次，计划二限 6 次。

（3）因问诊所发生的购药费、配送费等直接支付给医院的费用，不属于本服务承担范围。

4、服务标准

服务时段：7×24 小时，全年无休。

三、专业陪诊

1、服务内容

被保险人服务有效期内诊断疑似或确诊罹患约定范围内的重疾，安排专业服务人员，提供就医陪诊服务，帮助被保险人处理就医过程中的各种繁琐事务。包括门诊提醒、排队取号、门诊陪同、检查化验陪同、缴费协助、取药、诊后关怀等。

2、服务流程

（1）关注“太平洋健康险”微信服务号，点击“我的服务”-“我的保单”-“有效保单”-选择保单-进入保单详情-选择“健康增值服务”-“专业陪诊”；

（2）就医顾问于 1 个工作日内电话或短信通知被保险人服务审核结果；

（3）权益审核通过后，就医顾问进一步了解被保险人的基本病情和就诊需求，介绍基本服务流程，并告知预约信息和注意事项；

（4）就医顾问协调落实服务安排，并及时告知预约情况。

3、服务说明

（1）适用人群：在本保险合同有效期内，被保险人诊断疑似或确诊罹患保单约定范围内的重疾。

（2）使用次数：仅限计划二，保险合同有效期内限 1 次。

（3）服务预约成功后，无法取消，请按约定时间准时看诊，每次陪诊时间最长不超过 4 个小时。

（4）如因被保险人原因未能按时就诊造成服务取消，记权益使用 1 次。

（5）与医院发生的挂号费、诊疗费、药费、检查费、护理费等直接支付给医院的费用，不属于陪诊服务承担范围。

（6）不含产检、分娩、急诊、口腔美容保健、生殖科、感染传染类疾病的陪诊。

（7）建议陪诊服务与专家预约服务合并使用，如单独使用，不含专家预约的服务，仅提供被保险人自行挂号成功后的陪诊。

（8）本服务无关保险理赔结论或理赔承诺，保险保障范围仍需遵循保险条款约定，理赔结论以我司理赔审核结果为准。

（9）服务使用条件：除保险合同另有约定外，有效保单在犹豫期和等待期过后可使用。

4、服务标准

（1）收到被保险人需求后，就医顾问于 1 个工作日内主动致电被保险人了解需求。

（2）就医顾问与被保险人确认就医需求后，提前两个工作日安排第三天及以后时间段陪诊服务。

四、专家门诊预约

1、服务内容

被保险人服务有效期内诊断疑似或确诊罹患约定范围内的重疾，根据患者病情及以往病史，协助对症预约全国 31 个省、3000 多家三级以上公立医院副主任医师及以上专家（不指定医院及专家）。

2、服务流程

（1）关注“太平洋健康险”微信服务号，点击“我的服务”-“我的保单”-“有效保单”-选择保单-进入保单详情-选择“健康增值服务”-“专家门诊预约”；

（2）就医顾问于 1 个工作日内受理服务需求；

（3）权益审核通过后，就医顾问进一步了解被保险人的基本病情和就诊需求，并介绍基本服务流程，根据被保险人的健康状况及选择，推荐适合的医疗资源，并告知预约信息和注意事项；

（4）就医顾问协调落实服务安排，并及时告知预约情况。

3、服务说明

（1）适用人群：在本保险合同有效期内，被保险人诊断疑似或确诊罹患保单约定范围内的重疾。

（2）使用次数：仅限计划二，保险合同有效期内限 1 次。

（3）根据被保险人病情需要，推荐并预约公立三甲医院副主任及以上级别专家（院士、学科带头人等较高级别专家不在专家预约服务范围内），不承诺可以指定医院及专家。如被保险人仅指定普通门诊，则不承诺医生级别。

（4）服务预约成功后，如需取消预约，需提出取消预约的时间大于就诊时间 24 小时，则返回权益。因被保险人原因未能按时就诊（如看诊迟到导致过号）造成服务取消，记权益使用 1 次，若已产生专家挂号费用，则由被保险人本人承担。

（5）与医院发生的挂号费、诊疗费、药费、检查费、护理费等直接支付给医院的费用，不属于专家预约服务承担范围。

（6）请不要多渠道重复预约同一时间、同一医生，避免导致预约无效。

（7）如预约的医院要求提供本人就诊卡等信息，请主动提供，如无就诊卡无法提供预约服务。

（8）不含产检、分娩、急诊、口腔美容保健、生殖科的预约。

（9）本服务无关保险理赔结论或理赔承诺，保险保障范围仍需遵循保险条款约定，理赔结论以我司理赔审核结果为准。

（10）服务使用条件：除保险合同另有约定外，有效保单在犹豫期和等待期过后可使用。

4、服务标准

（1）收到被保险人需求后，就医顾问于 1 个工作日内主动致电被保险人了解需求。

（2）就医顾问与被保险人确认就医需求后 7 个工作日内安排就诊（北京、上海、广州、成都等热门医院及科室预约时间会延长，具体时间根据医院号源情况安排）。

五、专家手术预约

1、服务内容

被保险人服务有效期内诊断疑似或确诊罹患约定范围内的重疾，根据被保险人病情及诉求，提供全国 31 个省、3000 多家三级及以上公立医院手术协调服务。

2、服务流程

（1）关注“太平洋健康险”微信服务号，点击“我的服务”-“我的保单”-“有效保单”-选择保单-进入保单详情-选择“健康增值服务”-“专家手术预约”；

（2）就医顾问于 1 个工作日受理服务需求；

（3）权益审核通过后，就医顾问进一步了解被保险人的基本病情和就诊需求，并介绍基本服务流程，根据被保险人的健康状况及选择，推荐适合的医疗资源，并告知预约信息和注意事项；

