

# 京东安联臻爱无限医疗保险（互联网 2023 版）

## 健康服务手册

尊敬的先生/女士：

感谢您选择京东安联财产保险有限公司，很荣幸为您提供服务！

本产品由京东安联财产保险有限公司(以下简称"本公司")承保，由本公司授权指定北京启泰元康健康管理有限公司(以下简称“服务商”)为您(以下简称“客户”或“被保险人”)提供本产品所涵盖的恶性肿瘤特药服务、100 种重疾住院垫付服务、100 种重疾住院绿通服务、国际二次诊疗、在线图文健康咨询服务。

本服务手册旨在帮助您了解上述服务的具体内容及申请流程，以便更好地维护您的权益。

本公司将结合医疗服务环境等情况动态优化或调整服务范围，调整公告以官方正式渠道（包括但不限于官网、官微）的通知为准。

京东安联财产保险有限公司

## 一、服务项目说明

服务项目	使用条件	服务对象	服务次数	服务期限	等待期	服务时效
恶性肿瘤特药服务	限恶性肿瘤	被保险人	1	1年	30天	1-3个工作日
100种重疾住院垫付服务	限重疾	被保险人	1	1年	30天	1-3个工作日
100种重疾住院绿色通道服务	限重疾	被保险人	1	1年	30天	5-10个工作日
国际二次诊疗	限重疾	被保险人	1	1年	30天	15-25个工作日
在线图文健康咨询	不限重疾	被保险人	无限次	1年	0天	15分钟内

注：

- 1、以上“1年”指一个保单年度。
- 2、使用条件为“限重疾”的服务项目，服务申请前需要提供国内二级及二级以上公立医院的影像或检查资料，证明服务生效后初次确诊罹患重疾后方可启动。

## 二、服务流程说明

### 1、恶性肿瘤特药服务

#### (1) 服务内容

序号	服务项目	项目说明	服务方式及次数	备注
1	预约购药服务	若医生开具的处方药品无法在符合条款约定的医疗机构内进行购买，收到客户的预约购药申请后，按约定承诺流程和时效进行处方审核，处方审核通过后，服务商发放购药凭证，客户可选择到指定药店购药或预约送药上门（快递免费）。	1次	指定药店、指定药品
2	药品咨询服务	若被保险人在用药期间有任何不良反应或药品咨询服务（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	不限次	服药请遵循医嘱

		项目咨询), 服务商客服记录客户信息后, 在收到咨询当日起 2 个工作日内将由专业合作方回访客户, 为被保险人提供药品相关咨询服务。		
--	--	--	--	--

## (2) 服务流程说明

- ①客户微信搜索“京东安联客户服务”微信小程序;
- ②点击“我的保单”, 进入“保单详情页”, 点击“权益服务”或点击“我的权益服务”, 选择“健康增值服务”, 点击“立即使用服务”;
- ③客户输入个人信息, 服务商进行保单权益验证;
- ④验证通过后坐席客服核实客户身份, 确认客户病情。核实后启动特药服务;
- ⑤审核通过后, 由专人联系客户指导购药;
- ⑥服务结束。

## (3) 注意事项

- ①被保险人使用特药服务所产生的医疗费用(包括但不限于药品费、挂号费、治疗费、院内用药费、检查费、床位费等)需由被保险人自行承担, 但其中属于保险合同责任范围内的费用可申请理

赔，具体以本公司最终审核意见为准。

②如选择送药上门，在付款前请务必注意当场检查药品的完整性，如发现有损坏请不要付款购药，如付款后发现药品有损坏或不完整，服务商将视为客户自身原因导致的，不再重新安排发药。

#### (4) 服务声明

① 特药服务仅限被保险人本人使用，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补充，具体药品清单详见《附件一：国内特药清单》。

⑤ 到店购药或送药上门过程中因客户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客户本人承担。如果出现药品在运输过程中出现损坏的情况，本公司将在核实后会安排药房重新发货。

⑥ 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被保险人本人，服务商有权立即拒绝提供本服务并保留追偿相关费用。

