



健康长久好生活



镁信健康  
MediTrust Health

# 友邦守护丽人医疗保险 服务手册



健康长久好生活



**尊敬的先生/女士：**

感谢您选择友邦保险，很荣幸为您提供服务！

您的《友邦守护丽人医疗保险》（以下简称“本保险合同”）由“友邦保险有限公司在华各分支机构及其他以后开设的分支机构”（以下简称“本公司”）承保，并承担在本保险合同中约定的给付保险金的责任。

同时，本公司委托第三方服务商为您提供在本服务手册中约定的以下健康管理服务。

- **第一类 就医服务**

本公司委托挂号网（杭州）科技有限公司（以下简称“微医”）为您提供以下五项就医服务

- （1）风险评估
- （2）专家门诊安排
- （3）二次诊疗
- （4）住院安排
- （5）心理咨询

- **第二类 特药服务**

本公司委托上海镁信健康科技有限公司（以下简称“镁信健康”）为您提供以下两项特药服务

- （6）直付用药服务
- （7）援助用药申请指导服务

本服务手册旨在帮助您了解上述健康管理服务的具体内容及申请流程，以便更好维护您的权益。



健康长久好生活

友邦保险



## 敬请注意

- **本服务手册旨在指导您更好地使用健康管理服务，如发现特药服务相关内容与本保险合同不一致，请以本保险合同为准。**
- 本保险合同的保险期间为一年。
- 等待期：本保险合同生效日起或最后一次效力恢复之日起九十日内（含第九十日）为等待期，续保无等待期。
- 原发性乳腺恶性肿瘤（以下简称“乳腺癌”）：特指原发于乳腺的恶性肿瘤，不包括原位癌和转移至乳腺的恶性肿瘤，具体释义详见本保险合同。
- 本服务手册中所提供的健康管理服务仅限中国大陆居民，持中国大陆居民身份证且姓名中无符号、拼音等特殊字符的被保险人享有。
- 本公司将结合医疗服务环境等情况动态优化或调整健康管理服务的有关款项。本公司保留对本服务手册所有细则的解释、服务内容的变更等权利。
- 请您完整阅读本服务手册，尤其是其中加粗字体的部分。



健康长久好生活



# 目录

## 一、就医服务

## 二、特药服务

## 三、其他注意事项

## 四、常见问题解答



健康长久好生活



# 一、就医服务

## 1、 就医服务概况

本公司委托第三方服务供应商“微医”为被保险人提供“风险评估、专家门诊安排、二次诊疗、住院安排及心理咨询”5项就医服务。

具体服务内容如下：

### 1.1. 风险评估

服务内容：由微医专家团队基于“美国国家癌症研究所（NCI）乳腺癌风险问卷”提供针对国人进行调整的乳腺癌风险筛查问卷，并为被保险人提供专科医生一对一线上图文或电话解读问卷结果，问卷解读内容包括“风险分析、检查方案和就医指导”。

适用人群	在本保险合同有效期内即可使用，35岁及以上的被保险人填写问卷后可基于问卷结果预约线上医生提供专业咨询，35岁以下被保险人填写问卷后可直接预约线上医生提供专业咨询。
服务标准	<ul style="list-style-type: none"> <li>7*24小时接受提交在线问卷</li> <li>服务医生具有专科医生资质</li> <li>线上解读预约制，服务时间为周一至周五8:00-17:00，法定节假日停诊</li> <li>每次解读时间不低于10分钟</li> </ul>
使用次数	每个保险期间1次且不可累计

### 1.2. 专家门诊安排

服务内容：根据被保险人的病情和就医需求，由分诊医生协助被保险人在微医医疗网络范围（详见附件一）内预约对症专家就诊。

适用人群	在本保险合同有效期内，被保险人在等待期后经二级及以上公立医院专科医生确诊初次罹患乳腺癌或疑似乳腺癌
使用前提	<ul style="list-style-type: none"> <li>90天等待期后才可使用</li> <li>提供经二级及以上公立医院出具的门诊病历（有确诊“乳腺癌”或“疑似乳腺癌”字样）</li> </ul>



