



复星联合药神一号疾病保险服务手册

复星联合健康保险股份有限公司

本服务手册旨在指导您更好地使用特药服务,如发现服务手册与保险合同不一致,请以保险合同为准。
本公司将结合医疗服务环境等情况动态优化、调整服务有关条款。本公司保留对本服务所有
细则的解释、服务内容的变更等权利。

尊敬的先生 / 女士：

感谢您选择复星联合健康保险股份有限公司, 荣幸为您提供服务!

您的药神一号疾病保险(以下简称“本合同”)由复星联合健康保险股份有限公司(以下简称“复星联合健康或本公司”)承保, 由本公司授权的第三方服务商—上海镁信健康科技有限公司(以下简称“服务机构”)—为您提供有关服务。

本服务手册旨在帮助您了解药神一号疾病保险中特药服务有关内容, 以便更好维护身心健康。

祝您和家人幸福安康!

复星联合健康保险股份有限公司

目录 | CATALOG

01 特药服务概况

02 特药服务流程

03 常见问题解答

04 其他注意事项

敬 请 注 意

- 1、药神一号疾病保险保障的靶向药物等特殊药品(以下简称特药),详见保险合同中有药品清单,本公司仅对药品清单中列明的药品承担保险责任。
- 2、在本公司指定或认可的医疗机构外购药时,请务必通过本公司指定的服务机构在本公司指定或认可的药店购买,本公司会为您提供直付服务,否则本公司不承担相应的药品费用。
- 3、申请药品服务时,若相应药品是在本公司指定的药品清单中的、特药处方开具时为《国家基本医疗保险、工伤保险和生育保险药品目录》纳入基本医疗保险报销范围的药品(以下简称“目录内特药”),建议您使用社会基本医疗保险支付,否则您可能会自负一部分费用。
- 4、为向您提供便利的服务,在本公司指定或认可的药店到店领取或送药上门时,请备齐有关理赔材料,以便工作人员收取。
- 5、本公司通过服务机构联系您办理慈善赠药时,请予以配合,否则会影响您的保险权益。



01

特药服务概况

药神一号疾病保险,为您提供靶向药物等特殊药品保障,具体详见有关保险合同中本公司指定的药品清单。

一、使用特药服务的条件

在本合同保险期间内,被保险人(或您,以下会交叉使用)在等待期后在本公司指定或认可的医疗机构由专科医生确诊初次发生保险合同列明的一种或多种特定恶性肿瘤,治疗该特定恶性肿瘤需要在本公司指定或认可的药店(药店分布区域详见附件1)使用特药的,可以申请特药服务。

前款所述中,

等待期:本合同生效日起90天内(含第90天)为等待期,续保时无等待期。

本公司指定或认可的医疗机构:包括本公司指定医疗机构,以及符合下列所有条件的机构:

- (1) 位于境内,拥有合法经营执照,当地基本医疗保险管理机构最新公布的二级以上(含二级)的定点医院,或其它合同双方约定的医院;
- (2) 设立的主要目的为向受伤者和患病者提供留院治疗和护理服务;
- (3) 有合格的医生和护士提供全日二十四小时的医疗和护理服务;
- (4) 非主要作为康复医院、诊所、护理、疗养、戒酒、戒毒或类似的医疗机构。

确诊初次发生:指被保险人自出生之日起第一次经医院确诊患有本合同列明的一种或多种特定恶性肿瘤,而不是指自本合同生效、复效之后第一次经医院确诊患有本合同列明的一种或多种特定恶性肿瘤。

特定恶性肿瘤：指原发于被保险人特定部位的恶性肿瘤，包括肺癌、肝癌、胃癌、肾癌、白血病、结直肠癌、前列腺癌、卵巢癌、乳腺癌、淋巴瘤、骨髓瘤、鼻咽癌、头颈癌、黑色素瘤、软组织肉瘤、胃肠道间质瘤、胰腺神经内分泌瘤。特定部位的恶性肿瘤需经病理学检查结果明确诊断，且临床诊断属于世界卫生组织《疾病和有关健康问题的国际统计分类》(ICD-10)的恶性肿瘤范畴。

其中恶性肿瘤是指恶性细胞不受控制的进行性增长和扩散，浸润和破坏周围正常组织，可以经血管，淋巴管和体腔扩散转移到身体其它部位的疾病。经病理学检查结果明确诊断，临床诊断属于世界卫生组织《疾病和有关健康问题的国际统计分类》(ICD-10)的恶性肿瘤范畴，不包括：

- (1) 原位癌
- (2) 相当于Binet分期方案A期程度的慢性淋巴细胞白血病；
- (3) 感染艾滋病病毒或患艾滋病期间所患恶性肿瘤；
- (4) 相当于 Ann Arbor 分期方案I 期程度的何杰金氏病；
- (5) TNM分期为T1N0M0期或更轻分期的前列腺癌。

