

# 中宏特药保医疗保险

## 服务指南

本服务指南旨在通过对您投保的《中宏特药保医疗保险》中涉及的特药服务的内容、流程和注意事项等介绍，指导您更好地使用特药服务。本服务指南仅作为服务说明使用，所投保具体保障计划及您应该享有的权益，请以保险合同为准。中宏保险将结合监管及市场环境等情况将适时对特药服务有关内容作出调整，中宏保险负责对本服务指南中所有细则的解释。

尊敬的客户，

感谢您选择中宏人寿保险有限公司（以下简称“中宏保险”或“我们”），很荣幸能为您服务！

您投保的《中宏特药保医疗保险》（以下简称“保险合同”）由中宏保险承保，并承担在该特药保险产品的保险条款中约定的保险责任。中宏保险委托第三方服务商上海镁信健康科技有限公司（以下简称“第三方服务商”或“镁信健康”）为您提供特药有关服务，本服务指南将向您介绍保险合同所涵盖的特药服务内容，祝您拥有健康美好的每一天。

中宏人寿保险有限公司

# 目录

一、特药服务概况.....	4
1、使用特药服务时须满足的条件.....	4
2、特定药品费用保险金计算方法.....	6
3、保险期间和不保证续保.....	6
4、特药延续期.....	7
6、相关释义.....	7
二、购药服务介绍.....	9
1、指定药店购买特定药品.....	9
2、临床急需进口药品的购买.....	11
3、购药相关的服务介绍.....	13
三、服务声明.....	15
四、其他注意事项.....	16
五、特药服务常见问题与解答.....	17

## 一、特药服务概况

### 1、使用特药服务时须满足的条件

#### 1.1、我们承担特定药品费用医疗保险金给付责任的条件

若被保险人在等待期后经医院的专科医生首次确诊患有保险合同约定的“恶性肿瘤——重度”或“恶性肿瘤——轻度”，因持续治疗该疾病而实际发生的且同时符合以下条件的特定药品费用，我们根据“保险金计算方法”的约定给付特定药品费用医疗保险金。

**特定药品费用医疗保险金的给付必须同时满足下列条件：**

- ① 用于治疗“恶性肿瘤——重度”或“恶性肿瘤——轻度”的药品处方是由合同约定的医院的专科医生开具的，且为被保险人当前治疗医学必需的药品；
- ② 每次药品处方剂量不超过1个月；
- ③ 每次药品处方中所列之药品系根据您所选择的保障计划，属于保险合同约定的特定药品清单；
- ④ 被保险人须在医院或我们指定的药店购买上述药品处方中所列药品，若在我们指定的药店购买，须符合“指定药店购买特定药品流程”中有关药品处方审核及药品购买的流程。

当我们累计给付的特定药品费用保险金和临床急需进口药品费用保险金（如选择无忧计划）之和达到您选择的保障计划对应的给付限额时，则我们不再承担特定药品费用医疗保险金的给付责任。

其他因治疗该疾病而产生的医疗费用不在基本保险责任的保障范围内。

#### 1.2、我们承担临床急需进口药品费用保险金给付责任的条件（如选择无忧计划）

若被保险人在等待期后经医院的专科医生首次确诊患有保险合同约定的“恶性肿瘤——重度”或“恶性肿瘤——轻度”，且必须使用临床急需进口药品治疗的，因持续治疗该疾病

而在海南博鳌乐城国际医疗旅游先行区特定医疗机构（以下简称“特定医疗机构”）实际发生的同时符合以下条件的临床急需进口药品费用，我们根据“保险金计算方法”的约定给付临床急需进口药品费用保险金。

**临床急需进口药品费用保险金给付的给付必须同时满足下列条件：**

- ① 用于治疗“恶性肿瘤——重度”或“恶性肿瘤——轻度”的临床急需进口药品处方是由特定医疗机构的专科医生开具的，且为被保险人当前治疗医学必需的药品；
- ② 每次药品处方剂量不超过1个月，且仅限治疗首次确诊的“恶性肿瘤——重度”或“恶性肿瘤——轻度”；
- ③ 每次药品处方中所列之药品系根据您所选择的保障计划，属于保险合同约定的临床急需进口药品清单；
- ④ 在购买进口药品前，使用的进口药品处方须符合“临床急需进口药品的购药流程”中有关临床急需进口药品处方审核及临床急需进口药品购买的流程。