健康长久好生活



	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 门诊费用自理</li> </ul>
服务标准	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 自微医客服人员与被保险人确认就医需求后 7 个工作日内提供对症专家门诊号源（副主任以上职称）</li> </ul>
使用次数	每个保险期间 1 次且不可累计

### 1.3. 二次诊疗

服务内容：根据被保险人的病情和就医需求，由分诊医生协助被保险人预约“北京、上海及广州特约乳腺癌专家团队”的专家提供诊疗建议和治疗方案建议。

适用人群	在本保险合同有效期内，被保险人在等待期后经二级及以上公立医院专科医生确诊初次罹患乳腺癌或疑似乳腺癌
使用前提	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 90 天等待期后才可使用</li> <li>• 提供经二级及以上公立医院出具的门诊病历（有确诊“乳腺癌”或“疑似乳腺癌”字样）</li> <li>• 门诊费用自理</li> </ul>
服务标准	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 自确认就医需求后 7 个工作日内提供对症专家门诊号源（副主任以上职称）</li> </ul>
专家范围	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 北京、上海及广州特约乳腺癌专家团队</li> </ul>
使用次数	每个保险期间 1 次且不可累计

### 1.4. 住院安排

服务内容：根据符合使用前提条件的被保险人的住院需求（由微医服务人员根据材料判定是否满足使用前提），协助安排住院服务。

适用人群	在本保险合同有效期内，被保险人在等待期后经二级及以上公立医院专科医生确诊初次罹患乳腺癌或疑似乳腺癌，且有住院需求
使用前提	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 90 天等待期后才可使用</li> <li>• 提供经二级及以上公立医院出具的门诊病历（有确诊“乳腺癌”或“疑似乳腺癌”字样）</li> <li>• 已获取服务范围内医院开具的住院单或经微医专家门诊安排服务后医生开具了住院单，则启动住院安排</li> </ul>



健康长久好生活



	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 住院费等入院费用自理</li> </ul>
服务标准	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 在提出申请后 15 个工作日内，推荐并安排住院床位</li> <li>• 协调专家与患者间的沟通，包括“具体入院时间，确认床位主诊医生及注意事项”等具体住院信息</li> </ul>
使用次数	每个保险期间 1 次且不可累计

### 1.5. 心理咨询

服务内容：针对已确诊或疑似乳腺癌诊断的被保险人，在微医服务平台预约心理医生进行一对一电话心理咨询。

适用人群	在本保险合同有效期内，被保险人在等待期后经二级及以上公立医院专科医生确诊初次罹患乳腺癌或疑似乳腺癌
使用前提	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 90 天等待期后才可使用</li> <li>• 提供经二级及以上公立医院出具的门诊病历（有确诊“乳腺癌”或“疑似乳腺癌”字样）</li> </ul>
服务标准	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 提供辅导的医生具备心理咨询师资质及 3 年以上工作经验</li> <li>• 7*24 小时受理心理咨询预约服务</li> <li>• 心理咨询分时段预约，咨询时间不低于 30 分钟，法定节假日停诊</li> </ul>
使用次数	每个保险期间 1 次且不可累计

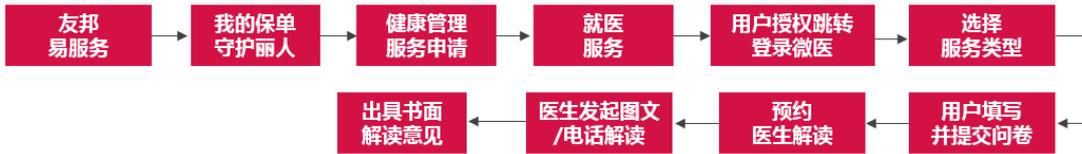
## 2. 服务流程

用户可通过访问“健康友医”微信公众号，在友保障板块下选择“守护丽人产品介绍”，并点击推文底端的“服务申请”链接访问“友邦易服务”，或直接访问友邦易服务申请服务（扫码下载“易服务”APP：二维码待补充）。

