

微医保百万医疗（三年期）健康服务手册

尊敬的先生/女士：

感谢您对国华人寿保险股份有限公司（以下简称“我司”或“我们”）的认可，并选择我们为您的美好生活保驾护航！在您享受我们为您提供的优质保障的同时，还将为您送上**重疾绿通服务包、医疗垫付、抗癌特药**等服务。

附：服务手册中“我司客户”，均是指微医保百万医疗险（三年期）的被保人；该微医保百万医疗险（三年期）健康服务手册仅针对微保渠道客户；服务手册中服务有效期与我司客户有效保单的起始日期保持一致，疾病范围以您购买的保险产品条款约定为准，等待期为 30 天；健康服务手册解释权归我公司所有；下文中所有服务网络，我们会持续更新和调整，我司有权更新网络，服务网络范围以我司官网公布为准。

一、服务内容

（一）重疾绿通服务包

1、诊前就医指导

（1）**服务说明**：由健康专家根据客户的疾病的具体情况，挑选医疗网络内的对该疾病诊疗适合的医学专家，并向客户推荐。

（2）**服务时效**：我司在客户提出申请后的 1 个工作日响应，并向客户推荐适合的医学专家。

（3）**服务流程**：客户拨打我司客服热线 95549-7。

（4）**服务对象**：限我司客户本人。

（5）**服务次数**：服务有效期内不限制使用次数。

（6）**注意事项**：健康专家提供的咨询建议仅供参考，不可代替医学诊断。

2、远程问诊服务

（1）**服务说明**：健康专家将根据被保人的疾病情况和所提交的病理资料，为被保人提供定向化问诊服务。

（2）**服务时效**：我司在客户提出预约申请后的 1 个工作日响应，在客户提交病理资料后的 1 个工作日内安排问诊服务。

（3）**服务流程**：客户拨打我司客服热线 95549-7。

（4）**服务对象**：限我司客户本人。

（5）**服务次数**：服务有效期内限 1 次。

（6）**注意事项**：健康专家提供的咨询建议仅供参考，不可代替医学诊断。

3、特需\专家门诊协调

(1) 服务说明：客户于服务有效期内且过等待期后首次确诊保险合同约定的重疾或轻症，在提出门诊就医需求的情况下，我司在重疾绿通服务网络范围内为客户提供专家号门诊预约服务；同时提供当次就诊的全程专业医护陪诊，提供代挂号、取药等服务。

(2) 服务时效：我司在客户提出预约申请后的 1 个工作日响应，在客户提交完整材料并通过服务资格审核后，5 个工作日内安排客户就诊。

(3) 服务流程：客户拨打我司客服热线 95549-7。

(4) 服务对象：限我司客户本人。

(5) 服务次数：服务有效期内限 1 次。

(6) 注意事项：

- 1.客户在申请服务时需二级及以上医院患有相关疾病的病历。
- 2.我司对医疗机构提供的任何治疗形式所产生的后果，不负有任何责任。
- 3.如由于就诊专家停诊、出差、出国等特殊状况导致服务不能按时提供，我司不负有任何责任。
- 4.该服务不适用于产科、急诊科及医技科室，如超声诊断科，影像科等。
- 5.部分地区的部分医院在协调预约就诊时可能需要客户提供相关证件原件，如由于客户不愿意提供相关证件令我司无法协调门诊，我司不承担相应责任。
- 6.该服务不可指定专家，但保证是副主任以上医生。
- 7.服务等待期与对应保险产品的等待期相同，重疾及轻症列表与您购买的保险产品条款约定的疾病列表相同。

4、住院协调

(1) 服务说明：客户于服务有效期内且过等待期后首次确诊保险合同约定的重疾或轻症，在提出住院就医需求的情况下，我司在重疾绿通服务网络范围内为客户提供住院协调服务；同时提供当次就诊的全程专业医护陪诊，办理入院手续等服务。