**其他因治疗该疾病而产生的医疗费用不在临床急需进口药品费用保险金责任的保障范围内。**

### **1.3、我们承担基因检测费用保险金给付责任的条件（如选择无忧计划）**

若被保险人在等待期后经医院的专科医生首次确诊患有保险合同约定的“恶性肿瘤——重度”或“恶性肿瘤——轻度”，因持续治疗该疾病于境内医院或境内基因检测机构实际发生的基因检测费用，我们将向被保险人给付基因检测费用保险金。

**当我们累计给付的基因检测费用保险金达到人民币3万元时，基因检测费用保险金责任终止。**

## 2、特定药品费用保险金计算方法

我们根据在药品处方开具时，该药品属于医保目录外药品或医保目录内药品为标准，将特定药品费用保险金和临床急需进口药品费用保险金（如选择无忧计划）分为医保目录外药品费用及医保目录内药品费用，并按以下方式计算：

### （一）、医保目录外特定药品费用

我们按您实际发生的医保目录外药品费用扣除您通过公费医疗或除本合同之外的商业保险等途径已取得的补偿后的剩余部分的100%给付医保目录外药品费用。

### （二）、医保目录内特定药品费用

我们按您实际发生的医保目录内药品费用扣除您通过基本医疗保险（含大病医保）、公费医疗或除本合同之外的商业保险等途径取得的补偿后的剩余部分按如下的给付比例给付医保目录内药品费用。

给付条件	给付比例
已从基本医疗保险（含大病医保）、公费医疗取得药品费用补偿	100%
未从基本医疗保险（含大病医保）、公费医疗取得药品费用补偿	60%

## 3、保险期间和不保证续保

本产品为不保证续保产品。

保险合同的保险期间为1年，自保险单上载明的保险合同生效日的24时起，至保险单上载明的保险合同期满日的24时止。保险期间届满前，若您为同一被保险人向我们申请重新投保本产品，经我们审核同意承保，且您按申请重新投保时的费率缴纳了对应保险费的，我们将签发新保险合同。

若被保险人在保险期间内承担给付保险合同任何一项保险金责任的、被保险人年龄超过100周岁或本产品停售，我们将不再接受您的重新投保申请。

#### 4、特药延续期

若被保险人在保险期间内首次确诊患有保险合同约定的“恶性肿瘤——重度”或“恶性肿瘤——轻度”，至保险合同保险期间届满时治疗仍未结束，且累计给付的特定药品费用医疗保险金、临床急需进口药品费用保险金、基因检测费用保险金未达您投保时选择的保障计划所对应的给付限额，我们将继续承担保险责任，直至满足以下任一条件时终止：

（一）、被保险人确诊首次确诊患有保险合同约定的“恶性肿瘤——重度”或“恶性肿瘤——轻度”之日起至您投保时选择的保障计划所对应的如下延续期届满日止：

保障计划	延续期
基础计划	首次确诊患有本合同约定的“恶性肿瘤——重度”或“恶性肿瘤——轻度”之日起1年
安心计划 无忧计划	首次确诊患有本合同约定的“恶性肿瘤——重度”或“恶性肿瘤——轻度”之日起3年

（二）、我们在保险期间和您在投保时所选择保障计划所对应的延续期内累计给付的特定药品费用医疗保险金、临床急需进口药品费用保险金、基因检测费用保险金达到您选择的保障计划所对应的给付限额时。