二、特药服务使用有效期限

应当在本合同保险期间内提出申请特药服务。

三、涵盖的特药服务内容

本特药服务包括直付用药服务、慈善赠药申请指导服务，具体适用情况如下。

(一) 直付用药服务

以下两种情况，特药可由本公司指定或认可的药店提供，并由本公司通过服务机构直接与药店结算属于本合同保障范围及额度内的药品费用，无须事后申请理赔，但不包括应当由被保险人本人承担的费用部分：

- (1) 在本公司指定的药品清单中的、特药处方开具时为《国家基本医疗保险、工伤保险和生育保险药品目录》基本医疗保险报销范围外的药品（以下简称“目录外特药”）：该目录外特药若无慈善赠药项目或因非医学原因不满足慈善赠药条件的，可提供直付用药服务；
- (2) 目录内特药在本公司指定或认可的药店也可以提供的情况下，可提供直付用药服务。

服务内容	服务说明
直付用药	<p>1.收到您的直付用药申请(参见第2部分“特药服务流程”)并审核通过后,服务机构发放直付购药凭证至您平台账户,您可凭购药凭证预约药品到店自取或送药上门。</p> <p>请注意:若为目录内特药,建议您使用社会基本医疗保险支付,否则您可能会自负一部分费用。使用社会基本医疗保险支付特药费用的,须先至药店办理,之后您可以选择到店自取或安排送药上门。</p> <p>2.若您的直付用药申请审核未通过服务机构审核,经您的同意后,服务机构将在五个工作日内为您安排免费的专家门诊绿通服务您可前往定点医院进行就诊。但发生的相应医疗费用需您本人承担。(专家门诊覆盖全国22个省市49个城市(医院分布区域详见附件2)超过500余家医院千余名专家。)</p> <p>3.申请及用药期间,服务机构客服热线4008-20-7089(服务时间:9:00-21:00)将提供专业药师咨询服务。</p>

(二) 慈善赠药申请指导服务

适用于目录外特药,且设有慈善赠药项目的情况,但慈善赠药申请指导服务仅限中国大陆公民使用。

请注意:被保险人用药时长符合慈善赠药申请条件,但因被保险人或者受益人未提交慈善赠药申请或者提交的慈善赠药申请材料不全导致慈善赠药申请未通过而发生的药品费用,本公司不承担保险责任。

服务内容	服务说明
慈善赠药 申请指导	<ol style="list-style-type: none">1.在本合同保险期间内,您在等待期后在本公司指定或认可的医疗机构由专科医生确诊初次发生本合同列明的一种或多种特定恶性肿瘤,并在出具可使用保障药品处方后,服务机构专属慈善援助项目支持经理将联系您,协助您准备向慈善基金会申请慈善赠药所需的材料。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.慈善基金会审核通过您的申请后,将通知您至慈善基金会定点药房领取赠药。专属慈善援助项目支持经理将按慈善赠药项目规定时间提前提醒并协助您申请后续赠药所需的材料;3.您成功申请慈善赠药后,药品由慈善基金会提供。

四、申请特药服务需要的材料

您需凭本公司指定或认可的医疗机构出具的病历资料、医学诊断书、基因检测、特药处方、病理检查报告、化验检查报告、费用明细单据等医学材料申请使用特药服务。



02

特药服务流程

一、服务流程概述

您可通过微信公众号“复星联合健康保险 – 服务中心 – 我的服务 – 申请理赔”中提出理赔申请并提交相关材料进行理赔审核。审核通过后，根据页面指引，填写身份信息并上传处方及疾病诊断等相关医学资料后即可提交直付用药申请；审核通过后，将发送领药凭证给您。

您可选择药品到店自取或者预约送药上门，药品到店自取和送药上门服务仅限在本公司指定或认可的药店购买特药。若需使用您的社会基本医疗保险，您须先至药店办理，之后您可以选择到店自取或安排送药上门。

预约送药上门时，您需填写个人基本信息、购药信息，具体内容详见“复星联合健康保险”微信公众号有关申请页面。

二、选择药店到店取药时

直付用药申请审核通过后，您可在“复星联合健康保险”微信公众号中选择药店，生成预选订单，系统确认药店库存生成正式订单后您将收到取药码（即购药凭证）。到药店后您需凭购药凭证、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：

- 1) 申请用药服务时的个人保险医疗理赔申请书原件；
- 2) 被保险人的有效身份证件正反面复印件；

- 3) 支持处方审核的全部证明、信息和证据,包括但不限于医院出具的病历资料、医学诊断书、基因检测、特药处方、病理检查报告、化验检查报告、费用明细单据等原件或复印件。保险金申请人因特殊原因不能提供上述材料的,应提供其它合法有效的材料原件;
- 4) 申请人所能提供的其他与确认保险事故的性质、原因等有关的其他证明和资料原件;
- 5) 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。