（4）就医顾问协调落实服务安排，并及时告知预约情况。

3、服务说明

（1）适用人群：在本保险合同有效期内，被保险人诊断疑似或确诊罹患保单约定范围内的重疾。

（2）使用前提：提供经二级及以上公立医院出具的门诊或住院病历；已获取服务范围内医院开具的住院单。

（3）使用次数：仅限计划二，保险合同有效期内限 1 次。

（4）手术安排需被保险人提供住院单后方可安排。

（5）因住院、手术产生的诊疗费、药费、检查费、护理费等费用，不属于重疾专家手术预约服务承担范围。

（6）该服务不包含紧急就诊的安排，如被保险人病情紧急请拨打 120 或立即前往医院急诊就诊。

（7）该服务不包含分娩、产科、生殖科、心理科和口腔美容的手术协助。

（8）该服务启动后不可取消，如被保险人主动取消也会默认已使用本服务，同时已产生的在医院内的费用由被保险人负责承担。

（9）该服务无关保险理赔结论或理赔承诺，保险保障范围仍需遵循保险合同约定，理赔结论以本公司理赔审核结果为准。

（10）就医服务覆盖医院的数量及分布情况根据业务发展情况适时更新，具体医院清单请在申请服务时咨询就医顾问。

（11）服务使用条件：除保险合同另有约定外，有效保单在犹豫期和等待期过后可使用。

4、服务标准

受理被保险人需求，且被保险人确定就医顾问提出的服务方案后服务开启，服务开启后10-15个工作日内安排（如遇难协调安排的医院或科室协助时间会延长）。

六、专家病房预约

1、服务内容

被保险人服务有效期内诊断疑似或确诊罹患约定范围内的重疾，根据被保险人病情及诉求，提供全国31个省、3000多家三级及以上公立医院住院协调服务。

2、服务流程

（1）关注“太平洋健康险”微信服务号，点击“我的服务”-“我的保单”-“有效保单”-选择保单-进入保单详情-选择“健康增值服务”-“专家病房预约”；

（2）就医顾问于1个工作日内受理服务需求；

（3）权益审核通过后，就医顾问进一步了解被保险人的基本病情和就诊需求，并介绍基本服务流程，根据被保险人的健康状况及选择，推荐适合的医疗资源，并告知预约信息和注意事项；

（4）就医顾问协调落实服务安排，并及时告知预约情况。

3、服务说明

（1）适用人群：在本保险合同有效期内，被保险人诊断疑似或确诊罹患保单约定范围内的重疾。

（2）使用前提：提供经二级及以上公立医院出具的门诊或住院病历；已获取服务范围内医院开具的住院单。

（3）使用次数：仅限计划二，保险合同有效期内限1次。

（4）住院加床、转院不在该服务范围内。

（5）预约申请时请准确提供就诊人及就医相关信息，若信息（如身份证、就诊科室等）有误将影响到被保险人的住院安排。

（6）住院产生的挂号费、诊疗费、药费、检查费、护理费等费用，不属于重疾专家病房预约服务承担范围。

（7）该服务不包含紧急就诊的安排，如被保险人病情紧急请拔打 120 或立即前往医院急诊就诊。

（8）该服务不包含分娩、产科、生殖科、心理科和口腔美容的住院协助。

（9）该服务启动后不可取消，如被保险人主动取消也会默认已使用本服务，同时已产生的在医院内的费用由被保险人负责承担。

（10）该服务无关保险理赔结论或理赔承诺，保险保障范围仍需遵循保险合同约定，理赔结论以本公司理赔审核结果为准。

（11）服务使用条件：除保险合同另有约定外，有效保单在犹豫期和等待期过后可使用。

4、服务标准

受理被保险人需求，且被保险人确定就医顾问提出的服务方案后服务开启，服务开启后 10-15 个工作日内安排（如遇难协调安排的医院或科室协助时间会延长）。

七、国内二次诊疗

1、服务内容

被保险人服务有效期内诊断疑似或确诊罹患约定范围内的重疾，并已经获得第一诊断意见的基础上，由国内医院副主任医生及以上专家提供第二诊疗意见。

2、服务流程

（1）关注“太平洋健康险”微信服务号，点击“我的服务”-“我的保单”-“有效保单”-选择保单-进入保单详情-选择“健康增值服务”-“国内二次诊疗”；

（2）就医顾问于 1 个工作日受理服务需求；

（3）权益审核通过后，进一步了解基本病情和二次诊疗需求，并介绍基本服务流程。根据被保险人的二次诊疗意向及要求，推荐适合的医疗资源提供二次诊疗服务；

（4）就医顾问协调落实服务安排，并及时告知服务进度。

3、服务说明

（1）适用人群：在本保险合同有效期内，被保险人诊断疑似或确诊罹患保单约定范围内的重疾。

（2）使用次数：仅限计划二，保险合同有效期内限 1 次。

（3）根据被保险人所提供病历诊断资料及意向，为其甄选北京、上海、广州、成都等城市国内三级甲等医院及专家进行二次诊疗。

（4）本项服务不可代替医学诊疗。二次诊疗意见书是根据被保险人给出的有限病史资料，由本公司代为至专家处咨询，整理专家意见给出。由于患者并未到场，给出的意见可能有不全面之处，仅能用作参考，并不能决定诊疗方案。如患者需进一步确诊，需亲自前去就诊。

