

尊敬的先生/女士：

感谢您作为被保险人选择友邦人寿，很荣幸为您提供服务！

您的《友邦守护安康（2021）特种药品医疗保险》（以下简称“特药保险产品”）由“友邦人寿保险有限公司”（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。本公司委托第三方服务商（即上海镁信健康科技有限公司，以下简称“镁信健康”）为您提供本服务手册约定的以下三项特药服务：

- （1）药店直付用药服务
- （2）援助用药申请指导服务
- （3）协助安排特定医疗机构病情诊断服务

本服务手册旨在帮助您了解上述的具体内容及申请流程，以便更好的使用该服务。

本服务手册指定服务热线：

上海镁信健康科技有限公司：400-005-7995（服务时间：周一至周日 9:00-21:00，法定节假日除外）



友邦

「守护安康（2021）特种药品医疗保险」 服务手册

— CHOH&WMA 007号（2023） —



！ 敬请注意

— TAKE NOTE

特药服务仅限被保险人使用，不可转让给他人。

援助用药申请指导服务仅支持证件类型为身份证且姓名为中文的被保险人使用。

等待期：

本合同生效日起九十日内（含第九十日）为等待期。若被保险人在等待期内被确诊患有本合同定义的恶性肿瘤，本公司不承担保险责任，本合同终止，本公司向投保人退还本合同的已付保险费。以下情形无等待期：（1）投保人重新投保本产品，并在上一个保险期间届满后60日内交纳保险费。（2）投保人已经投保本公司指定产品，并经本公司同意首次投保本产品。

本服务手册旨在指导您更好地使用特药保险产品的保险条款所约定的特药服务，如发现本服务手册与特药保险产品的保险条款不一致，以特药保险产品的保险条款为准。

本服务手册中的“临床急需进口药品”（以下或简称“进口药品”），是指“海南博鳌乐城国际医疗旅游先行区特定医疗机构”（以下或简称“特定医疗机构”）因临床急需进口的少量药品。海南博鳌乐城国际医疗旅游先行区于2013年经国务院批复同意设立。2018年，为进一步支持海南省试点发展国际医疗旅游相关产业，**国务院授权海南省人民政府对特定医疗机构因临床急需进口少量药品（不含疫苗）的申请实施审批**。据此，海南省人民政府制定《海南博鳌乐城国际医疗旅游先行区临床急需进口药品管理暂行办法》（琼府【2019】16号）。该暂行办法明确，**省政府委托省药品监督管理部门负责对特定医疗机构申请使用临床急需进口药品进行审批**。

在您实际使用临床急需进口药品时，可能亦需遵照特定医疗机构或政府部门制定的与进口药品使用管理相关的**具体办法或要求，请您实时关注留意**。

本公司将结合国家政策法规、医疗服务环境等整体情况动态优化本服务手册所载特药服务的相关服务事项、相关细则、服务内容、服务流程。

请您完整阅读本服务手册，尤其是其中加粗字体的部分。

目录

TABLE OF CONTENTS

01

特药服务

02

其他注意事项

03

常见问题解答



特药服务

服务概况

本公司委托镁信健康就**恶性肿瘤特定药物**（具体释义详见特药保险产品的条款）为您提供特药服务，其恶性肿瘤特定药品的清单可参见本服务手册所附的《本公司指定的特种药品清单》（附件一）、《本公司指定的临床急需进口药品清单》（附件二）。