(2) 服务时效：我司在客户提出预约申请后的 1 个工作日响应，在客户提交入院单等完整材料并服务资格经审核通过后的 10 个工作日内安排住院。

(3) 服务流程：客户拨打我司客服热线 95549-7。

(4) 服务对象：限我司客户本人。

(5) 服务次数：服务有效期内限 1 次。

(6) 注意事项：

- 1.客户在申请服务时需二级及以上医院患有相关疾病的病历。
- 2.如由于客户患有传染性疾病而致综合性三甲医院不能收治入院，我司免责。
- 3.我司对医疗机构提供的任何治疗形式所产生的后果，不负有任何责任。
- 4.如就诊医院主诊医生判断客户无入院或手术指征，我司不再安排该服务。
- 5.该服务不可指定专家。
- 6.如客户要求医院的床位紧张，可为客户调剂至同级别三甲医院提供该服务。
- 7.客户入院后与医院产生的医疗问题或纠纷，我司不再予以协调并免责。

8.服务等待期间保险合同。

9.客户申请住院协调服务后如因故需临时取消或改约,应提前2个工作日且在尚未通知客户就诊医院、专家和就诊时间等信息前拨打95549-7取消服务或变更服务时间。如遇到以下情形则此次服务视为已使用:1)、因客户个人原因未提前致电取消或变更服务;2)、已经预约成功并通知到客户就诊医院、专家和就诊时间等信息后,客户再取消或变更该服务的。

5、手术协调服务

(1) 服务说明: 客户于服务有效期内且过等待期后首次确诊保险合同约定的重疾或轻症,在提出手术就医需求的情况下,我司在重疾绿通服务网络范围内为客户提供手术协调服务;同时提供当次就诊的全程专业医护陪诊,办理相关手续等服务。

(2) 服务时效: 我司在客户提出预约申请后的1个工作日响应,在客户提交入院单等完整材料并服务资格经审核通过后的10个工作日内安排住院。

(3) 服务流程: 客户拨打我司客服热线95549-7。

(4) 服务对象: 限我司客户本人。

(5) 服务次数: 服务有效期内限1次。

(6) 注意事项:

- 1.客户在申请服务时需二级及以上医院患有相关疾病的病历。
- 2.如由于客户患有传染性疾病而致综合性三甲医院不能收治入院,我司免责。
- 3.我司对医疗机构提供的任何治疗形式所产生的后果,不负有任何责任。
- 4.如就诊医院主诊医生判断客户无入院或手术指征,我司不再安排该服务。
- 5.该服务不可指定专家。
- 6.如客户要求医院的床位紧张,可为客户调剂至同级别三甲医院提供该服务。
- 7.客户入院后与医院产生的医疗问题或纠纷,我司不再予以协调并免责。
- 8.服务等待期间保险合同。
- 9.客户申请住院协调服务后如因故需临时取消或改约,应提前2个工作日且在尚未通知客户就诊医院、专家和就诊时间等信息前拨打95549-7取消服务或变更服务时间。如遇到以下情形则此次服务视为已使用:1)、因客户个人原因未提前致电取消或变更服务;2)、已经预约成功并通知到客户就诊医院、专家和就诊时间等信息后,客户再取消或变更该服务的。

6、院后、术后康复指导服务

(1) 服务说明: 客户使用住院协调或手术协调后,在客户出院后的3个月内,康复指导专家将为被保险人提供2周一次的电话康复指导服务并对被保人的恢复情况进行追踪,同时为客户提供包括用药,饮食,日常生活习惯改善等等在内的健康建议。

(2) 服务时效: 我司在客户提出预约申请后的1个工作日响应并安排服务。

(3) 服务流程: 客户拨打我司客服热线95549-7。

(4) 服务对象: 限我司客户本人。

(5) 服务次数: 服务有效期内不限制使用次数。

7、专家复诊服务

罹患保险条款约定的重大疾病并已经完成相应治疗后，需对此前的治疗效果进行复诊时，将为客户提供专家复诊服务，分别提供专家门诊预约，住院和手术协调服务各一次(流程与上述服务内容相同)。