（5）被保险人本人或家属自行携带疾病相关资料面见专家，或要求病理切片二次会诊意见，不属于本服务范畴，请通过专家预约途径预约看诊。

（6）被保险人确定就医顾问提出的服务方案后服务开启，服务开启后无法取消，记权益使用 1 次。

（7）本服务无关保险理赔结论或理赔承诺，保险保障范围仍需遵循保险合同约定，理赔结论以本公司理赔审核结果为准。

（8）服务使用条件：除保险合同另有约定外，有效保单在犹豫期和等待期过后可使用。

4、服务标准

（1）受理被保险人需求后就医顾问于 1 个工作日内主动致电被保险人了解基本病情和二次诊疗需求，并介绍基本服务流程。

（2）就医顾问协调落实服务安排，并及时告知服务进度。

（3）通常在接收到完整资料后的 7 个工作日内回复第二诊疗意见。

八、住院垫付

1、服务内容

被保险人出险并选择入住住院垫付网络医院时报案，由服务专员上门向被保险人收集相关资料，并向被保险人传递慰问关怀，协助被保险人与医生沟通，帮助被保险人了解病情；若被保险人经本公司判断符合保险责任的，由本公司委托服务商向被保险人所在医院

垫付不高于保险责任限额的住院医疗费用。为免异议，“判断符合保险责任”仅指经判断您罹患的疾病符合保险责任范围，但垫付金额不代表最终理赔金额，详见“服务说明”。

2、服务流程

（1）关注“太平洋健康险”微信服务号，点击“我的服务”-“我的保单”-“有效保单”-选择保单-进入保单详情-选择“健康增值服务”；

（2）服务专员在收到需求后的工作时间4小时内通过回拨方式联系被保险人确认垫付需求城市及医院，告知垫付流程和相关需要提供的材料；

（3）服务专员于一个工作日内联系被保险人并协助收集判责材料，包括与主治医生沟通，帮助被保险人了解病情，并向被保险人传递慰问关怀，收集上述资料影像件，并且告知被保险人根据保障范围中所约定的限额、赔付比例等，为被保险人垫付保险责任范围内的住院医疗费用，并告知被保险人须交纳的自费金额；部分特殊案例被保险人须提供事故证明、警方证明等，本公司在收到以上资料后，方能提供垫付服务；

（4）服务专员完成影像资料收集后，会将资料提交至审核组进行审核，审核组预计会在一个工作日内出具垫付审核结果（如果需要深入调查，时效会有所延长，告知被保险人知晓），并会有服务专员联系被保险人告知具体审核结果；

（5）如果被保险人提交的资料齐全，并且被保险人的垫付服务审核已通过，本公司会在垫付审核完成后的一个工作日内安排服务专员至医院与被保险人签署《理赔申请书》与《授权委托书》，并向医院落实保险责任范围内的医疗费用垫付，缴费完成后服务专员需保存相关押金单凭证；

（6）在被保险人出院之前，服务专员会持续跟踪被保险人的病情与费用情况，逐次追加垫付金额。被保险人需要提供最新的费用凭证给到服务专员，服务专员将协助被保险人提交追加申请至审核组审核，审核组预计会在一个工作日内出具垫付审核结果，并按比例追加垫付款；

（7）如果被保险人接到了医院通知，需要办理转院或转科室等出院办理，被保险人需提前通知服务专员协助办理出院结算。服务专员会在约定的时间和地点协助被保险人办理出院结算手续并收走被保险人的部分住院材料，所需要的材料包括但不限于医疗发票原件、出院小结、诊断证明、住院医疗费用总清单等；

（8）服务专员会整理收到的住院材料并根据被保险人的委托代为申请理赔，本公司会根据最终理赔审核结果与前期垫付金额与被保险人进行多退少补。核定理赔金额高于前期住院垫付金额的，本公司会将高出部分补汇给被保险人。核定理赔金额低于前期住院垫付金额的，被保险人需向本公司退还前期多垫付部分。

3、服务说明

（1）适用人群：在本保险合同有效期内，经判断需符合保险责任。若被保险人罹患不属于本保险合同责任范围内的疾病，本公司不提供服务。

（2）需入住垫付服务网络内医疗机构（见第三章附件 附表1）。

（3）使用次数：仅限计划二，保险合同有效期内不限次。

（4）被保险人须在执行垫付前配合提供及签署相关文件，包括：真实有效的保险理赔申请书/委托书等必要材料、有效证件复印件、必要时提供门急诊病历，事故认定书、警方证明或其他与本事故相关的证明文件等。

垫付所需材料包括：

a. 身份证原件、医保卡原件（被保险人本人）；

b. 银行卡原件（被保险人本人，如被保险人为婴幼儿，未达到办理银行卡的标准，需要提供被保险人与监护人的关系证明、监护人的身份证原件及监护人的银行卡原件）；

c. 病史资料原件（本次疾病发生起的相关门诊或急诊病历及检查报告、病理报告等；1年内曾就诊的门诊或急诊病历、检查报告等（如有）；体检报告（如有）、如果既往曾经住院过，还需要配合提供既往住院的住院病历、入院记录及出院记录等）；

d. 入院通知单原件或住院证；

e. 事故认定书、警方证明或其他与本事故相关的证明文件等；

f. 本次住院预缴押金单、每日费用清单、缴费通知书或催款单等；

g. 《授权委托书》、《理赔申请书》等（会由服务专员提供，并指导填写）；

h. 垫付成功后还需填写《垫付确认书》（会由服务专员提供，并指导填写）。

（5）如果有涉及免赔额，本年度剩余免赔额需要在本次垫付安排时由被保险人先行缴纳后，本公司才可提供垫付服务。

（6）任何门/急诊医疗费用不在垫付服务范围，需由被保险人自行提交理赔。

（7）如果因为不可抗力因素，服务专员无法至医院现场为被保险人提供资料收集等服务，可以约定在其他地点或以远程形式替代，由服务专员指导被保险人提供本次垫付必要的资料。

（8）若被保险人提供虚假投保及报案信息，故意或重大过失未履行如实告知义务，或存在欺诈行为的，则本公司有权拒绝垫付。有第三方资金介入或诉讼发生，本公司将无法提供垫付服务。