### 2.1 风险评估



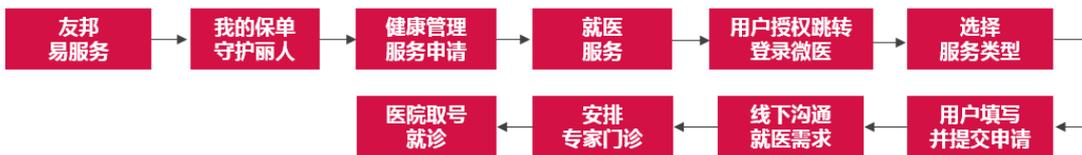
健康长久好生活



流程说明：

- 1) 用户访问“友邦易服务”完成登陆、身份及保单信息验证
- 2) 进入“我的保单”页面，选中本保险产品，进入保单详情，点击“健康管理服务申请”，在服务项目展开页面选择“就医服务”
- 3) 用户同意授权后，登陆微医系统并完成身份认证及绑定
- 4) 在就医服务菜单界面选择“乳腺癌风险评估”，填写并提交问卷
- 5) 根据提示，预约专科医生解读时间
- 6) 专科医生将在约定时间内发起图文或电话解读问卷或进行专业咨询。

## 2.2 专家门诊安排/2.3 二次诊疗



流程说明：

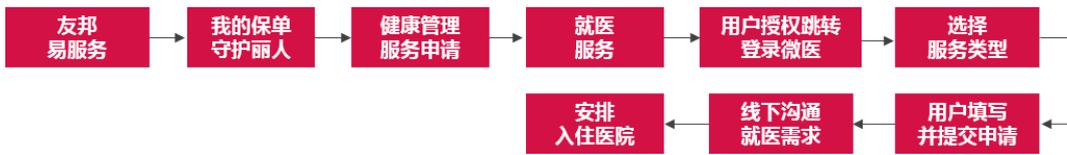
- 1) 用户访问“友邦易服务”完成登陆、身份及保单信息验证
- 2) 进入“我的保单”页面，选中本保险产品，进入保单详情，点击“健康管理服务申请”，在服务项目展开页面选择“就医服务”
- 3) 用户同意授权后，登陆微医系统并完成身份认证及绑定
- 4) 在就医服务菜单界面选择“专家门诊安排”或“二次诊疗”，根据提示填写申请并上传材料
- 5) 2个工作日内，微医服务人员与用户电话沟通就医需求
- 6) 7个工作日内完成专家门诊安排
- 7) 就诊当天用户至医院取号就诊



健康长久好生活



## 2.4 住院安排



流程说明：

- 1) 用户访问“友邦易服务”完成登陆、身份及保单信息验证
- 2) 进入“我的保单”页面，选中本保险产品，进入保单详情，点击“健康管理服务申请”，在服务项目展开页面选择“就医服务”
- 3) 用户同意授权后，登陆微医系统并完成身份认证及绑定
- 4) 在就医服务菜单界面选择“住院安排”，根据提示填写申请并上传材料
- 5) 微医客服人员致电用户，向用户核实相关信息，包括但不限于：入院单、手术单、相关重疾病历资料、医疗报告等
- 6) **微医服务人员根据材料判定用户是否满足“住院安排”服务使用条件**
- 7) 经核实后，如用户已获取服务范围内医院开具的住院单或经微医专家门诊安排服务后医生开具了住院单，则启动住院安排

## 2.5 心理咨询



流程说明：

- 1) 用户访问“友邦易服务”完成登陆、身份及保单信息验证
- 2) 进入“我的保单”页面，选中本保险产品，进入保单详情，点击“健康管理服务申请”，在服务项目展开页面选择“就医服务”
- 3) 用户同意授权后，登陆微医系统并完成身份认证及绑定
- 4) 在就医服务菜单界面选择“心理咨询”并在医生列表中选择咨询医生及预约咨询时段