(二) 医疗垫付服务

1.服务内容：

符合如下条件的客户，如需住院押金垫付，可在住院之日起5日内申请住院押金垫付服务，我们将在全国166个城市4000家三甲和二甲公立医院为客户提供住院押金垫付服务（城市及医院列表实时更新）：

(1) 客户经二级或二级以上公立医院初次诊断罹患保险合同所定义的120种特定疾病，须住院治疗；

(2) 客户经二级或二级以上公立医院诊断为一般疾病或疑似特定疾病尚未确诊，在二级或二级以上公立医院住院并已自付住院押金1万元以上。

2.服务时效：收到客户垫付需求后，1个工作日内响应并联系客户进行收集相关资料，我司于客户提交完整资料后的1个工作日内完成垫付责任的审核；对于审核通过的，最快1个工作日内落实垫付。

3.服务对象：限我司客户本人。

4.服务范围：以公布的垫付服务网络为准。

5.服务次数：不限次。

6.服务流程：

(1) 提交垫付申请：客户提交申请，我司负责审核客户服务资格，针对经我司认定为可享受垫付服务的客户，我司负责收集其必要信息（客户必要信息双方以书面形式另行约定）并发送垫付需求。

(2) 客户垫付服务资料收集：收到垫付需求后，1个工作日内响应并联系客户收集客户本人的垫付相关资料，包括但不限于以下材料：

资料类型	序号	资料名称	资料说明
客户信息	1	客户身份证明	原件正反面拍照上传
	2	客户联系方式	手机号码
	3	纸质保单影印件或电子保单及保险条款	原件拍照或电子版上传
	4	医保卡、就诊卡	原件正反面拍照上传
客户就诊信息	1	目标医院	就医医院
	2	目标科室	就医科室

	3	二级及以上公立医院诊断证明(加盖医院公章有效)、核磁/内镜/病理等重疾确诊相关检查报告、近两年医保报销记录(当地医保可提取或支付宝)	原件拍照上传
	4	住院前门/急诊病历	原件拍照上传
垫付的相关资料	1	交费通知书	原件拍照上传
	2	入院形式	入院报销类型
	3	住院证(未住院)	原件拍照上传
	4	病房信息(已住院)	管床医生姓名、办公室电话/护士站电话、客户病床照片(病床卡特别拍照)
	5	本次住院全部押金条	原件拍照上传
	6	已发生每日费用清单	原件拍照上传

(3) 垫付服务责任审核: 在客户提交资料齐备清晰的情况下, 垫付团队 1 个工作日内完成垫付责任的审核。对于审核通过的, 我司联系客户为其落实垫付; 对于审核不通过的, 我司于审核当日告知客户其垫付责任审核未能通过, 需客户先行自付就医后向我司申请理赔报销。

(4) 住院费用垫付实施: 我司最快于客户垫付责任经审核通过后的 1 个工作日内完成垫付; 但对于与客户另行约定垫付日期的, 按约定日期实施垫付; 客户须在我司为其实施垫付前签署《保险理赔授权委托书》、授权委托书、《垫付协议书》、《理赔申请书》(模板以书面形式另行约定)。

(5) 服务状态查询: 若客户希望了解服务进度, 客户可联系我司客服 95549-7, 并提供客户本人姓名、保单号、服务申请时间等必要信息, 我司反馈案例服务进度。

(6) 出院资料收集: 待客户出院时, 应及时通知我司, 我司与客户约定好出院日期及协助其办理出院手续, 同时按我司理赔资料要求收取客户的住院材料, 包括但不限于住院费用全部发票原件、诊断证明、出院小结、费用总清单、住院病历等资料, 由第三方健康服务供应商代客户提交申请理赔。

(7) 垫付费用结算: 第三方健康服务供应商对客户完成住院垫付且收到客户完整就诊资料后的 3 个工作日内向我司提交客户的理赔材料, 我司于 30 日内对客户理赔资料完成审核并反馈审核结果。

(三) 抗癌特药服务

1. 特药服务说明

(1) 服务说明: 等待期后经二级或二级以上公立医院专科医生初次诊断罹患保险合同所定义的恶性肿瘤—重度和恶性肿瘤—轻度(无论一种或者多种)时, 可为被保人提供免费的肿