（9）被保险人须提前通知本公司出院时间，并同意向本公司提供完整的上述文件，被保险人不得自行与医院结算，须由服务专员协助办理出院结算和理赔申请；如果被保险人提供的垫付申请材料不全或本次住院不符合保险责任范围内的情况，本公司将无法提供本次住院垫付服务。

（10）本服务为非零押金医疗费用垫付，被保险人须同意先行向医院支付保障范围外的自费费用。

（11）本次住院期间的垫付金额并不等同于出院最终理赔结果，最终赔付金额要以实际理赔理算结果为准；若已垫付金额高于最终赔付金额的，需向本公司返还差额部分。

（12）本服务无关保险理赔结论或理赔承诺，保险保障范围仍需遵循保险合同约定，理赔结论以本公司理赔审核结果为准。

（13）服务使用条件：除保险合同另有约定外，有效保单在犹豫期和等待期过后可使用。

4、服务标准

（1）垫付审核结果时间：在收集完成影像资料后一个工作日内。（疑难案件需要进行调查的除外）。

（2）医疗费用垫付时间：垫付审核完成后的一个工作日内。

九、特药垫付

1、服务内容

被保险人在等待期后被确诊初次发生本保险合同约定的恶性肿瘤，对于符合保险合同要求的特定药品费用，由服务商在本公司指定的药店直接为被保险人提供药房预约购药，

本公司按照保险合同约定比例为被保险人支付购药费用，在约定比例内无须被保险人先垫付资金购买后再申请理赔报销。

2、服务流程

（1）首次购药申请：关注“太平洋健康险”微信服务号，点击“我的服务”-“我的保单”-“有效保单”-选择保单-进入保单详情-选择“健康增值服务”，服务流程如下：

a. 特定药品购买资格审核；

b. 合理性审核；

c. 特定药品领用。

（2）非首次购药申请：被保险人可拨打客户服务热线95500提出服务申请，服务流程如下：

a. 合理性审核；

b. 特定药品领用。

流程说明

（1）特定药品购买资格审核：若被保险人发生保险事故应当及时向本公司报案，按照本保险产品合同约定备齐相关材料向本公司提出恶性肿瘤（含恶性肿瘤——重度和恶性肿瘤——轻度，下同）药品授权申请（简称“授权申请”），本公司将对被保险人身份与疾病情况进行初步审核。

（2）合理性审核：被保险人的特定药品购买资格审核通过后，将对被保险人进行用药合理性审核，以判断被保险人用药是否符合保险合同约定的条件。本环节按约定服务承诺在一个工作日内完成。

（3）特定药品领用：药品处方和用药合理性经审核通过的，进入预约购药环节，被保险人可选择到店自取或者预约送药上门任意一种取药方式。药品到店自取和送药上门服务仅限在本公司指定的药店购买特药。预约送药上门时，被保险人需填写个人基本信息、购药信息。服务商会致电为被保险人规划药店，生成预选订单，系统确认药店库存生成正式订单后发放预约购药取药码（即购药凭证）至被保险人手机上。被保险人需凭取药码（即购药凭证）、处方原件、身份证明等验证身份，领取药品。无论到店自取或预约送药上门，请配合准备好下列材料，以便工作人员核对、收取，请予配合：

a. 申请用药服务时的理赔申请书原件（由工作人员提供，请据实填写）；

b. 保险金领款授权书（由工作人员提供，请据实填写）；

c. 领药确认书（由工作人员提供，请据实填写）；

d. 被保险人的有效身份证件正反面复印件（如被保险人为未成年人，需额外提供监护人身份证明复印件、与被保险人的监护关系证明复印件）；

e. 若保险金申请人委托他人申请的，还应提供保险金转账授权书原件、委托人和受托人的身份证明等相关证明文件。

（4）请注意：

a. 被保险人需同时通过特定药品购买资格审核与合理性审核，但仅需在首次用药申请时进行特定药品购买资格审核，同一恶性肿瘤的二次及后续用药无需重复进行购买资格审核，但是仍需进行药品合理性审核，对于无法通过药品合理性审核的，本公司不提供预约购药；

b. 在药品合理性审核环节，若被保险人提交的材料不足，服务商会联系被保险人补充相关材料，请被保险人配合；

3、服务说明

（1）恶性肿瘤药品授权申请所需资料：

a. 恶性肿瘤药品授权申请书；

b. 保险合同；

c. 被保险人的有效身份证件；

d. 卫生行政部门认定的二级以上（含二级）公立医院出具的附有病理显微镜检查报告、血液检查及其他科学方法检验报告的病史资料及疾病诊断报告书；如有必要，本公司有权对被保险人进行复检，复检费用由本公司承担；

e. 所能提供的与确认保险事故的性质、原因、伤害程度等有关的其他证明和资料。

（2）申请及用药期间，客户服务热线95500（服务时间：周一至周日 9:00-21:00）将提供专业药师免费咨询服务，相关的免费咨询服务包括：药品咨询服务（药品常规说明、用药禁忌、药品适应症相关等）、预约购药药店咨询（药店查询导航、最优购药路径规划）、新特药咨询服务（提供新特药相关疾病资讯，新特药慈善赠药项目咨询）。

（3）本服务仅针对属于保险责任范围内的（需满足保险合同约定的特药条件）、不超过本保险产品合同保险金额及赔付比例的药品费用进行垫付。具体垫付服务由本公司委托服务商为被保险人垫付（超出上述范围的药品费用需由被保险人承担），药品发票由本公司向药店收取，药店不再向被保险人提供药品发票。