1.1 特药服务申请须知

- 申请药店直付用药服务：
 - 在特药保险产品的保险期间内，您于等待期后就诊并被专科医生首次确诊患有恶性肿瘤；
 - 您需提供由境内医院出具的病历、必需的病理检验、血液检验及其他科学诊断报告以及由专科医生出具的诊断书、手术证明；
 - 用于治疗该恶性肿瘤的药物的处方是由境内医院专科医生开具的，且该特种药品符合国家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。若该药品需基于基因检测报告而开具，则该基因检测报告须由境内医院或境内基因检测机构出具。
- 申请援助用药申请指导服务：
 - 在特药保险产品的保险期间内，您于等待期后就诊并被专科医生首次确诊患有恶性肿瘤；
 - 您需提供由境内医院出具的病历、必需的病理检验、血液检验及其他科学诊断报告以及由专科医生出具的诊断书、手术证明；
 - 用药符合本公司认可的慈善机构援助用药项目申请条件，其中本公司认可的慈善机构指依法成立、符合《中华人民共和国慈善法》规定，以面向社会开展慈善活动为宗旨的非营利性组织机构。慈善机构可以采取基金会、社会团体、社会服务机构等组织形式。
- 申请协助安排特定医疗机构病情诊断服务：
 - 在特药保险产品的保险期间内，您于等待期后就诊并被专科医生首次确诊患有恶性肿瘤；
 - 您需提供由境内医院出具的病历、必需的病理检验、血液检验及其他科学诊断报告以及由专科医生出具的诊断书、手术证明。

1.2 特药服务的用药时长

- 若特药保险产品的保险合同有效，在其保险期间内，特药服务的用药时长自您于等待期后就诊并被专科医生首次确诊患有恶性肿瘤之日起最长为三年。
- 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上述用药最长治疗期限的情形，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

- 特药服务包括药店直付用药服务、援助用药申请指导服务和协助安排特定医疗机构病情诊断服务。
- 药店直付用药服务**

由镁信健康在本公司认可的药店为您提供本公司指定的特种药品清单中的特种药品，该等特种药品的药品费用由本公司与本公司认可的药店直接结算，您无需支付该等特种药品的药品费用。

本公司认可的药店：您须在申请购药时通过本公司指定的途径进行查询和选择，您可以通过指定的服务热线——镁信健康（400-005-7995）进行查询。
- 援助用药申请指导服务**

适用于本公司指定的特种药品清单中的特种药品且设有援助用药项目的情况，援助用药申请指导服务仅限于中国大陆公民使用。

援助用药项目的申请条件和申请材料以本公司网站的最新公布信息为准，您还可以通过指定的服务热线——镁信健康（400-005-7995）进行查询。

如果您的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且您选择申请援助用药项目的，本公司将通知并协助您准备申请援助用药的材料。援助用药项目审核通过后，您将在援助用药项目的指定药店领取药品，且不占用您保单特种药品费保险金的额度；如果您未选择申请援助用药项目或者未通过援助用药项目审核，均不影响您正常使用药店直付用药服务。
- 协助安排特定医疗机构病情诊断服务**

由镁信健康为您协助安排特定医疗机构进行病情诊断。

特定医疗机构的病情诊断及进口药品申请完成后，您可至特定医疗机构就医和购药。对临床急需进口药品费用，本公司与特定医疗机构直接结算。您无需支付该等临床急需进口药品的药品费用。

