

药房直付服务

(一) 服务简称：药房直付服务

(二) 服务简介：由友邦服务团队协调友邦合作的网络内药房为客户提供慢性病双轨制处方药配药、直付及免费配送服务（双轨制处方药是指凭医师处方可在医院外药房购买的药物）。

(三) **服务对象**：被保险人本人

(四) **服务有效期**：从团体保险合同中的被保险人个人保险生效之日起；服务止期同团体保险合同中的被保险人保险止期。

(五) **服务次数**：不限次数。

(六) **服务等待期**：同保险合同等待期。

(七) **服务地域**：中国境内（不含港澳台地区）

(八) **服务时间**：法定工作日 9:00-12:00; 13:00-18:00, 以北京时间为准

(九) **服务启动条件**：

1. 在保险期间内且保单等待期后，发生属于保险责任范围内的慢性病；
2. 病情稳定且病历或处方显示服用当前需配送药品已超 3 个月，且不需要调整药品和药量。
3. 符合保险责任约定的疾病门诊责任限额范围内。

(十) **服务内容**：由友邦服务团队协调友邦合作的网络内药房为客户提供慢性病双轨制处方药配药及药物配送服务（双轨制处方药是指凭医师处方可在医院外药房购买的药物），**配药范围同被保险人的保险责任中的药品范围。**

(十一) **服务限制**：

1. **疾病限制**：仅限慢性病复诊配药。
2. **药量限制**：对于符合保单责任范围内的疾病用药，单次最多配送 90 天药量（保障责任中对于药量有约定的以保单约定为准）
3. **处方限制**：支持一年内的病历及处方复诊配药，对于超过一年的处方不再接受续药，需到医院复诊重新开具处方才能继续配药。
4. **药品限制**：
 - 根据国家药物管控法规，本服务不可配置单轨制处方药（即只能凭医师处方在医院药房取得的药物），包括精神类、抗生素、胰岛素，生物制剂（例如胰岛素）、安眠药类、液体类/注射类、靶向药类、阿片类镇痛药物等药物。
 - 本服务仅支持原处方续药，不支持调方或配置替代药。
 - 本服务不支持配送冷藏类及液体类药品、保健品和性激素类药品。
 - 本服务不支持恶性肿瘤治疗相关的化疗药品及靶向药品的配药与配送。

(十二) 服务流程：

1. 服务申请：在保险期间内且保单等待期后，可选择以下方式之一提出服务申请
 - (1) 拨打 24 小时热线 400 838 3288 / +86 (21) 2409 9018
 - (2) 发送服务申请邮件至友邦指定邮箱 CN.Gop@aia.com
2. 提交资料：客户根据指引，将服务申请材料通过邮件发送至 CN.Gop@aia.com
3. ***请关注：客户提交完整申请服务材料后，友邦服务团队方可正式启动服务。**
4. 审核与确认：友邦服务团队在收到服务申请后 1 个工作日内致电或邮件联络服务申请人，进行初次反馈，与服务申请人沟通明确服务需求，必要时指导服务申请人补充相关资料。
5. 服务实施：友邦服务团队在确认被保险人配药需求和网络内药房药品库存及配送可能性后，1 个工作日内向药房确认配药方案。药房在收到确认后 2 个工作日内联系甲方客户确认按配药方案以快递形式为其提供双轨制处方药送药服务，实际配送区域及时效以服务快递规定为准。

(十三) 相关说明

- 本服务仅针对病情稳定期续配药用户进行复诊处方开具，如期间涉及专科药物调整客户须去医院就诊，调整后再申请续配药。
- 本服务由友邦合作的网络内药房为客户提供配药及药物配送服务，如客户处方中的药品在友邦合作的网络内药房中缺货且短期内无法调配，则友邦服务团队将告知客户无法提供相关服务。客户应及时前往医院或其他机构就诊配药，避免断药引发健康问题。
- 本服务在申请时须提交的材料包括：药房直付服务申请表（须手签）、有效保险直付卡复印件或扫描件、确诊慢性病且服药超过 3 个月对应的病历及用药处方、身份证明材料复印件（单次药品配送金额达到 1 万及以上需提供）。
- 本服务由第三方服务商提供；友邦致力于推荐合法合规有资质的专业服务商，第三方提供的专业服务不代表友邦的立场，因使用第三方服务而造成的任何意外、损失或损害，均由有资质的第三方负责。
- 随着健康管理服务体系的运营与完善以及外部因素等影响，友邦团险提供的健康管理服务内容可能发生变化，届时友邦团险会为客户提供合理的建议或方案供选择，并将及时调整健康管理服务说明书，及时告知客户并按照调整后的服务说明书提供服务。
- 请关注：第三方服务商在获取客户的个人信息、健康数据时应当获得客户的授权同意；未经客户授权第三方服务商不应对外提供客户个人信息或任何健康数据，依法保证数据安全和保护个人隐私。