⑦ 本公司尊重并保护客户的隐私权，未经客户许可本公司不会将任何与客户相关的信息泄露给无关的第三方。为了更好的为客户提供服

务，本公司可能会向客户询问姓名、性别、电话号码、地址等诸多信息，客户有权决定是否提供相关信息，如不提供，服务商将无法开启服务。

⑧ 在下述情况下，客户任何信息的披露，本公司不负任何责任：

a. 当政府机关依照法定程序要求本公司披露客户个人资料时，本公司将根据执法单位之要求或为公共安全之目的提供客户的个人资料；

b. 由于客户将个人信息告知他人，由此导致的任何个人资料泄露；

c. 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客户个人资料泄露、丢失、被盗用或被篡改等；

d. 本公司根据客户的服务申请，在协调服务商或其他第三方机构为客户提供本服务时将在必须披露的范围内对客户的信息进行披露。

⑨ 由于客户提供不真实、不准确、不完整、不及时或不能反映当前情况的个人资料，而导致本服务发生偏差或延误，相应责任将由客户自行承担。

⑩ 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，致使本公司延迟或未能履行本服务的，本公司不负任何责任。

## 2、100种重疾住院垫付服务

### (1) 服务内容

1. 住院垫付	客户发生意外紧急事故或罹患疾病住院时，在保险责任范围内，为客户提前垫付医疗费用，垫付金额以审核为准。
2. 可追加垫付金额	住院期间，医疗费用可追加垫付金额。
3. 代办出院、代申请理赔	客户出院时，安排服务人员现场帮助客户办理出院手续、整理理赔材料，代客户向保险公司申请理赔。

### (2) 服务流程

- ① 客户微信搜索“京东安联客户服务”小程序；
- ② 点击“我的保单”，进入“保单详情页”，点击“权益服务”或点击“我的权益服务”，选择“健康增值服务”，点击“立即使用服务”；
- ③ 客户输入个人信息，服务商进行保单权益验证；
- ④ 验证通过后坐席客服核实客户身份，确认客户病情。核实后启动服务；
- ⑤ 客户提供材料后由服务商审核，如审核不通过则客服通知客户垫付终止；

⑥如客户提供资料审核通过，则需要客户签署垫付服务委托书等相关法律文件后安排专员执行垫付；

⑦服务结束；

### (3) 注意事项

①适用人群：在本保险合同有效期内，等待期后，经审核判断符合保险责任范围内的被保险人。若被保险人罹患不属于本保险合同责任范围内的疾病，保险人不提供服务，若已垫付费用的，客户需返还垫付款；

②客户须在执行垫付服务前，配合提供相关的病情资料及签署相关文件，符合垫付条件的服务对象于垫付前须配合签署相关文件，具体以实施垫付人员通知为准；

③本服务启动前，服务专员将在服务落实前取得客户确认，若在未发生医疗费用垫付的情况下，因客户本人原因取消服务，需电话告知服务专员；

④如果因为不可抗力因素，服务专员无法至医院现场为客户提供资料收集等服务，需客户提供主治医生联系方式，服务专员将会直接与主治医生联系，了解相关情况；

⑤若客户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，则服务商有权拒绝垫付。有交通事故、意外（涉及到客户所在单位进行资金垫付）或诉讼发生，服务商将无法



提供垫付服务；

⑥客户须提前一天通知服务专员出院时间，并同意向服务商提供完整的文件，如果客户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，服务商将无法提供本次住院垫付服务。若最终垫付金额高于实际理赔核算金额，客户须退还服务商相应医疗费差额；

⑦本服务为非零押金医疗费用垫付，客户须同意先行向医院支付保障范围外的自费费用；

⑧本次住院期间的垫付结果并不等同于出院最终理赔结果，最终赔付结果要以实际理赔判责结果为准。

⑨每个保单年度，仅有一次住院垫付服务，是指一次住院期间，即由入院日至出院日，为一次住院期间。同时住院垫付服务仅限本保单年度内使用，不可累计到下一保单年度使用。

⑩以上服务，仅限境内二级及二级以上的公立医院内使用。

### 3、100种重疾住院绿通服务

#### (1) 服务内容

服务内容	释义
住院安排	1. 客户提交住院需求，服务商安排私人健康管家在 5-10 个工作日内帮其安排住院，并安排合适的床位，以及协助客

	<p>户办理住院手续；</p> <ol style="list-style-type: none"><li>2. 住院过程中，根据病人需要，私人健康管家与私人医生在就诊人住院第一周进行电话沟通，并根据病情与专家沟通相关治疗方案；</li><li>3. 客户在住院期间，可以随时给服务商安排的私人医生打电话，询问相关病情进展及下一步治疗方案，私人医生与健康管家会对病人的健康状况做全程的跟踪，并及时反馈给到相关人员及家属，直到病人治愈出院；</li><li>4. 出院时，私人健康管家全程陪同，并协助办理出院相关手续；</li><li>5. 出院后7个工作日，私人健康管家电话跟进康复情况及效果，并根据实际情况给出适当的保健建议。</li></ol>
--	--