（4）本服务无关保险理赔结论或理赔承诺，保险保障范围仍需遵循保险合同约定，理赔结论以本公司理赔审核结果为准。

（5）服务使用条件：除保险合同另有约定外，有效保单在犹豫期和等待期过后可使用。

4、服务标准

（1）购买资格审核时效：一个工作日；用药合理性审核时效：一个工作日。

（2）药品配送时效

同城配送：预约日起，1个工作日内送达；

异地配送：预约日起，2-5个工作日内送达。

如遇不可抗力因素，以具体物流情况为准。

（3）本公司指定的药店清单见第三章附表2。

第二章 注意事项

1、健康管理服务仅限被保险人本人使用，不可转让给他人。若本公司查明使用本服务的非被保险人本人，本公司有权立即拒绝提供本服务并保留追偿的权利；

2、不同健康管理服务的注意事项存在差异，部分服务可能存在适用人群、使用次数等方面的限制，请您关注第一章中各项具体服务的服务说明；

3、如被保险人为无民事行为能力人或限制民事行为能力人，服务申请可由其监护人代为申请；

4、针对由本公司委托的第三方服务商为被保险人提供的健康管理服务，若被保险人与第三方服务商因服务而产生任何纠纷，本公司会尽力协调被保险人与第三方服务商依据相关法律法规解决纠纷，但不承担任何法律责任；

5、本公司保留调整第三方服务商的权利；

6、本公司提供的健康管理服务在任何情况下不应被理解为本公司向被保险人提供医学诊疗服务，健康管理服务结果仅供您及被保险人参考，对于您或被保险人依赖健康管理服务结果而做出的任何自主选择、决定，本公司不承担法律责任；同时，本公司对医疗机构提供的诊疗服务亦不承担法律责任；

7、健康管理服务无关保险理赔，您在本服务手册项下享受的任何健康管理服务权益均不视为本公司的理赔承诺，保险责任范围需遵守保险合同约定，理赔结论以本公司理赔审核结果为准。

8、本公司尊重并保护被保险人的隐私权，未经被保险人许可本公司不会将任何与被保险人相关的信息泄露给无关的第三方。为了更好的为被保险人提供服务，本公司及授权供应商可能会就被保险人申请的服务向被保险人收集姓名、性别、电话号码、地址、社保情况等信息，被保险人有权决定是否提供相关信息，但本公司不承担由信息不全导致的损失。

9、在以下情况下，被保险人任何信息的披露，本公司不负任何责任：

（1）当政府机关依照法定程序要求本公司披露被保险人个人资料时，本公司将根据其要求或为公共安全之目的提供被保险人的个人资料；

（2）由于被保险人将个人信息告知他人，由此导致的任何个人资料泄露；

（3）任何由于计算机问题、黑客攻击、计算机病毒侵入或发作、因政府管制而造成的暂时性关闭等影响网络正常经营之不可抗力而造成的被保险人个人资料泄露、丢失、被盗用或被篡改等。

10、由于被保险人提供不真实、不准确、不完整、不及时或不能反映当前情况的资料，而导致本服务发生缺失偏差、延误或无法提供，相应责任由被保险人自行承担；

11、对于本公司合理控制范围以外的各种原因，包括但不限于自然灾害、罢工或骚乱、物质短缺或定量配给、暴动、战争行为、政府行为、通讯或其他设施故障或严重伤亡事故等，致使延迟或未能履行本服务的，本公司不负任何责任。

如您在服务过程中遇到问题，可扫描下方二维码预约登记，我们将回电解答您的问题。



第三章 附件

附表 1：住院垫付服务网络



附表 2：特定药品指定药房

省份	城市	药房数量	DTP 示例药房
安徽省	安庆市	1	安庆华氏大药房有限公司宜城分店
	蚌埠市	2	蚌埠上药众协大药房有限公司
	滁州市	2	滁州市琅琊区颐心堂大药房
	阜阳市	1	安徽一心徽药医药连锁有限公司阜阳市颍州南路店
	合肥市	18	合肥市上药众协大药房有限公司
	淮北市	1	安徽高济敬贤堂药业有限公司医药大厦壹佰零柒店
	淮南市	1	安徽一心徽药医药连锁有限公司淮南市淮滨路店
	黄山市	1	黄山市一心伯特利大药房有限公司
	马鞍山市	3	马鞍山曼迪新大药房连锁有限公司红星村店
	芜湖市	2	芜湖中山大药房连锁有限公司赭山西路店
	宿州市	1	宿州市信泰长寿大药房有限责任公司
	宣城市	1	宣城市德宣堂大药房有限公司
北京市	北京市	25	北京众协阳光大药房有限公司
福建省	福州市	11	福州百济药业有限公司
	龙岩市	1	国药控股龙岩有限公司新罗区九一北路药店
	南平市	1	国药控股南平新力量有限公司南平四鹤店
	宁德市	1	国药控股宁德有限公司福安鹤兴店
	莆田市	3	莆田鹭燕大药房有限公司荔能店
	泉州市	2	国药控股泉州有限公司丰泽东海店
	三明市	1	国药控股三明有限公司直营药房
	厦门市	6	鹭燕医药股份有限公司湖里门市部
	漳州市	12	漳州片仔癀国药堂医药连锁有限公司瑞京花园店
甘肃省	定西市	1	国药控股甘肃有限公司定西慢病管理专业药房
	酒泉市	1	兰州惠仁堂药业连锁有限责任公司酒泉市西大街店
	兰州市	9	甘肃至仁同济大药房连锁有限公司八分店
	庆阳市	1	国药控股甘肃有限公司庆阳慢病管理专业药房
	天水市	1	国药控股甘肃有限公司天水慢病专业药房
	武威市	2	甘肃重药医药有限公司武威市大药房
广东省	东莞市	3	国药控股广州有限公司东莞大药房
	佛山市	8	广州百济新特药业连锁有限公司佛山分公司
	广州市	24	广州百济新特药业连锁有限公司肿瘤药品分店
	惠州市	2	国药控股广州有限公司惠州大药房鹅岭北路分店
	江门市	2	国药控股广州有限公司江门大药房
	揭阳市	2	国药控股广州有限公司揭阳临江南路大药房
	梅州市	2	广东省梅县医药有限公司古洲医药商场
	汕头市	5	广东德信行大药房连锁有限公司汕头长平分店