健康长久好生活

友邦保险



5) 预约时段内医生主动发起电话咨询，用户根据实际情况进行沟通



## 二、特药服务

### 1、 服务概况

本公司委托镁信健康为您提供针对乳腺癌靶向药（以下简称“特药”）的健康管理服务，具体特药范围详见本服务手册所附的**特药清单（附件二）**，本服务手册特药服务内容及流程仅适用于在**本公司认可的药店**直付用药。

#### 1.1 使用特药服务的条件

使用特药服务需满足以下一般性条件：

- 1) 若本保险合同有效，在其保险期间内，被保险人于等待期后就诊并被专科医生首次确诊患有乳腺癌；
- 2) 被保险人取得基因检测报告，适用于特药清单中的药品；
- 3) 被保险人提出理赔申请(用药申请)，经本公司完成理赔审核（用药审核）；**
- 4) 被保险人须至**本公司认可的药店（附件三）**领取特药。

满足以上条件即可申请**直付用药**服务。

**援助用药申请指导服务**除满足以上一般性条件外，被保险人用药还需符合援助用药项目申请条件。

**直付用药：**请务必通过镁信健康在本公司认可的药店领药或预约送药上门，否则本公司不承担相应的药品费用。

**本公司认可的药店：**被保险人须在申请购药时通过本公司指定的途径进行查询和选择，具体请在申请特药服务时咨询“镁信健康”服务人员。

本公司**认可的**药店均同时满足以下条件：

- 在中国境内取得合法有效资质；
- 取得国家药品经营许可证、GSP 认证。

#### 1.2 特药服务用药期限

若本保险合同有效，在其保险期间内，特药服务用药期限最长不超过被保险人于等待期后就诊并被专科医生首次确诊患有乳腺癌之日起三年。



健康长久好生活



因国家医疗药品等相关管理规章制度规定的用药治疗期限短于前述用药治疗期限的情形，按照国家相关管理规章制度执行。

### 1.3 涵盖的特药服务内容

特药服务包括直付用药服务和援助用药申请指导服务，具体适用情况如下：

#### 1.3.1 直付用药服务

由镁信健康在本公司认可的药店直接为您提供属于特药范围的药品，被保险人无须支付该等特药的药品费。

##### 直付用药服务说明：

- 1) 经本公司审核通过被保险人递交的理赔用药申请后，镁信健康将收到您的直付用药申请；
- 2) 镁信健康审核通过后，您可以通过电话跟镁信预约到店自取或免费送药上门，完成预约后镁信健康向您发放直付购药凭证；
- 3) 为向您提供便利的服务，在本公司认可的药店到店领取或送药上门时，请备齐有关材料，以便工作人员收取；
- 4) 服务热线：镁信健康客服热线400-820-7089（服务时间：周一至周日9:00-21:00）。

#### 1.3.2 援助用药申请指导服务

适用于附件二中的特药且设有援助用药项目的情况。

**请注意：**本公司指定的药品清单中有援助用药项目的药品须进行援助用药申请。被保险人用药时长符合援助用药项目申请条件，但因被保险人未提交相关申请或者提交的申请材料不全导致援助用药项目申请未通过，本公司不承担给付本保险合同特定药品费保险金的责任。

援助用药项目审核通过后，申请人未到援助用药项目的指定机构领取援助用药，则视为申请人放弃本次援助用药权益，本次援助用药期间所发生的特定药品费用，本公司不承担给付本保险合同特定药品费保险金的责任。

本公司通过镁信健康联系被保险人办理援助用药时，请予以配合，否则会影影响被保险人的权益。

##### 援助用药申请指导服务说明：



健康长久好生活



- 1) 若被保险人用药时长符合本公司认可的慈善机构援助用药项目申请条件，则镁信健康“专属援助用药项目”支持经理将联系您，协助您准备申请援助用药所需的材料。申请材料包括但不限于个人信息、医学材料及经济材料等，请您配合提供；
- 2) 慈善机构审核通过您的申请后，将通知您至援助用药项目的指定机构领取特药。专属援助用药项目支持经理将按援助用药项目规定时间提前提醒并协助您申请后续特药所需的材料；
- 3) 您成功申请援助用药后，药品由慈善机构提供，故援助用药部分的实际药品费用不占用本保险合同约定药品费保险金额度。