## (2) 服务流程

- ① 客户微信搜索“京东安联客户服务”小程序；
- ② 点击“我的保单”，进入“保单详情页”，点击“权益服务”或点击“我的权益服务”，选择“健康增值服务”，点击“立即使用服务”；
- ③ 客户输入个人信息，服务商进行保单权益验证；
- ④ 验证通过后坐席客服核实客户身份，确认客户病情。核实后启动服务；

- ⑤ 客户提供材料后由服务商审核，如审核不通过则客服通知客户服务终止；
- ⑥ 客户提交材料审核通过后会由客服专员联系客户，根据客户所提供住院单在 5—10 个工作日内安排；
- ⑦ 办理住院前一天客服再次联系客户，提示带齐办理住院的相关信息及需要办理的住院手续；
- ⑧ 服务结束。

### (3) 注意事项

- ① 每个保单年度内的重疾住院绿通服务仅限 1 次，且仅限被保险人本人使用。
- ② 以上服务限本保单年度内使用，不可累计到下一保单年度使用。
- ③ 重疾住院绿通服务所产生相关医疗费用(如挂号费、治疗费、药费、检查费、床位费等)不由服务公司承担。
- ④ 客户申请以上服务时，客户需经二级或二级以上公立医院专科医生确诊初次罹患恶性肿瘤，如符合保单约定的疾病，服务商将安排服务。如未经确诊或不属于保单约定的疾病，服务商不予以安排。
- ⑤ 以上服务，客户预约后不能取消，若客户因自身原因无法住院或手术，则视同该次服务已完成。

## 4、国际二次诊疗

### (1) 服务内容

- ①咨询解答：一对一咨询，资深医生为患者的疾病信息解答，并为客户提供国际二次诊疗相关事宜以及医院的选择。
- ②病情评估：由服务商资深医生和患者进行病情沟通，明确客户需求。协助提出咨询问题。
- ③病历资料翻译：由服务商专业医生为患者整理病历并由临床医生及专业医生翻译团队撰写病历资料。
- ④医院筛选：由服务商根据疾病评估结果从国际医疗库匹配出 2-3 家医院供客户进行选择。
- ⑤客户选定医院：客户根据推荐的医院范围选定具体的医院。
- ⑥递交资料：

资料类别	相关文件说明
门诊病历资料	在国内医院门诊诊疗时，主诊医生的记录，病历，检查报告。
住院病历资料	包括住院大病历，住院期间的化验，检查报告，病理报告，基因检测报告，治疗记录，手术和/或活检记录，放疗记录及出院小结。
医学影像资料	包括 X 线，CT 片子，MRI 片子，PET-CT 片子或光盘，骨扫描等，影像提供国际通用的 DICOM 格式电子版。