瘤靶向药物及 PD-1 等免疫治疗药物的用药咨询服务，并提供长期的用药随访服务，为客户获得精准治疗和对症用药提供参考依据。并联合全国逾 300+家的专业 DTP 药房，提供院外药店取药和送药到家的服务。

(2) 服务项目

- 1、病案管理：专业病案管理师为用户提供线上肿瘤咨询和健康档案管理服务。
- 2、用药咨询：为用户提供药品常规说明、用药禁忌、药品适应症以及新特药咨询服务。(1 个工作日)
- 3、用药随访：主动跟进用户治疗/康复进展，了解用户的用药依从性及不良反应等情况。
- 4、处方审核：从临床路径和用药合理性等角度出发，对特殊病种报销准入和用药过程监管进行全周期的审核判断。(1 个工作日)
- 5、送药到家：对于特定高额药品理赔服务审核通过的，安排院外药店取药或冷链配送到家服务。(城市地区：1 个工作日；县城地区：3 个工作日；乡镇地区：5 个工作日)
- 6、援助用药 (PAP) 指导：为有申请慈善援助用药需求且符合申请条件的用户，提供慈善援助用药申请协助服务。(3 个工作日)

2.特药服务申请流程

- (1) 客户拨打客服热线 95549 申请理赔报案。
- (2) 根据客服指导，提交理赔申请材料。
- (3) 处方审核通过后，特药咨询医师与客户确认药品赔付事宜。
- (4) 客户药房取药或药品配送到家。

3.其他注意事项

服务注意事项：1) 特药服务仅限申请人本人使用，不可转让给他人。2) 申请人委托他人代理申请本服务的，应当提供受托人身份证明、委托授权书。3) 如申请人为未成年人或无民事行为能力人，本服务申请应由其法定监护人代其申请，并提供未成年人或无民事行为能力证明和合法监护权证明。

服务声明：1) 到店自提或送药上门过程中因被保险人自身原因导致的药品损坏，视为药品已送达，若由此产生额外的费用则由您本人承担。2) 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各自资料，而导致本服务发生缺失偏差或延误，相应责任将由被保险人自行承担。3) 我们尊重并保护被保人的隐私权，未经您许可我们不会将任何与您相关的信息泄露给无关的第三方。

4.药品清单

序号	商品名	通用名	厂家
1	唯择	阿贝西利片	礼来
2	安森珂	阿帕他胺片	杨森
3	泰圣奇	阿替利珠单抗注射液	罗氏
4	宜诺凯	奥布替尼片	诺诚健华
5	多泽润	达可替尼片	辉瑞

6	兆珂	达雷妥尤单抗注射液	杨森
7	诺倍戈	达罗他胺片	拜耳
8	英飞凡	度伐利尤单抗注射液	阿斯利康
9	艾瑞颐	氟唑帕利胶囊	恒瑞
10	适加坦	富马酸吉瑞替尼片	阿斯泰来
11	泰立沙	甲苯磺酸拉帕替尼片	葛兰素史克
12	艾弗沙	甲磺酸伏美替尼片	江苏艾力斯
13	贺丽安	马来酸奈拉替尼片	北海康成
14	欧狄沃	纳武利尤单抗注射液	百时美施贵宝
15	可瑞达	帕博利珠单抗注射液	默沙东
16	爱博新	哌柏西利胶囊	辉瑞
17	安跃	泊马度胺胶囊	正大天晴
18	普拉曲沙	普拉曲沙注射液	萌蒂
19	苏泰达	索凡替尼胶囊	和记黄埔
20	唯可来	维奈克拉片	艾伯维
21	贝美纳	盐酸恩沙替尼胶囊	贝达
22	倍利妥	注射用贝林妥欧单抗	百济神州
23	费蒙格	注射用醋酸地加瑞克	辉凌
24	赫赛莱	注射用恩美曲妥珠单抗	罗氏
25	安适利	注射用维布妥昔单抗	武田
26	英立达	阿昔替尼片	辉瑞
27	利普卓	奥拉帕利片	阿斯利康
28	安维汀	贝伐珠单抗注射液	罗氏
29	泽珂	醋酸阿比特龙片	杨森
30	施达赛	达沙替尼片	百时美施贵宝
31	利卡汀	碘美妥昔单抗	成都华神
32	安可坦	恩扎卢胺软胶囊	阿斯泰来
33	爱优特	呋喹替尼胶囊	和记黄埔
34	恩莱瑞	枸橼酸伊沙佐米胶囊	武田
35	则乐	甲苯磺酸尼拉帕利胶囊	再鼎
36	多吉美	甲苯磺酸索拉非尼片	拜耳
37	艾坦	甲磺酸阿帕替尼片	恒瑞
38	海乐卫	甲磺酸艾立布林注射液	卫材
39	泰瑞沙	甲磺酸奥希替尼片	阿斯利康
40	泰菲乐	甲磺酸达拉非尼胶囊	诺华
41	豪森昕福	甲磺酸氟马替尼片	豪森
42	格列卫	甲磺酸伊马替尼片	诺华
43	赛可瑞	克唑替尼胶囊	辉瑞
44	安显	来那度胺胶囊	正大天晴
45	齐普怡	来那度胺胶囊	齐鲁
46	瑞复美	来那度胺胶囊	百济神州
47	美罗华	利妥昔单抗注射液	罗氏