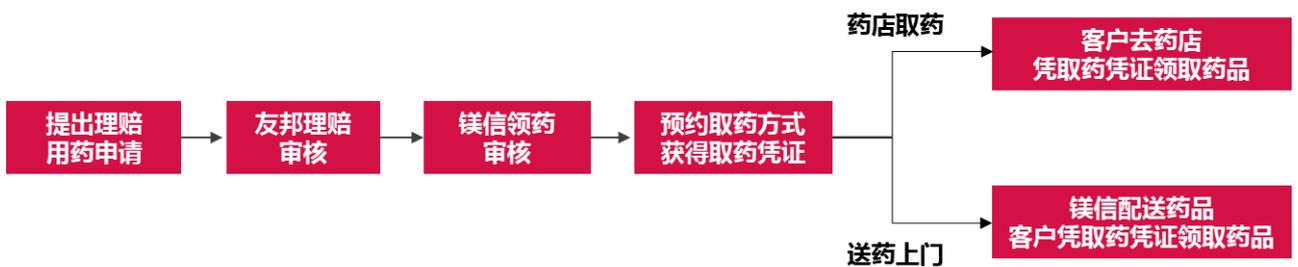
### 1.4 特药服务承诺

以下服务时效仅适用于直付用药服务。

- 镁信健康审核时效：一个工作日
- 药品配送时效：
  - 同城配送：上午预约，下午送达；下午预约，第二天上午送达。
  - 异地配送：预约日起，2-5个工作日内送达。

## 2、 服务流程

### 2.1 直付用药流程说明：



- 1) 用户可通过营销员向本公司提出理赔用药申请并提交相关材料进行理赔用药审核
- 2) 经本公司审核通过后，镁信健康将在一个工作日内完成领药审核，审核通过后，即可进行预约领取特药
- 3) 用户可通过电话跟镁信健康预约到店自取或免费送药上门中的任意一种取药方



健康长久好生活



式，完成预约后镁信健康向您发放取药码（即购药凭证）

- 4) 用户无论选择到店自取或免费送药上门，请准备好“**购药凭证、处方原件及身份证明**”以便工作人员核对及收取

## 2.2 援助用药申请指导流程说明：

- 1) 若申请人用药时长符合本公司认可的慈善机构援助项目特药（以下简称“援助用药”）申请条件，镁信健康会有专属服务人员通知并协助申请人进行申请材料准备
- 2) 援助用药项目审核通过后，申请人须到援助用药项目的指定机构领取特药
- 3) **若援助用药项目审核通过后，申请人未到援助用药项目的指定机构领取特药，则视为申请人放弃本次援助用药权益，本应纳入援助用药范围但申请人未领取的药品费用需由您自行承担**
- 4) 若申请人未通过援助用药项目审核，申请人须按照本公司的购药流程重新进行授权申请

## 三、其他注意事项

### 1、服务注意事项

- 1.1 若本保险合同有效，在其保险期间内，被保险人在等待期后经二级及以上公立医院专科医生确诊初次罹患乳腺癌，就医服务的服务期限截止至本次保单周年日前一天；特药服务（含援助用药）的服务期限截止至自确诊日起的3年；
- 1.2 健康管理服务仅限被保险人本人使用，不可转让给他人；
- 1.3 在使用就医服务中所产生的“挂号费、治疗费、检查费、药费”等在院费用需被保险人自理；
- 1.4 本公司将根据指定药品临床应用的发展，跟踪分析并适时更新和公布《本公司指定的药品清单》，以本公司网站的最新公布信息为准。更新后的药品清单，适用当前有效的保险合同。