	汕尾市	1	国药控股广州有限公司陆丰人医大药房
	韶关市	1	国药控股广州有限公司韶关大药房
	深圳市	13	广州百济新特药业连锁有限公司深圳分店
	湛江市	5	湛江市霞山区诚慷大药房有限公司
	肇庆市	2	国药控股广州有限公司肇庆大药房
	中山市	6	上药控股中山有限公司第一药房
	珠海市	4	珠海市德信行大药房有限公司
广西壮族自治区	百色市	5	柳州桂中大药房连锁有限责任公司百色右江店
	北海市	1	柳州桂中大药房连锁有限责任公司北海解放路分店
	崇左市	3	柳州桂中大药房连锁有限责任公司大新人医便民店
	防城港市	1	柳州桂中大药房连锁有限责任公司防城区防钦路药店
	贵港市	4	柳州桂中大药房连锁有限责任公司贵港中山中路店
	桂林市	15	桂林普惠大药房有限责任公司
	河池市	15	柳州桂中大药房连锁有限责任公司河池新建路药店
	贺州市	5	柳州桂中大药房连锁有限责任公司贺州育才路店
	来宾市	6	柳州桂中大药房连锁有限责任公司武宣便民药店
	柳州市	30	柳州桂中大药房连锁有限责任公司北站路药店
	南宁市	25	广西医大大药房有限公司
	钦州市	2	柳州桂中大药房连锁有限责任公司浦北泰禾路店
	梧州市	13	广西梧州百姓大药房连锁有限公司桂东药房
	玉林市	7	柳州桂中大药房连锁有限责任公司玉林金旺路药店
贵州省	贵阳市	10	贵州一树连锁药业有限公司北京路分店
	遵义市	2	贵州正和祥药业有限公司遵义市医学院店
海南省	海口市	9	海南广药晨菲医药有限公司海口秀华路第一分店
	三亚市	1	海南邻客智慧药房有限公司
	文昌市	1	文昌仁义耀立德大药房
河北省	保定市	2	保定古城医药有限公司古城大药房
	沧州市	3	华润沧州医药有限公司润康大药房
	承德市	1	国药乐仁堂承德医药有限公司翠桥药房
	邯郸市	2	石家庄新兴药房连锁股份有限公司邯郸望岭店
	衡水市	1	国药乐仁堂衡水医药有限公司第一药房
	廊坊市	2	华润河北医药有限公司廊坊大药房
	秦皇岛市	3	华润秦皇岛医药有限公司医药商场
	石家庄市	28	石家庄润益祥大药房有限公司
	唐山市	7	河北唐人医药股份有限公司路北文化路店
	邢台市	1	国药乐仁堂邢台医药有限公司中兴东大街店
河南省	安阳市	6	华润安阳医药有限公司新稀特大药房
	鹤壁市	1	河南润禾贰拾肆小时医药连锁有限公司淇县麒麟郡店
	焦作市	3	河南润禾贰拾肆小时医药连锁有限公司修武县人民医院店

	开封市	2	开封百姓新特药业有限公司
	洛阳市	9	华润洛阳医药有限公司新稀特大药房
	漯河市	1	国药控股漯河有限公司中心医院药房
	南阳市	2	华润南阳医药有限公司新稀特大药房
	平顶山市	2	国药控股平顶山有限公司永康路大药房
	濮阳市	3	河南润禾贰拾肆小时医药连锁有限公司濮阳市黄河路店
	三门峡市	1	华润三门峡医药有限公司湖滨德信行大药房
	商丘市	3	商丘市万年草大药房有限公司
	新乡市	16	河南润禾贰拾肆小时医药连锁有限公司新乡向阳路店
	许昌市	3	许昌润之禾大药房有限公司
	郑州市	25	华润河南医药有限公司新稀特大药房
	周口市	1	国药控股周口有限公司中心大药房
	驻马店市	2	国药控股驻马店有限公司中心大药房
黑龙江省	大庆市	13	华润黑龙江医药有限公司大庆德信行大药房
	哈尔滨市	8	华润黑龙江医药有限公司哈尔滨德信行大药房
	佳木斯市	1	华润佳木斯医药有限公司德信行大药房
	牡丹江市	2	牡丹江天利医药连锁有限公司天利医药广场
	齐齐哈尔市	3	哈尔滨市众协大药房有限公司齐齐哈尔分公司
湖北省	恩施土家族苗族自治州	1	国药控股恩施有限公司国药控股专业药房
	黄冈市	2	邻客智慧大药房连锁(湖北)有限公司黄冈胜利街店
	黄石市	2	国药控股黄石国大时珍药房有限公司
	荆门市	3	邻客智慧大药房连锁（湖北）有限公司钟祥金都店
	荆州市	3	荆州市广生堂医药连锁有限公司第八药店
	十堰市	3	国药控股十堰有限公司国控江苏路彪炳连锁药房
	武汉市	19	武汉科海园大药房有限公司金家墩店
	咸宁市	1	国控药房连锁咸宁有限公司温泉店
	襄阳市	1	天济大药房连锁有限公司十六分店
	宜昌市	1	国药控股宜昌有限公司万达大药房
湖南省	常德市	2	老百姓大药房连锁股份有限公司常德店
	郴州市	3	郴州国药关爱维安大药房
	衡阳市	4	老百姓大药房连锁股份有限公司衡阳蒸湘北路分店
	怀化市	2	华润湖南医药有限公司怀化华益润生大药房
	娄底市	2	老百姓大药房连锁股份有限公司娄底康一馨长青店
	邵阳市	3	华润湖南医药有限公司邵阳华益润生大药房
	湘潭市	3	老百姓大药房连锁股份有限公司湘潭韶山路分店
	湘西土家族苗族自治州	1	国药控股湖南维安大药房连锁有限公司吉首店
	益阳市	3	国药控股湖南维安大药房连锁有限公司益阳店