三、慈善赠药

若您用药时长符合本公司指定或认可的慈善机构援助项目赠药(以下简称“慈善赠药”)申请条件,服务机构会通知您并协助进行申请材料准备,申请人须提供申请慈善赠药合理且必需的材料。

慈善赠药项目审核通过后,申请人须到慈善赠药项目的指定药店领取赠药。**若慈善赠药项目审核通过后,您未到慈善赠药项目的指定药店领取赠药,则视为您放弃本次慈善赠药权益,本应纳入慈善赠药范围但您未领取的药品费用需由您自行承担。**

若申请人未通过慈善赠药项目审核,申请人须按照约定重新进行药品处方审核。

四、事后理赔

若您所选药品、药店不支持直付,或您在本公司指定或认可的医疗机构发生特药药品费用,则需要您凭发票及相关材料通过事后理赔进行费用报销。

事后理赔需要的材料如下:

- 1) 申请用药服务时的个人保险医疗理赔申请书原件;
- 2) 被保险人的有效身份证件正反面复印件;
- 3) 支持处方审核的全部证明、信息和证据,包括但不限于医院出具的病历资料、医学诊断书、基因检测、特药处方、病理检查报告、化验检查报告、费用明细单据等原件或复印件。保险金申请人因特殊原因不能提供上述材料的,应提供其它合法有效的材料原件;
- 4) 与特药相关的医疗费用原始单据原件;
- 5) 申请人所能提供的其他与确认保险事故的性质、原因等有关的其他证明和资料原件;
- 6) 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。



03

常见问题解答

Q: 本公司指定的药品清单多长时间更新?更新后的药品清单是否适用原来购买的保险?

本公司将根据医疗水平的发展对药品清单进行更新,您可以按照最新的药品清单申请理赔,请关注复星联合健康保险官方微信公众号“复星联合健康保险-服务中心-我的服务”中的特药服务专栏查询。更新后的药品清单,适用当前有效的保险合同。

Q: 通常有哪些情况特药处方申请审核不通过?

为了您的健康,通常在下列情况特药处方申请审核不通过:

- 药品处方的开具与国家食品药品监督管理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;
- 被保险人使用处方申请中的药品已有一段时间,但所提交的医学材料不能证明该药品对被保险人当前的疾病状态产生有益的治疗疗效(指肿瘤病灶按照RECIST(实体瘤治疗疗效评价标准)评价标准没有进展)。

Q: 处方药申请审核不通过时,为什么安排门诊绿通?

在处方申请审核不通过的情况下,安排免费的门诊绿通服务是为了请专科医生根据您的疾病状态为您制定新的合理且适合您目前疾病状态的治疗方案。请注意,发生的相应医疗费用(包括但不限于挂号费、检查费等)需由您本人承担。

Q:在你公司指定或认可的医疗机构发生的特药药品费用,需要提前审核吗?能否直付?如果不能直付,怎么理赔?

您在本公司指定或认可的医疗机构发生的特药药品费用,需要您凭发票及相关材料通过事后理赔审核进行费用报销。事后理赔具体事宜参见“特药服务流程”第四部分“事后理赔”。

本公司指定或认可的医疗机构:包括本公司指定医疗机构,以及符合下列所有条件的机构:

- (1) 位于境内,拥有合法经营执照,当地基本医疗保险管理机构最新公布的二级以上(含二级)的定点医院,或其它合同双方约定的医院;
- (2) 设立的主要目的为向受伤者和患病者提供留院治疗和护理服务;
- (3) 有合格的医生和护士提供全日二十四小时的医疗和护理服务;
- (4) 非主要作为康复医院、诊所、护理、疗养、戒酒、戒毒或类似的医疗机构。

Q:本公司指定或认可的医疗机构内可能有合作的药店或者非该医疗机构内的药店。本公司指定或认可的医疗机构可能指定前往这些药店购买特药。这是否视为在你公司指定或认可的医疗机构发生的特药药品费用?