#### 6、相关释义

**医院：**指经国家卫生健康主管部门审核的二级或二级以上医疗机构，但不包括作为诊所、康复、联合病房、家庭病床、护理、休养或戒酒、戒毒等医疗机构。该医院必须具有系统的、充分的诊断设备，全套外科手术设备及提供二十四小时的医疗与护理服务。

**药品处方：**指由注册的执业医师和执业助理医师在诊疗活动中为患者开具的、由取得药学专业技术职务任职资格的药学专业技术人员审核、调配、核对，并作为患者用药凭证的医疗文书，包括医疗机构病区用药医嘱单。

**医学必需：**指医疗费用符合下列所有条件：

- （1）治疗特定疾病所必需的项目；

- (2) 不超过安全、足量治疗原则的项目；
- (3) 由我们认可的医院医生开具的处方药；
- (4) 非试验性的、非研究性的项目；
- (5) 与接受治疗当地普遍接受的医疗专业实践标准一致的项目。

**我们指定的药店：**指我们授权的第三方服务商届时提供的药店名单，我们指定的药店应同时满足以下条件：

- (1) 取得国家药品经营许可证、GSP认证；
- (2) 具有完善的冷链药品储存及送达能力；
- (3) 该药店内具有医师、执业药师等专业人士提供服务。

**海南博鳌乐城国际医疗旅游先行区特定医疗机构：**指我们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，其具体名单以我们官方网站的最新公布信息为准。海南博鳌乐城国际医疗旅游先行区经中华人民共和国国务院批复（《关于同意设立海南博鳌乐城国际医疗旅游先行区的批复》（国函[2013]33号）设立。

**临床急需进口药品清单：**我们将根据特定药品临床应用的发展，跟踪分析并实时更新和公布《临床急需进口药品清单》。该清单以我们官方网站最新公布的信息为准。

**境内：**指中华人民共和国大陆地区，不包括香港特别行政区、澳门特别行政区和台湾地区。

**基因检测机构：**指在境内取得合法有效资质且合法提供基因临床检验服务的机构。

**基因检测费用：**指将外周血、手术或活检术留取的恶性肿瘤病理切片组织或恶性肿瘤转移所致的胸腹水等样本，进行恶性肿瘤相关的特定基因的结构（DNA水平）或功能（RNA水平）检测。境内医院或特定医疗机构专科医生可根据其基因检测结果，给出针对其分子异常特征药物的给药方案。



## 二、购药服务介绍

### 1、指定药店购买特定药品

#### 1.1、指定药店购买特定药品（院外购药） 服务流程概述



\*注：选择送药上门时无法使用社保卡进行结算。

#### 1.2、指定药店购买特定药品（院内购药） 服务流程概述

若在院内进行购药，被保险人可先行承担医疗费用，在就诊结束后向中宏保险申请事后理赔。保险金受益人应递交下列的证明和资料：

- 01 保险合同；
- 02 受益人的身份证明；
- 03 医疗费原始收据；
- 04 医疗出具的被保险人病历、病理、血液及其他科学方法检验报告等评断证明文件；
- 05 被保险人完整的门急诊病历卡(含首诊病历)和出院小结（若发生住院）；
- 06 能提供的与确认保险事故的性质、原因等有关的证明和资料。

### 1.3、指定药店购买特定药品流程相关的重要事项

受益人在我们指定的药店购买药品，申请特定药品费用保险金时，应按照以下流程办理：

#### （一）授权申请

被保险人或者受益人作为申请人向我们提交特定药品授权申请（以下简称“授权申请”），并按照我们的要求提交相关授权申请材料，主要包括与被保险人相关的个人信息、诊断证明、与诊断证明相关的检查检验报告、药品处方及其他所需要的医学材料。

**如果被保险人未提交授权申请或者授权申请审核未通过，我们不承担给付特定药品费用保险金的责任。**

如果委托他人代为申请，除上述证明和资料外，还须提供相关保险金受益人的授权委托书、受托人有效身份证件等相关证明文件。保险金作为被保险人遗产时，还须提供可证明合法继承权的相关权利文件。受益人或继承人为未成年人或无民事行为能力人时，由其合法监护人代其申请领取保险金，其合法监护人还必须提供受益人或继承人为未成年人或无民事行为能力人的证明和监护人具有合法监护权的证明。以上证明和资料不完整的，我们将及时一次性通知申请人补充提供有关证明和资料。

