

尊敬的先生/女士：

感谢您选择友邦人寿，很荣幸为您提供服务！

您的《友邦守护丽人（2021）医疗保险》（以下简称“本保险合同”）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。

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和其他服务。

健康管理服务

本公司委托挂号网（杭州）科技有限公司（以下简称“微医”）为您提供以下健康管理服务：

- （1）健康咨询——风险评估
- （2）就医服务——专家门诊安排
- （3）就医服务——二次诊疗安排
- （4）就医服务——住院安排
- （5）健康咨询——心理咨询



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：

- （1）直付用药服务
- （2）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，以便更好的使用该服务。



友邦

「守护丽人（2021）医疗保险」 服务手册

关爱乳腺

— CHOH&WMA 006号（2023） —



！ 敬请注意

—TAKE NOTE

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，请以本保险合同条款为准。

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境内（不含台湾、香港、澳门地区）居民，有中国境内居民身份证号且姓名中无符号、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。

目录

TABLE OF CONTENTS

01

健康管理服务

02

特药服务

03

其他注意事项

04

常见问题解答



健康管理服务

健康管理服务概况

本公司委托第三方服务供应商“微医”为被保险人提供健康管理服务，包含

- 1 健康咨询：由本公司合作机构提供风险评估和心理咨询。
- 2 就医服务：由本公司合作机构提供门诊就医协助服务和住院就医协助服务。

具体服务内容如下：

1.1 健康咨询——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	7*24小时接受提交在线问卷 - 服务医生具有专科医生资质 - 线上解读预约制，服务时间为周一至周五8:00-17:00，法定节假日不提供服务 - 每次解读时间不低于10分钟
使用次数	每个保险期间1次且不可累计

1.2 就医服务——专家门诊安排

服务内容：根据被保险人的病情和就医需求，由分诊专员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	90天等待期后才可使用，可使用至保险期间届满前一日 - 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） - 门诊费用自理
服务标准	自微医分诊专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（副主任及以上职称）

使用次数

每个保险期间1次且不可累计

1.3 就医服务——二次诊疗安排

服务内容：根据被保险人的病情和就医需求，由分诊专员协助被保险人预约“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	90天等待期后才可使用，可使用至保险期间届满前一日 - 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） - 门诊费用自理
服务标准	自确认就医需求后7个工作日内提供对症专家门诊号源（副主任及以上职称）
专家范围	北京、上海及广州特约乳腺癌专家团队
使用次数	每个保险期间1次且不可累计

1.4 就医服务——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	90天等待期后才可使用，可使用至保险期间届满前一日 - 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） - 已获取微医医疗网络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 - 住院费等入院费用自理
服务标准	- 在提出申请后15个工作日内，推荐并安排医疗网络范围内医院住院床位 - 协调专家与被保险人间的沟通，包括“具体入院时间及注意事项”等具体住院信息
使用次数	每个保险期间1次且不可累计

1.5 健康咨询——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，且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的被保险人
使用前提	90天等待期后才可使用，可使用至保险期间届满前一日 - 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）
服务标准	- 提供咨询的医生具备心理咨询师资质及3年以上工作经验 7*24小时受理心理咨询预约服务 - 心理咨询分时段（早中晚）预约，咨询时间不低于30分钟，法定节假日不提供服务
使用次数	每个保险期间1次且不可累计

服务流程

2.1 登录流程



2.2 风险评估服务申请流程



2.3 专家门诊安排服务申请流程



2.4 二次诊疗安排服务申请流程



2.5 住院安排服务申请流程



2.6 心理咨询服务申请流程



特药服务

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”）的服务（以下简称“特药服务”），具体特药范围详见本服务手册所附的**特药清单（附件二）**。

1.1 特药服务申请须知

申请直付用药服务

- 1 在保险期间内，您于等待期后就诊并被专科医生首次确诊患有乳腺癌；
- 2 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；
- 3 用于治疗乳腺癌的药物的处方是由境内医院专科医生开具的，且该特定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

- 1 在保险期间内，您于等待期后就诊并被专科医生首次确诊患有乳腺癌；
- 2 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；
- 3 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。



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。

因国家医疗药品等相关管理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：

直付用药服务

由镁信健康在本公司认可的药店为您提供属于特药范围的药品，该特定药品的药品费用由本公司与本公司认可的药店直接结算，您无需支付该特定药品的药品费用。

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。

本公司认可的药店均同时满足以下条件：

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



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。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，且不占用您保单特定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直付用药服务。

1.4 特药服务标准

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

（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。

服务流程

2.1 直付用药服务流程说明

- 01 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；
- 02 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，即可进行申请直付用药；
- 03 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）；

04 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。

05 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定药品费保险金的责任。

2.2 援助用药申请指导流程说明

- 01 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；
- 02 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；
- 03 若您未通过援助用药项目审核，后续按保险条款中处方审核流程申请直付用药服务；
- 04 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，不占用您保单特定药品费保险金的额度。



其他注意事项

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。
- 1.5 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

- 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，本公司不承担任何法律责任；
- 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，本公司不承担任何法律责任；
- 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。



常见问题解答

- 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：

 - 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，确定对申领药品已经耐药（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）。
- 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。
- 若我自行到药店付费购药，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。

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
四川	33	24	9

附件二：特药清单

药品清单以本公司网址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 2 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

省份	城市	覆盖药店
江苏	镇江市	3
上海	上海市	18
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