具体以医疗发票为准。医疗发票抬头为本公司指定或认可的医疗机构的,则为在本公司指定或认可的医疗机构内发生的药品费用。





04

其他注意事项

一、服务注意事项

- 1、特药服务仅限您(被保险人)本人使用,不可转让给他人。
- 2、被保险人委托他人代理申请本服务的,应当提供受托人身份证明、授权委托书。
- 3、如被保险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。
- 4、本公司指定的药品清单将根据医疗水平的发展进行更新,具体药品清单以本公司最新公布信息为准。

二、服务声明

- 1、保险合同效力终止,本公司将不提供本服务。
- 2、本服务由本公司授权的第三方服务机构为您提供,若您与服务机构因服务而产生的任何纠纷,本公司不承担任何法律责任。
- 3、到店自提或送药上门过程中因您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。产生的任何纠纷,本公司不承担任何法律责任。
- 4、在提供本服务时,如本公司查明正在申请或享受本服务者并非您本人,本公司有权立即拒绝提供本服务并保留追偿的权利。
- 5、本公司尊重并保护您的隐私权,未经您许可本公司不会将任何与您相关的信息泄露给第三方。为了更好的为您提供服务,本公司可能会向您询问姓名、性别、电话号码、地址等诸多信息,您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。
- 6、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。
- 7、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,相应责任将由您自行承担。
- 8、对于本公司合理控制范围以外的各自原因,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,致使本公司延迟或未能履行本服务的,本公司不负任何责任。

本公司指定或认可的药店分布区域

本公司指定或认可的药店分布区域如下, 后续可能会有变化, 请关注复星联合健康保险官方微信及时查询。

省份	城市	省份	城市	省份	城市	省份	城市
北京	北京市	江西	抚州市	上海	上海市	河南	安阳市
安徽	安庆市		赣州市	陕西	安康市		洛阳市
	蚌埠市		吉安市		宝鸡市		南阳市
	合肥市		景德镇市		汉中市		平顶山市
	马鞍山市		九江市		商洛市		永城市
	芜湖市		南昌市		铜川市		郑州市
福州市	萍乡市	渭南市	黑龙江		大庆市		
福建	宁德市	上饶市		西安市	哈尔滨市		
	莆田市	新余市		咸阳市	牡丹江市		
	泉州市	宜春市		延安市	齐齐哈尔市		
	三明市	鞍山市		榆林市	绥化市		
	厦门市	大连市		四川	成都市	湖北	荆州市
	漳州市	锦州市	绵阳市		武汉市		
兰州市	沈阳市	南充市	孝感市				
广东	东莞市	内蒙古	包头市	天津	天津市	湖南	常德市
	佛山市		赤峰市	新疆	乌鲁木齐市		郴州市
	广州市	宁夏	银川市	云南	德宏州芒		衡阳市
	江门市	青海	西宁市		红河自治州		怀化市
	梅州市	山东	德州市		昆明市		娄底市
	汕头市		东营市	蒙自市	邵阳市		
	深圳市		菏泽市	杭州市	湘潭市		
	湛江市		济南市	湖州市	益阳市		
	肇庆市		济宁市	嘉兴市	岳阳市		
	中山市		胶州市	金华市	长沙市		
	珠海市		莱西市	丽水市	株洲市		
广西	桂林市		聊城市	浙江	宁波市	江苏	常州市
	柳州市		临沂市		衢州市		淮安市
	南宁市		平度市		瑞安市		连云港市
	梧州市	青岛市	绍兴市		南京市		
	玉林市	泰安市	台州市		南通市		
贵州	贵阳市	滕州市	温州市		舟山市		苏州市
	遵义市	威海市	舟山市		诸暨市		泰州市
河北	保定市	潍坊市	重庆		重庆市		无锡市
	沧州市	烟台市			吉林		延边市
	廊坊市	淄博市	海南				海口市
	秦皇岛市	大同市		山西	太原市	扬州市	
	石家庄市	太原市			运城市	镇江市	
	唐山市						

专家门诊绿通服务医院分布区域

本公司会结合业务情况调整专家门诊绿通服务医院分布区域, 请关注复星联合健康保险官方微信及时查询。

所在省份	所在城市	所在省份	所在城市	所在省份	所在城市	所在省份	所在城市
北京	昌平区	上海	上海市	广东	佛山市	江苏	常州市
	朝阳区	天津	和平区		广州市		南京市
	东城区		红桥区		深圳市		苏州市
	海淀区	浙江	南开区	海南	海口市	山东	济南市
	石景山地区		杭州市	河北	石家庄市		济宁市
	通州区		宁波市	河南	郑州市		青岛市
	西城区		南岸区	黑龙江	哈尔滨市		枣庄市
福建	福州市	重庆	沙坪坝区	湖北	武汉市	山西	太原
	宁德市		渝中区	湖南	长沙市	云南	昆明市
	厦门市	四川	成都市	吉林	长春市	陕西	西安市
辽宁	大连市	广西	南宁市	江西	南昌市	安徽	合肥市
	沈阳						



授权第三方服务商:上海镁信健康科技有限公司

服务热线:4008-20-7089 (9:00-21:00)

指定或认可的药店咨询

靶向药等特药咨询

特药申请咨询

慈善赠药咨询



复星联合健康保险股份有限公司

服务热线:4006-11-7777