	若无法提供电子版，服务商可协助用医用扫描仪将影像扫描为 DICOM 格式。
--	---------------------------------------

⑦正式会诊：客户选定医院后，由服务商专业的医生协助客户将资料提交到客户选定医院的专家，专家评估后会给到详细的诊疗建议，医疗部专属人员做好会诊记录；

⑧海外病历资料翻译：由服务商专业医生翻译团队翻译会诊结果资料；

⑨病历资料解读：海外专家给出二次诊疗建议后，由服务商专业的医生为客户提供报告解读服务；

⑩会诊结束：持续为患者提供跟踪随访、健康管理、健康档案管理服务。

## (2) 服务流程

① 客户微信搜索“京东安联客户服务”小程序；

② 点击“我的保单”，进入“保单详情页”，点击“权益服务”或点击“我的权益服务”，选择“健康增值服务”，点击“立即使用服务”；

③ 客户输入个人信息，服务商进行保单权益验证；

④ 验证通过后坐席客服核实客户身份，确认客户病情。核实后启动服务；

⑤ 客户提交材料审核通过后会由客服专员联系客户，协助整理相关问题并在 15-25 个工作日内出具二诊报告；

⑥ 客服人员将报告翻译成中文；

⑦ 国内医生针对报告情况对客户进行二次解读；

⑧ 服务结束。

### (3) 注意事项

① 每个保单年度内的重疾国际二诊服务仅限 1 次，且仅限被保险人本人使用。

② 以上服务限本保单年度内使用，不可累计到下一保单年度使用。

③ 重疾国际二诊服务服务所产生相关医疗费用(如挂号费、治疗费、药费、检查费、床位费等)不由服务公司承担。

④ 客户申请以上服务时，客户需经二级或二级以上公立医院专科医生确诊初次罹患恶性肿瘤，如符合保单约定的疾病，服务商将安排服务。如未经确诊或不属于保单约定的疾病，服务商不予以安排。

⑤ 以上服务，客户预约后不能取消，若客户因自身原因无法按要求提供相关资料，则视同该次服务已完成。

## 5、在线图文健康咨询

### (1) 服务内容

① 具有 10 年以上临床工作经验的医生在线提供健康咨询，在线医生接受客户的个性化健康咨询和常见疾病咨询（包括疾病咨询、就医指导特殊人群指导等）。

② 在线医生 3-15 分钟内在线回复咨询。

③ 所有在线医生为持有中华人民共和国卫生部颁发的执业医师资

格证书，且超过十年临床经验的主治医师级别以上资质。

④ 在线咨询时间 9:00-18:00。

咨询类型	释义
常见急诊处理建议	常见急性伤、病处理的咨询。
日常疾病预防和治疗建议	常见疾病预防和治疗的咨询。
症状、体征答疑	根据自述症状、体征，分析身体健康状况及解决方式的建议。
季节病的预防与治疗建议	针对在不同季节容易高发的疾病，提供预防和治疗方面的建议。
康复建议	提供疾病、术后康复建议。

## (2) 服务流程

- ① 客户微信搜索“京东安联客户服务”小程序；
- ② 点击“我的保单”，进入“保单详情页”，点击“权益服务”或点击“我的权益服务”，选择“健康增值服务”，点击“立即使用服务”；
- ③ 客户输入保单号，服务商进行保单权益验证；
- ④ 验证通过后进入“在线咨询平台”，由系统分配咨询医生；  
咨询医生查看资料，了解病情，并为客户提供医学咨询服务，给出专业建议；
- ⑤ 服务结束。

## (3) 注意事项

- ① 在线医学咨询内容仅供服务对象参考，不作为**诊断治疗依据**。咨询服务不是诊疗，实际诊疗活动请选择在相关医疗机构进行。
- ② 在线医学咨询结果根据服务对象提供的疾病情况及疾病资料为基础，不代表任何医疗机构的**诊断结果**。
- ② 以上咨询不包含**精神及心理类咨询服务**。



## 附件一：国内特药清单

序号	商品名	药品名	厂商
1	可瑞达	帕博利珠单抗	默沙东
2	欧狄沃	纳武利尤单抗	百时美施贵宝
3	多泽润	达可替尼	辉瑞
4	兆珂	达雷妥尤单抗	杨森
5	泰立沙	拉帕替尼	葛兰素史克
6	赫赛莱	恩美曲妥珠单抗	罗氏
7	泰圣奇	阿替利珠单抗	罗氏
8	贺俐安	奈拉替尼	皮尔法伯制药
9	安适利	维布妥昔单抗	武田
10	倍利妥	贝林妥欧单抗	百济神州
11	宜诺凯	奥布替尼	诺诚健华
12	唯可来	维奈克拉	艾伯维
13	贝美纳	恩沙替尼	贝达药业
14	安跃	泊马度胺	正大天晴
15	Folotyn	普拉曲沙	萌蒂制药
16	艾瑞颐	氟唑帕利	恒瑞
17	唯择	阿贝西利	礼来
18	苏泰达	索凡替尼	和记黄埔
19	艾弗沙	伏美替尼	艾力斯
20	普吉华	普拉替尼	基石
21	百汇泽	帕米帕利	百济神州
22	泰吉华	阿伐替尼	基石
23	擎乐	瑞派替尼	再鼎
24	多菲戈	氯化镭 [223Ra]	拜耳
25	捷恪卫	芦可替尼	诺华
26	帕捷特	帕妥珠单抗	罗氏
27	亿珂	伊布替尼	杨森
28	万珂	硼替佐米	杨森
29	安维汀	贝伐珠单抗	罗氏
30	诺利宁	伊马替尼	石药
31	瑞复美	来那度胺	百济神州
32	多吉美	索拉非尼	拜耳
33	利格思泰	索拉非尼	青峰医药
34	爱必妥	西妥昔单抗	默克
35	维全特	培唑帕尼	诺华
36	赞可达	塞瑞替尼	诺华
37	艾森特	阿比特龙	恒瑞
38	晴可舒	阿比特龙	正大天晴
39	欣杨	阿比特龙	青峰医药