#### （二）处方审核

授权申请审核通过后，我们将进行药品处方审核。如果药品处方审核出现以下特殊情况，我们有权要求申请人补充其他与药品处方审核相关的医学材料。药品处方审核中的特殊情况主要包括：

- （1）申请人授权申请时提交的与被保险人相关的医学材料不足以支持药品处方审核；
- （2）医学材料中相关的科学方法检验报告结果不支持药品处方的开具。

**如果被保险人的药品处方审核未通过，我们不承担给付特定药品费用保险金的责任。**

### (三) 特药购买

#### ① 自行提取药品

药品处方审核通过后，被保险人若选择自行提取药品，须从我们指定的药店列表中选定购药药店，经我们的第三方服务商确认后，按照约定时间携带有效药品处方、购药凭证、被保险人的有效身份证件及被保险人的中华人民共和国社会保障卡到我们指定的药店购买药品。

#### ② 第三方服务商送药上门

药品处方审核通过后，被保险人若选择第三方服务商送药上门，需要向第三方服务商提出申请，申请成功后由第三方服务商通过特药药房网络提供送药上门服务。

## 2、临床急需进口药品的购买

### 2.1、服务流程概述



确诊保障范围内的“恶性肿瘤—重度”或“恶性肿瘤—轻度”，您可联系您的服务代理人或中宏保险客户服务中心，并提供相关检验检查资料



中宏保险收到报案后，经用药合理性审核，确认是否属于理赔范围



中宏保险确认属于理赔范围；  
第三方服务商联系客户推进后续流程，并预约安排海南博鳌乐城国际医疗旅游先行区特定医疗机构专家进行远程视频会诊或提交电子版书面材料的方式出具评估表



专家审核通过，药品获批，客户签署告知书，前往海南博鳌乐城国际医疗旅游先行区特定医疗机构就医

治疗结束

## 2.2、临床急需进口药品的购药流程相关的重要事项

受益人在特定医疗机构购买临床急需进口药品，申请临床急需进口药品费用保险金时，应  
按照以下流程办理：

### （一）、授权申请

被保险人或者受益人作为申请人向我们提交临床急需进口药品授权申请（以下简称“授权  
申请”），并按照我们的要求提交相关授权申请材料，主要包括与被保险人相关的个人信  
息、诊断证明、与诊断证明相关的检查检验报告、基因检测报告及其他所需要的医学材  
料。

**如果被保险人未提交授权申请或者授权申请审核未通过，我们不承担给付临床急需进口药  
品费用保险金的责任。**

如果委托他人代为申请，除上述证明和资料外，还须提供相关保险金受益人的授权委托  
书、受托人有效身份证件等相关证明文件。保险金作为被保险人遗产时，还须提供可证明  
合法继承权的相关权利文件。受益人或继承人为未成年人或无民事行为能力人时，由其合  
法监护人代其申请领取保险金，其合法监护人还必须提供受益人或继承人为未成年人或无  
民事行为能力的证明和监护人具有合法监护权的证明。以上证明和资料不完整的，我们  
将及时一次性通知申请人补充提供有关证明和资料。

### （二）、临床急需进口药品适用性初审

授权申请审核通过后，我们将进行临床急需进口药品适用性初审。该适应性初审以药品说  
明书为依据并结合被保险人病情和基因检测报告等材料进行审慎评估。如果药品处方审核  
出现以下特殊情况，我们有权要求申请人补充其他与临床急需进口药品适用性初审相关的  
医学材料。临床急需进口药品适用性初审中的特殊情况主要包括：

① 申请人授权申请时提交的与被保险人相关的医学材料不足以支持使用临床急需进口药

品；

② 医学材料中相关的科学方法检验报告结果不支持临床急需进口药品的使用。

如果被保险人的临床急需进口药品适用性初审未通过，我们不承担给付临床急需进口药品费用保险金的责任。

### （三）、特定医疗机构病情诊断及临床急需进口药品申请

临床急需进口药品适用性初审通过后，若特定医疗机构专科医生提供的病情诊断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使用申请。