48	达伯华	利妥昔单抗注射液	信达
49	捷恪卫	磷酸芦可替尼片	诺华
50	吉泰瑞	马来酸阿法替尼片	勃林格殷格翰
51	达希纳	尼洛替尼胶囊	诺华
52	泰欣生	尼妥珠单抗注射液	百泰生物
53	帕捷特	帕妥珠单抗注射液	罗氏
54	维全特	培唑帕尼片	诺华
55	索坦	苹果酸舒尼替尼胶囊	辉瑞
56	释倍灵	普乐沙福注射液	健赞
57	迈吉宁	曲美替尼片	诺华
58	拜万戈	瑞戈非尼片	拜耳
59	赞可达	塞瑞替尼胶囊	诺华
60	拓益	特瑞普利单抗注射液	君实
61	百泽安	替雷利珠单抗注射液	百济神州
62	佐博伏	维莫非尼片	罗氏
63	爱谱沙	西达本胺片	深圳微芯生物
64	爱必妥	西妥昔单抗注射液	默克
65	达伯舒	信迪利单抗注射液	信达
66	安圣莎	盐酸阿来替尼胶囊	罗氏
67	凯美纳	盐酸埃克替尼片	贝达
68	福可维	盐酸安罗替尼胶囊	正大天晴
69	亿珂	伊布替尼胶囊	杨森
70	飞尼妥	依维莫司片	诺华
71	百悦泽	泽布替尼胶囊	百济神州
72	恩度	重组人血管内皮抑制素注射液	先声
73	善龙	注射用醋酸奥曲肽微球	诺华
74	艾瑞卡	注射用卡瑞利珠单抗	恒瑞
75	万珂	注射用硼替佐米	杨森
76	昕泰	注射用硼替佐米	豪森
77	赫赛汀	注射用曲妥珠单抗	罗氏
78	艾尼妥	注射用替莫唑胺	恒瑞
79	特罗凯	盐酸厄洛替尼片	罗氏
80	易瑞沙	吉非替尼片	阿斯利康

注一：我们保留对药品清单进行变更的权力。如欲了解最新的列表情况，被保险人可以登陆我们官网查询；

注二：药品清单更新原则为前一季度中国国家药品监督管理部门批准的、可用于恶性肿瘤临床治疗的恶性肿瘤特定药品；

注三：上述药品的适应症范围以中国国家药品监督管理部门批准的该种药品说明书为准。

二、服务网络（另见附件服务网络汇总）

1. 重疾就医绿通服务网络；
2. 医疗垫付服务网络；
3. 抗癌特药服务网络。

（所有服务网络，我们会持续更新和调整，公司有权更新网络，服务网络范围以公司官网公布为准。）