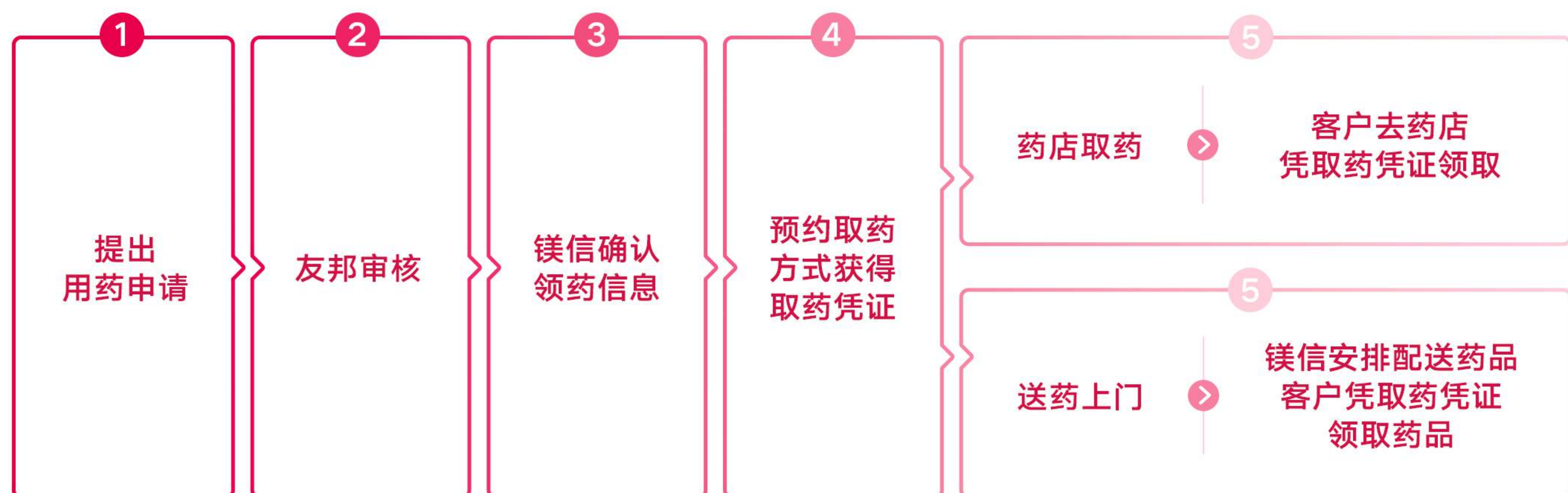
特定医疗机构：本公司网站公布的位于海南博鳌乐城国际医疗旅游先行区的医疗机构，其具体名单以本公司网站的最新公布信息为准，您还可以通过指定的服务热线——镁信健康（400-005-7995）进行查询。

1.4 特药服务承诺

- 药店直付用药服务承诺**
 - 镁信健康领药信息确认时效：一个工作日
 - 药品配送时效（适用于您选择镁信健康自行送药上门服务）
 - 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。
- 协助安排特定医疗机构病情诊断服务承诺**
 - 镁信健康协助安排特定医疗机构病情诊断时效：三个工作日

2.1 药店直付用药服务流程说明

- 您可通过本公司营销员向本公司提出用药申请并提交相关材料进行审核；
- 经本公司审核通过后，镁信健康将按约定服务承诺在一个工作日内完成领药信息确认，确认无误后，即可进行药店直付用药；
- 您可通过电话400-005-7995（服务时间：周一至周日9:00-21:00，法定节假日除外）向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式，完成预约后镁信健康向您发放取药码（即购药凭证）；
- 您无论选择到店自取或免费送药上门，请准备好“**购药凭证、处方原件以及身份证明**”以便工作人员核对及收取。
- 以下流程图仅为上述申请均“通过”的情况下的示例，若有“未通过”的结果，本公司将会通知您。



！ 请注意：如果您未提交用药申请或者用药申请审核未通过，本公司不承担给付特种药品费保险金的责任。

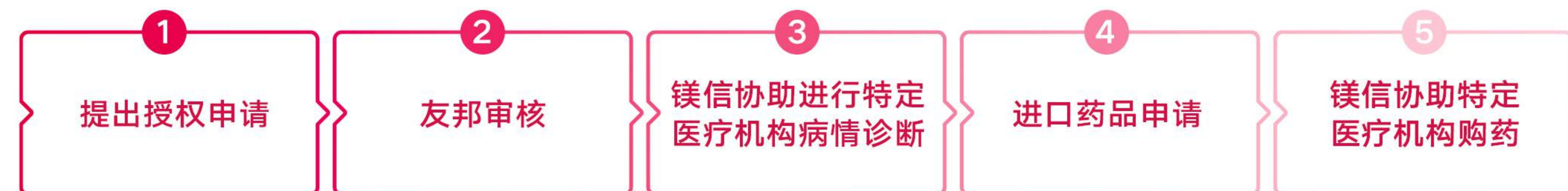
2.2 援助用药申请指导服务流程说明

- 若您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。
- 慈善机构审核通过您的申请后，将通知您至指定药店领取援助用药。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援助用药所需的材料。
- 若您未通过援助用药项目审核，后续按保险条款中药店直付用药流程申请药店直付用药服务。
- 您成功申请援助用药后，药品由慈善机构提供。该部分涉及的实际药品费用，不占用您保单特种药品费保险金的额度。