	永州市	2	老百姓大药房连锁股份有限公司冷水滩分店
	岳阳市	3	国药控股湖南维安大药房连锁有限公司岳阳店
	张家界市	1	国药控股湖南维安大药房连锁有限公司张家界店
	长沙市	13	湖南上药九旺众协大药房有限公司
	株洲市	3	华润湖南医药有限公司华益润生大药房株洲店
吉林省	白城市	2	吉林大药房药业股份有限公司白城文化东路连锁店
	吉林市	2	国药控股吉林市大药房有限公司北京路连锁店
	辽源市	1	国药控股辽源有限公司一部
	四平市	1	国药控股四平有限公司新开路药房
	松原市	1	国药控股专业药房松原有限公司
	通化市	1	国药控股通化大药房有限公司胜利路药房
	延边朝鲜族自治州	1	延边上药众协大药房有限公司
	延吉市	1	国药控股专业药房延边连锁有限公司新兴街店
	长春市	10	吉林省上药众协大药房有限公司
江苏省	常州市	3	常州上药众协大药房有限公司
	淮安市	2	淮安广济医药连锁有限公司淮阴区药店
	连云港市	3	江苏润天医药连锁药房有限公司连云港第一药店
	南京市	24	南京百济新特药房有限公司
	南通市	8	南通上药众协大药房有限公司
	苏州市	23	江苏阜康医药连锁有限公司祥顺药店
	泰州市	4	江苏润天医药连锁药房有限公司泰州迎春路店
	无锡市	8	无锡永裕大药房有限公司
	宿迁市	1	江苏益丰大药房连锁有限公司佳和佳缘店
	徐州市	7	徐州上药众协大药房有限公司
	盐城市	4	盐城东方红大药房有限公司盐阜大药房
	扬州市	4	扬州上药众协大药房有限公司
	镇江市	3	镇江上药众协大药房有限公司
江西省	抚州市	1	江西黄庆仁栈华氏大药房有限公司九洲大药房总店
	赣州市	4	江西黄庆仁栈华氏大药房有限公司赣州总店
	吉安市	2	江西黄庆仁栈华氏大药房有限公司吉安市新特药分店
	景德镇市	1	江西黄庆仁栈华氏大药房有限公司景德镇种德堂总店
	九江市	2	江西黄庆仁栈华氏大药房有限公司九江市天鹅连锁门店
	南昌市	12	南昌市上普大药房有限责任公司
	萍乡市	2	江西黄庆仁栈华氏大药房有限公司萍乡市健康药店
	上饶市	1	江西黄庆仁栈华氏大药房有限公司鸿春堂信江大药房
	新余市	3	江西黄庆仁栈华氏大药房有限公司新庆余堂康泰药店
	宜春市	1	江西黄庆仁栈华氏大药房有限公司天成总店天成药号
	鹰潭市	1	江西黄庆仁栈华氏大药房有限公司庆裕堂胜利东路药店
辽宁省	鞍山市	1	国药控股鞍山有限公司新特药店

	朝阳市	1	辽宁成大方圆医药连锁有限公司朝阳竹林路分店
	大连市	22	大连上药众协大药房有限公司
	丹东市	3	丹东市老天祥大药房有限公司
	抚顺市	1	国药控股抚顺有限公司新特药店
	阜新市	1	辽宁成大方圆医药连锁有限公司阜新新华路分店
	葫芦岛市	1	国药控股锦州有限公司新特药大药房葫芦岛店
	锦州市	2	辽宁健康城医药连锁有限公司康莱药店
	辽阳市	1	国药辽宁专业药房连锁有限公司辽阳中心店
	盘锦市	1	辽宁成大方圆医药连锁有限公司盘锦裕祥分店
	沈阳市	12	沈阳上药众协大药房有限公司
	铁岭市	3	铁岭益春药业连锁有限公司站前店
	营口市	1	辽宁成大方圆医药连锁有限公司营口体育馆分店
内蒙古自治区	包头市	3	包头市肿医新特药大药房有限公司
	赤峰市	4	赤峰人川大药房连锁有限公司园林路连锁门店
	呼和浩特市	6	内蒙古润药安蓓大药房有限公司
	通辽市	2	国药控股通辽有限公司关爱大药房
	兴安盟	1	乌兰浩特市乾诚大药房有限公司第一分公司
宁夏回族自治区	银川市	8	国药控股宁夏有限公司贺兰山大药房
青海省	西宁市	4	青海国药控股医药连锁有限公司
山东省	滨州市	1	滨州国药关爱大药房有限公司
	德州市	1	德州向阳医药连锁有限公司向阳连锁一店
	东营市	1	东营市众佳大药房有限公司
	菏泽市	1	菏泽润药医药有限公司
	济南市	12	济南上药众协大药房有限公司
	济宁市	1	济宁新华鲁抗大药房有限公司古槐路新华鲁抗大药房
	莱芜市	1	莱芜国药大药房有限公司
	聊城市	2	山东利民大药店连锁股份有限公司旗舰店
	临沂市	3	临沂市兰山区惠友大药房有限公司
	青岛市	5	青岛上药众协大药房有限公司
	日照市	2	国药控股国大药房山东有限公司日照市新市区店
	泰安市	2	泰安国泰民安大药房有限公司中心店
	威海市	1	烟台德信行惠友大药房有限公司威海分公司
	潍坊市	2	华润潍坊远东医药有限公司潍坊平民大药房一店
	烟台市	2	烟台德信行惠友大药房有限公司
	枣庄市	3	山东新康医药连锁有限公司杏坛新康药店
	淄博市	3	山东德信行大药房有限公司淄博张店华润中央公园店
山西省	大同市	2	山西国大万民药房连锁有限公司大同新建分店
	汾阳市	1	国药山西国康大药房汾阳医院店有限公司