如果特定医疗机构提出的进口药品使用申请未获批准，我们不承担给付进口药品费用保险金的责任。

### （四）、临床急需进口药品的购买

海南省药品监督管理部门审批通过后，被保险人需自行至特定医疗机构就医和购药。

## 3、购药相关的服务介绍

### 3.1、指定药店购买特定药品相关的服务

#### 门诊绿色通道服务

若药品合理性审核不通过时，第三方服务商结合被保险人的病情为被保险人安排一次三甲医院副主任医师以上的专家门诊绿通服务，第三方服务商承担由此产生的号源协调服务费，但与该门诊服务相关的挂号费和后续诊疗费用由被保险人自行承担。

保险有效期内可为被保险人本人提供一次门诊挂号服务。

### 3.2、临床急需进口药品的购药相关的服务（如选择无忧计划）

#### （1）协助安排特定医疗机构病情诊断服务

若被保险人经境内医院初诊后认为需要使用合同约定的临床急需进口药品清单内进口药品的，且被保险人通过药品合理性审核，第三方服务商为被保险人协助安排特定医疗机构病情诊断服务，诊疗方式包括但不限于以远程视频方式连接医师或线上向医师提交电子版材料进行诊查/诊治。

经特定医疗机构诊断认为被保险人需要使用保险合同约定的临床急需进口药品清单内进口药品，且已成功向海南当地监管部门申请进口药品成功的。在被保险人签署告知书后，由第三方服务商协调为被保险人预约特定医疗机构并安排海南当地就医行程，同时由专业人员全程陪同被保险人入院接受治疗。

#### （2）往返特定医疗机构的机票和住宿报销服务

在协助被保险人安排特定医疗机构病情诊断过程中，第三方服务商提供机票和住宿报销服务。被保险人本人经医生确认罹患保险产品责任里的疾病，并已通过特定医疗机构药品适用性初审的，被保险人本人及一名陪同人员至特定医疗机构的经济舱往返机票费用可获得报销，机票合计报销金额以人民币1万元（含税）为限，同时，第三方服务商为被保险人本人及一名陪同人员提供博鳌乐城当地的住宿费用报销，住宿费用报销最高限额1万元（含税）。

### 三、服务声明

1. 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商镁信健康为您提供，镁信健康对服务的质量和品质承担责任，若您在服务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；
2. 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；
3. 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的额外的费用由您本人承担；
4. 为不影响您的服务权益，您应向本公司及本公司委托的第三方服务商提供完整真实的病历资料，本公司及第三方服务商对相关资料和信息负有保密责任；
5. 在使用本服务手册所约定的各项服务过程中所产生的挂号费、诊疗费、治疗费、检查费等不属于保险责任范围内的费用，需由您自行承担；
6. 在使用本服务手册所约定的各项服务过程中，本公司委托的第三方服务商镁信健康为您提供免费咨询服务，咨询内容包括但不限于：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（提供特药相关疾病资讯）。（镁信健康客服热线：400-820-7089，服务时间为：周一到周日9:00-21:00(法定节假日除外)。

## 四、其他注意事项

订立本产品保险合同时，我们会向您说明合同的内容。对合同中免除我们责任的条款，我们在订立合同时会在投保单、保险单或其他保险凭证上作出足以引起您注意的提示，并对该条款的内容以书面或口头形式向您作出明确说明，未作提示或者明确说明的，该条款不产生效力。

订立保险合同时，我们就您或者被保险人的有关情况提出询问的，您应当如实告知。

您故意或者因重大过失未履行前款规定的如实告知义务，足以影响我们决定是否同意承保或者提高保险费率的，我们有权解除合同。

上述合同解除权，自我们知道有解除事由之日起，超过30日不行使而消灭。

您故意不履行如实告知义务的，我们对于合同解除前发生的保险事故，不承担给付保险金的责任，并不退还保险费。

您因重大过失未履行如实告知义务，对保险事故的发生有严重影响的，我们对于合同解除前发生的保险事故，不承担给付保险金的责任，但应当退还保险费。

我们在合同订立时已经知道您未如实告知的情况的，我们不得解除合同；发生保险事故的，我们应当承担给付保险金的责任。

保险事故是指保险合同约定的保险责任范围内的事故。



## 五、特药服务常见问题与解答

**问：什么是特药服务？**

答：特药服务指您经过医院专科医生就诊，获得经过医学合理性审查的处方，在院外药房进行购药时，在通过审核后，第三方服务商可以协助您进行药品购买，或将所购药品配送到您指定的地点。同时，在药品购买过程中，对保险合同保障范围内的药品费用，由第三方服务商与药房直接进行结算，您无需支付。