2.3 协助安排特定医疗机构病情诊断服务

- 您可通过本公司营销员向本公司提出授权申请并提交相关材料进行审核；
- 经本公司审核通过后，镁信健康可在三个工作日内协助您联系特定医疗机构专科医生进行病情诊断，以确认该进口药品临床使用的必要性。诊疗方式包括但不限于和特定医疗机构专科医生以远程视频方式或提交电子版书面材料的方式进行诊疗。与该病情诊断相关的挂号费、诊疗费用等费用需由您自行承担。
- 若特定医疗机构专科医生确认该进口药品为临床急需，将向海南省药品监督管理部门提出该进口药品的进口使用申请，海南省药品监督管理部门审批通过后，您可至特定医疗机构就医及购药。
- 以下流程图仅为上述申请均“通过”的情况下的示例，若有“未通过”的结果，本公司将会通知您。



！ 请注意：若您未提交授权申请、或者授权申请审核未通过、或者进口药品适用性初审未通过、或者特定医疗机构提出的进口药品申请未获批准，本公司不承担给付临床急需进口药品费保险金的责任。

❖ 其他注意事项

服务注意事项

- 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《本公司指定的特种药品清单》（附件一）和《本公司指定的临床急需进口药品清单》（附件二），药品清单以本公司网站的最新公布信息为准，您也可以通过指定的服务热线进行查询，指定服务热线载明于本服务手册。
- 《本公司指定的特种药品清单》中药品的适应症以国家食品药品监督管理总局批准的药品说明书为准；《本公司指定的临床急需进口药品清单》以美国食品药品监督管理局（FDA）、欧洲药品管理局（EMA）或日本厚生劳动省（MHLW）获批的适应症为准。药品使用需符合国务院、海南省政府相关药品监督管理部门的政策文件。
- 在使用特药服务中所产生的“挂号费、诊疗费、治疗费、检查费、不属于保险责任范围内的药品费”等在医院费用需您自理；您因使用临床急需进口药品往来特定医疗机构产生的交通及食宿等费用需您自理。
- 若援助用药项目审核通过后，您未到援助用药项目的指定药店领取援助用药，则视为您放弃本次援助用药权益。

服务声明

- 本服务手册所约定的特药服务均由本公司委托的第三方服务供应商（即镁信健康）为您提供，镁信健康对该等服务的服务质量和品质承担责任，若您在特药服务的使用过程中发生疑问或存有任何意见的，本公司将协助您向镁信健康寻求反馈或解决方案；
- 药店直付用药服务中选择送药上门服务的，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；
- 到店自取视为药品已送达，自取过程中因您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；
- 若本公司查明使用本服务的并非您本人，本公司有权立即拒绝提供本服务并保留追偿的权利；
- 本公司将按照相关法律法规依法保护您的个人信息安全；但对于以下情形下的信息披露和提供，本公司将不承担相关法律责任：
 - 您将您的个人信息自愿主动告知或提供给他人过程中导致的个人信息泄露；
 - 本公司获取的信息属于已在共有领域的信息或属于公开信息的范畴；
 - 根据相关法律法规、法院或仲裁机构的命令或裁决、政府机关和部门的命令或要求而在必须披露的范围内进行的信息披露；
 - 因计算机黑客攻击、计算机病毒侵入、政府管制而造成的暂时性关闭等影响网络正常经营等不可抗力的因



- 素而造成的信息泄露、丢失、被盗用或被篡改；
- 相关法律法规规定的其他情形。

- 为了不影响您的服务权益，您应向本公司、本公司委托的第三方服务供应商（即镁信健康）及时提供真实、准确、完整的相关资料，详情可咨询相关服务人员；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，而导致本公司、镁信健康在本服务手册所约特药服务的提供过程中发生缺失偏差或延误，相应责任将由您自行承担；
- 对于本公司、镁信健康不能预见、不能避免且不能克服的各种不可抗力情况，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相关流程和手续，及或致使镁信健康延迟或未能履行本服务手册所约特药服务的，本公司不承担相关法律责任。