40	卓容	阿比特龙	齐鲁制药
41	拜万戈	瑞戈非尼	拜耳
42	赛可瑞	克唑替尼	辉瑞
43	泰瑞沙	奥希替尼	阿斯利康
44	恩莱瑞	伊沙佐米	武田
45	恩度	重组人血管内皮抑制素	山东先声麦得津
46	索坦	舒尼替尼	辉瑞
47	诺力平	舒尼替尼	石药
48	升福达	舒尼替尼	江苏豪森
49	施达赛	达沙替尼	百时美施贵宝
50	依尼舒	达沙替尼	正大天晴
51	汉利康	利妥昔单抗	上海复宏汉霖
52	达伯华	利妥昔单抗	信达生物
53	爱谱沙	西达本胺	深圳微芯生物
54	吉泰瑞	阿法替尼	勃林格殷格翰
55	赫赛汀	曲妥珠单抗	罗氏
56	汉曲优	曲妥珠单抗	复宏汉霖
57	福可维	安罗替尼	正大天晴
58	易瑞沙	吉非替尼	阿斯利康
59	伊瑞可	吉非替尼	齐鲁制药
60	吉至	吉非替尼	正大天晴
61	科愈新	吉非替尼	科伦药业
62	吉非替尼片	吉非替尼	恒瑞
63	吉非替尼片	吉非替尼	扬子江
64	凯美纳	埃克替尼	贝达药业
65	特罗凯	厄洛替尼	罗氏
66	洛瑞特	厄洛替尼	石药
67	豪森昕福	氟马替尼	江苏豪森
68	安可坦	恩扎卢胺	阿斯泰来
69	泰菲乐	达拉非尼	诺华
70	迈吉宁	曲美替尼	诺华
71	则乐	尼拉帕利	再鼎
72	百泽安	替雷利珠单抗	百济神州
73	阿美乐	阿美替尼	江苏豪森
74	百悦泽	泽布替尼	百济神州
75	赛普汀	伊尼妥单抗	三生国健
76	康士得	比卡鲁胺	阿斯利康
77	朝晖先	比卡鲁胺	上海朝晖
78	双益安	比卡鲁胺	复旦复华
79	海正	比卡鲁胺	浙江海正
80	岩列舒	比卡鲁胺	山西振东
81	爱博新	哌柏西利	辉瑞

82	安森珂	阿帕他胺	杨森
83	英飞凡	度伐利尤单抗	阿斯利康
84	乐卫玛	仑伐替尼	卫材
85	拓益	特瑞普利单抗	君实生物
86	艾瑞卡	卡瑞利珠单抗	恒瑞
87	安圣莎	阿来替尼	罗氏
88	利普卓	奥拉帕利	阿斯利康
89	艾瑞妮	吡咯替尼	恒瑞
90	爱优特	呋喹替尼	和黄
91	达伯舒	信迪利单抗	信达生物
92	佐博伏	维莫非尼	罗氏
93	格列卫	伊马替尼	诺华
94	泽珂	阿比特龙	杨森
95	泰欣生	尼妥珠单抗	百泰生物
96	英立达	阿昔替尼	辉瑞
97	艾坦	阿帕替尼	江苏恒瑞
98	达希纳	尼洛替尼	诺华
99	美罗华	利妥昔单抗	罗氏
100	飞尼妥	依维莫司	诺华
101	奕凯达	阿基仑赛注射液	复星凯特
102	倍诺达	瑞基奥仑赛注射液	药明巨诺