**问：如何申请特药服务？**

答：您可以拨打我司客服电话进行报案或向我司保单签发地柜面或您的服务营销员报案，并提交跟您病情相关的医学材料。

**问：申请特药服务，需要提交哪些资料？**

答：您需要递交本次处方的影印件，本次就诊病历或出院小结，相关检验、检查报告单，肿瘤病理报告等。部分药品还需要相应的基因检测报告等。

**问：什么情况下我的特药服务审核不会通过？**

答：您所申请的特药不在保险合同药品目录内；您目前的疾病情况及诊疗方案与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不一致；您所提供的特药处方超出药品说明书中推荐的用法用量范围。

**问：申请后，一般多久能取得药品？**

答：在您的特药服务申请审核通过后，第三方服务商会在4个工作日内和您确认本次药品购买药房，药品配送时间、配送地点等。您可以指定药品配送地点和配送时间，但具体送达时间将视您指定配送地点位置及当地交通状况而定。

**问：会出现买不到药品的情况么？**

答：一般第三方服务商都能为您找到药品购买药房。但是如果该种药品因为厂方原因导致全国性断货的，此种情况下，第三方服务商也无法为您买到该药品。

**问：特药服务中需要支付药款么？**

答：本产品依据实际情况，提供3种购药方式：

- 1、境内院内购买特定药品，支持事后申请理赔进行报销（需要支付药款）；
- 2、境内院外购买特定药品，支持药店直付服务，领药或送药上门（不需要支付自付部分以

外的药款)。

3、购买临床急需进口药品，支持直付服务（不需要支付药款）。

需要特别提醒，若因治疗需要，需购买境内院外药品或购买临床急需进口药品时，需先向我们申请，不支持自行购药后再来报销。

**问：如何保证特药服务中配送药品的质量？**

答：第三方服务商合作的药房都是经过GSP认证的DTP连锁药房，保证药品质量，也保证药品进销存所有环节都符合国家规定，在特药服务中第三方服务商的药品均从正规药房渠道购买，也将会告知您本次购药的药房。同时，第三方服务商专业的特药冷链配送队伍和设施，确保您在取得药品时的药品质量。

**问：如何使用基因检测服务？**

答：被保险人在保险责任期内确诊“恶性肿瘤——重度”或“恶性肿瘤——轻度”后，因病情需要使用境内外特药，向我们提出基因检测需求后，经审核通过后，由第三方服务商协助安排提供基因检测服务。对不超过保险产品合同约定3万元的基因检测服务费用，由第三方服务商为被保险人向检测机构直接支付，被保险人无需承担前述费用范围内的检测费用。

**问：如果不认同特定医疗机构的病情诊断意见，如何处理？**

答：在特定医疗机构提供的病情诊断过程中，若被保险人不认同特定医疗机构医师出具的诊疗意见的，第三方服务商将在接到被保险人要求后10个工作日内根据被保险人的病情为其安排其他有资质的特定医疗机构进行诊疗，诊疗方式包括但不限于以远程视频方式连接医师或线上向医师提交电子版材料进行诊查/诊治，该次诊疗产生的相关挂号费、诊疗费用等费用由被保险人自行承担。

**问：如何查询最新的特定药品清单和临床急需进口药品清单？**

答：我们将根据特定药品临床应用的发展，跟踪分析并实时更新和公布《特定药品清单》。该清单以我们官方网站最新公布的信息为准。特定药品的适应症以国家药品监督管理局批准的药品说明书为准。最新的特定药品清单和临床急需进口药品清单详见我们官方网站 (<https://www.manulife-sinochem.com/public-information/special/short-term-health-insurance>)。