	晋城市	2	国药控股山西晋城有限公司凤城大药房
	晋中市	1	山西国大万民药房连锁有限公司晋中分公司
	临汾市	1	国药控股临汾有限公司洪家楼国药大药房
	吕梁市	1	国药山西国康大药房连锁有限公司吕梁刘家湾店
	太原市	12	华润山西康兴源医药有限公司新特药大药房
	忻州市	1	国药山西国康大药房连锁有限公司忻州市公园街店
	阳泉市	3	阳泉市言熙海诺医药有限公司
	运城市	4	国药山西国康大药房运城中心店有限公司
	长治市	2	国药控股山西长治有限公司国药大药房和平店
陕西省	安康市	2	西安怡康医药连锁有限责任公司安康兴安东路连锁店
	宝鸡市	3	陕西老百姓大药房连锁有限公司宝鸡清姜店
	汉中市	2	汉中德厚丰医药商贸有限责任公司天台路店
	商洛市	2	商洛怡康医药连锁有限责任公司北新街二店
	铜川市	1	铜川怡悦医药连锁有限责任公司第二分店
	渭南市	1	西安怡康医药连锁有限责任公司渭南熙园公馆店
	西安市	10	上药科园信海陕西医药有限公司西安新特药大药房
	咸阳市	2	咸阳怡康医药连锁有限责任公司第十一分店
	延安市	2	延安炎黄人大药房有限公司中心街店
	榆林市	2	陕西怡康医药有限责任公司榆林航宇路店
上海市	上海市	28	上海上医新特药商店有限公司
四川省	成都市	16	成都康德乐大药房有限公司
	达州市	1	国药控股四川医药股份有限公司达州药房
	德阳市	1	国药控股德阳有限公司泰山路关爱大药房
	乐山市	1	国药控股乐山医药有限公司高新区药店
	凉山彝族自治州	1	国药控股四川医药股份有限公司西昌便民药房
	泸州市	1	国药集团西南医药泸州有限公司江阳分公司
	绵阳市	2	绵阳科伦大药房连锁有限公司连锁一店
	南充市	2	国药集团西南医药自贡有限公司南充健康大药房
	内江市	2	国药控股内江有限公司经开区大药房
	遂宁市	2	国药控股四川医药股份有限公司遂宁药房
	宜宾市	2	国药集团西南医药自贡有限公司宜宾大药房
	自贡市	1	国药集团西南医药自贡有限公司健康药店
天津市	天津市	11	天津瑞澄大药房医药连锁有限责任公司
	天津市	1	天津康德乐大药房有限公司
新疆维吾尔族自治区	阿克苏地区	1	国药控股新疆新特药药业连锁有限公司阿克苏专业药房
	阿勒泰地区	1	国药控股新疆阿勒泰药业有限公司关爱大药房
	哈密市	1	国药控股新疆哈密药业有限公司医药商店
	克拉玛依市	1	国药控股国大药房新疆新特药业连锁有限责任公司克拉玛依分公司

	塔城地区	1	国药控股新疆塔城药业有限公司第二药店
	乌鲁木齐市	5	乌鲁木齐市同济堂医药有限责任公司
云南省	楚雄彝族自治州	2	国药控股楚雄益尔健大药房有限公司
	大理白族自治州	1	国药控股云南滇西有限公司惠丰大药房
	德宏傣族景颇族自治州	1	云南省医药有限公司新特药德宏零售店
	红河哈尼族彝族自治州	3	国药控股红河有限公司蒙自大药房
	昆明市	15	昆明百济新特药业有限公司
	普洱市	1	云南省医药有限公司普洱新特药零售店
	文山壮族苗族自治州	3	云南省医药有限公司新特药文山凤凰零售店
	昭通市	1	云南省医药有限公司昭通便民药房
浙江省	杭州市	15	杭州全德堂镏康药房有限公司
	湖州市	4	华东医药湖州有限公司东街药店
	嘉兴市	5	嘉兴全德堂药房有限公司
	金华市	6	金华市老百姓医药连锁有限公司双溪西路二店
	丽水市	3	温州一洲医药连锁有限公司丽水括苍路店
	宁波市	8	上药控股宁波医药股份有限公司大药房
	衢州市	3	浙江英特怡年药房连锁有限公司衢州柯城下街店
	绍兴市	5	浙江华通医药连锁有限公司越城景岳堂国药馆
	台州市	13	浙江瑞人堂医药连锁有限公司临海药店
	温州市	20	温州一洲医药连锁有限公司江滨店
	余姚市	1	余姚市汉章药品经营有限公司
	舟山市	1	舟山市新城卫盛医药零售有限公司
重庆市	重庆市	9	重庆康德乐大药房有限责任公司

注：

1、DTP 药房：是英文名为 Direct to Patient 的缩写，中文简称为“直接面向病人”。患者在医院开取处方后，药房根据处方以患者或家属指定的时间和地点送药上门。DTP 药房也被称为高值新特药直送平台。

2、服务网络动态优化，以实际服务为准。