📌 常见问题解答



通常有哪些情况特种药品用药申请审核不通过？

通常在下列情况特种药品用药申请审核不通过：

- 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) 您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耐药（耐药是指肿瘤病灶按照“RECIST 实体瘤治疗疗效评价标准”评价标准有进展）。



本公司认可的药店能覆盖到我所在的城市吗？

我们认可的药店覆盖了本公司所有经营区域（北京、广东、江苏、上海、天津、石家庄、四川），详见附件二。



若我自行在你们公司认可的药店付费购药，是否可以享受特药服务？药费是否能够理赔？

若您已按药店直付用药流程提出授权申请，审核通过后，可以享有特药服务。若您未通过审核自行去药店购药是不可以享受特药服务的，药费也不能理赔。



我在特定医疗机构发生的医疗费用是否都属于保障范围？

本特药保险产品中临床急需进口药品费保险金仅保障在特定医疗机构内发生的指定临床急需进口药品的药费，其他任何费用均不属于保障范围。



附件一： 本公司指定的特种药品清单

特种药品清单以本公司官网的最新公布信息为准，可扫描以下二维码获得；
您也可通过镁信健康（400-005-7995）进行查询和了解。



附件二： 本公司指定的临床急需进口药品清单

临床急需进口药品清单以本公司官网的最新公布信息为准，可扫描以下二维码获得；
您也可通过镁信健康（400-005-7995）进行查询和了解。



附件三： 本公司认可的药店分布区域

备注 以下药店分布截止至 2021 年 6 月 1 日，详情也可通过本服务手册所载服务热线（400-005-7995）进行查询和了解。

省份	城市	覆盖药店
北京	北京市	23
广东	广州市	31
	深圳市	13
江苏	常州市	3
	淮安市	2
	连云港市	3
	南京市	19
	南通市	5
	苏州市	8
	泰州市	2
	无锡市	9
	宿迁市	1
	徐州市	6
	盐城市	4
	扬州市	4
	镇江市	2
上海	上海市	18

省份	城市	覆盖药店
天津	天津市	8
河北	石家庄市	7
四川	成都市	16
	达州市	1
	德阳市	1
	乐山市	1
	凉山彝族自治州	1
	泸州市	1
	绵阳市	2
	南充市	2
	内江市	2
	遂宁市	2
	宜宾市	2
	自贡市	1
总计		200

附件四：特定医疗机构名单

备注 以下特定医疗机构截止至 2021 年 6 月 1 日，详情也可通过本服务手册所载服务热线（400-005-7995）进行查询和了解。

序号	医院名称	医院地址
1	博鳌恒大国际医院	海南省琼海市中原镇博鳌乐城国际医疗旅游先行区坡头街与康祥路交叉口
2	博鳌瑞达麦迪赛尔国际医疗中心	海南省琼海市中原镇博鳌乐城国际医疗旅游先行区康祥路9号
3	博鳌国际医院	海南省琼海市中原镇博鳌乐城国际医疗旅游先行区3号-3
4	中国干细胞集团海南博鳌附属干细胞医院	海南省琼海市博鳌镇乐颐大道9号
5	启研干细胞抗衰老医院	海南省琼海市中原镇博鳌乐城国际医疗旅游先行区万博街与康祥路交叉口
6	博鳌一龄生命养护中心	海南省琼海市中原镇博鳌乐城国际医疗旅游先行区09单元
7	博鳌超级医院	海南省琼海市中原镇博鳌乐城国际医疗旅游先行区康祥路6号
8	新生泉国际细胞治疗医院	海南省琼海市中原镇博鳌乐城国际医疗旅游先行区康祥路015号
9	慈铭博鳌国际医院	海南省琼海市中原镇博鳌乐城国际医疗旅游先行区康祥路018号