### 2、服务声明

- 2.1 **本服务由本公司委托的第三方为您提供，若您与第三方因服务而产生任何纠纷，本公司不负任何法律责任；**



健康长久好生活



- 2.2 送药上门服务为被保险人申请特药服务后，由镁信健康提供的服务，送药上门过程中导致的药品损坏或其他可能产生的纠纷，本公司不负任何法律责任；
- 2.3 到店自提视为药品已送达，自提过程中因被保险人自身原因导致的药品损坏及由此产生额外的费用由您本人承担；
- 2.4 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；
- 2.5 在下述情况下，您任何信息的披露，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您个人资料时，本公司将根据执法单位之要求或为公共安全之目的提供您的个人资料
  - 2) 由于您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您个人资料泄露、丢失、被盗用或被篡改等
  - 4) 本公司根据您的服务申请，在协调服务商或其他第三方机构为您提供本服务时将在必须披露的范围内对您的个人信息进行披露
- 2.6 由于您提供不真实、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或延误，相应责任将由您自行承担；
- 2.7 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。

## 四、常见问题解答

### Q1: 通常有哪些情况特药处方申请审核不通过？

通常在下列情况特药处方申请审核不通过：

- 1) 药品处方的开具与国家食品药品监督管理总局批准的药品说明书中所列明的适应症及用法用量不一致；
- 2) 被保险人使用处方申请中的药品已有一段时间，确定对申领药品已经



健康长久好生活



耐药（耐药指肿瘤病灶按照RECIST“实体瘤治疗疗效评价标准”没有有益的治疗进展）。

**Q2：本公司认可的药店能覆盖到我所在的城市吗？**

我们认可的合作药店覆盖本公司所在经营区域，详见附件三。合作药店名单将按业务发展适时更新。

**Q3：若我自行到药店付费购药，是否可以享受直付用药服务？药费是否能够理赔？**

不可以享受直付用药服务，药费也不能理赔。按合同约定被保险人须按照直付用药流程提出理赔用药申请，经理赔用药审核通过后，被保险人才能享有直付用药服务。

**Q4：若我的合同生效日是2019年1月1日，我在5月1日使用了就医服务中的风险评估1次，2020年2月1日我还可以使用该项服务吗？**

在本保险合同有效期（2019年1月1日至2019年12月31日）内风险评估被使用1次，当年该类次数使用完毕。

- 1) 如本保险合同到期未续保，则本保险合同自2020年1月1日起效力终止，故2020年2月1日不能再使用该服务，也不能使用其他任何就医服务。
- 2) 如本保险合同到期续保，则2020年2月1日可以照常使用风险评估服务1次，也可以使用其他就医服务。



健康长久好生活



### 附件一：微医医疗网络范围分布区域

以下为适用于专家门诊安排及住院安排服务的微医医疗网络范围分布区域，医院数量及分布情况根据微医业务发展适时更新，具体医院清单请在申请服务时咨询微医客服人员。

区域	医院数量	三级甲等	其他
广州	47	40	7
深圳	20	14	6
上海	120	63	57
北京	75	55	20
江苏	138	73	65
石家庄	12	11	1
天津	28	24	4



健康长久好生活



## 附件二：药品清单

以本公司官网的最新公布信息为准，被保险人还可以通过指定的镁信健康服务热线进行查询。本公司将根据指定药品临床应用的发展，跟踪分析并适时更新和公布《本公司指定的药品清单》。药品的适应症以国家食品药品监督管理局批准的药品说明书为准。

序号	商品名	通用名	厂商
1	爱博新	哌柏西利	辉瑞
2	帕捷特	帕妥珠单抗	罗氏制药
3	艾瑞妮	吡咯替尼	恒瑞
4	泰立沙	拉帕替尼	葛兰素史克
5	赫赛汀	曲妥珠单抗	罗氏制药



健康长久好生活

友邦保险



### 附件三：本公司指定或认可的药店分布区域

备注：以下药店分布截止至 2020 年 3 月 10 日，详情也可通过本服务手册所载服务热线（400-820-7089）进行查询和了解。

省份	城市	覆盖药店
北京	北京	25
广东	广州市	24
	深圳市	13
江苏	常州市	3
	淮安市	2
	连云港市	3
	南京市	24
	南通市	8
	苏州市	23
	泰州市	4
	无锡市	8
	宿迁市	1
	徐州市	7
	盐城市	4
	扬州市	4
镇江市	3	
上海	上海	28
天津	天津	12
河北	石家庄	28
总计		224