

工银安盛人寿安享特药医疗保险 服务指南

本服务指南不是工银安盛人寿【安享特药医疗保险】保险产品条款的组成部分，本指南旨在指导您更好地使用特药服务，仅作为服务说明使用。如发现服务手册与保险合同不一致，请以保险合同为准。本公司将结合医疗服务环境等情况动态优化、调整服务有关条款。本公司保留对本服务所有细则的解释、服务内容的变更等权利。

目录

- 一、特药服务概况
- 二、特药服务流程
- 三、其他注意事项
- 四、常见问题解答

敬请注意

1. 安享特药医疗保险保障的恶性肿瘤特定药品，详见保险合同中特定药品清单（附件一），本公司仅对特定药品清单中列明的药品承担保险责任。
2. 在医院外购药时，请务必通过本公司指定的第三方服务商，并在其指定或认可的药店领药或预约送药上门，否则本公司不承担相应的药品费用。
3. 为向您提供便利的服务，在第三方服务商指定或认可的药店到店领取或送药上门时，请备齐有关材料，以便工作人员收取。
4. 本公司通过第三方服务商联系您办理援助用药时，请予以配合，否则会影响您的权益。

尊敬的先生/女士：

感谢您选择工银安盛人寿保险有限公司，很荣幸为您提供服务！

您的安享特药医疗保险（以下简称“保险合同”）由工银安盛人寿保险有限公司（以下简称“本公司”）承保，由本公司授权第三方服务商为您提供药品有关服务。本服务手册旨在帮助您了解保险合同中恶性肿瘤特定药品（以下简称“特定药品”）申请有关内容，以便更好维护您的权益。

工银安盛人寿保险有限公司

特药服务概况

一、特药服务概况

为您提供非就诊医院购买特定药品的服务，特定药品种类详见保险合同中的药品清单。

1、使用特药服务须同时满足以下条件：

在保险合同有效期内，若被保险人在等待期后首次发病，并在医院被专科医生首次确诊患有保险合同定义的特定恶性肿瘤（无论一种或多种），对于治疗该特定恶性肿瘤发生的、且同时满足以下条件的特定药品费用，可以申请特药服务。

特定药品费用须同时满足以下条件：

一、首次特定药品处方开具时间在保险期间内，后续特定药品处方开具时间不超过保险期间届满日后 180 天（含）；

二、该特定药品处方是由医院专科医生开具的、用于被保险人当前特定恶性肿瘤治疗必需且合理的特定药品，每次的处方剂量不超过 1 个月；

三、该特定药品属于保险合同定义的特定药品清单；

四、若在非就诊医院购买上述特定药品的，必须按照保险合同中规定的流程进行授权申请、处方审核、援助用药申请及特定药品购买。

*前款所述定义释义

等待期：保险合同生效日起 90 内（含第 90 天）为等待期，续保时无等待期。

医院：指中华人民共和国境内的由国家卫生行政部门评定的二级或二级以上公立医院。

指定或认可的药店：经保险公司审核认可，能够满足下列全部条件，为被保险人提供恶性肿瘤药品处方审核购药或配送服务的药店，具体以保险公司提供的名单为准。

- 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送达能力；
- 3) 提供专业的药品资讯、患者教育、追踪随访、援助用药服务；
- 4) 该药店内具有药师等专业人员提供服务；

5) 具有或者正在申报当地城乡居民大病医疗保险定点资质的、由大型医药公司经营的全国性连锁药店。

发病：指被保险人出现疾病的前兆或异常的身体状况，或已经显现促使一般人引起关注并寻求诊断、治疗或护理的病症。

首次发病：指自被保险人出生之日起第一次发病，而不是指自保险合同保险期间内第一次发病。例如，保险合同生效为 2019 年 8 月 1 日，被保险人自出生后首次发病的时间，以及是否满足在保险合同等待期后首次发病条件的核定结论见下表：

表：

自出生后首次发病时间	是否满足在保险合同等待期后首次发病条件
2019 年 8 月 1 日之前	否
2019 年 8 月 1 日起的 90 日（含）内	否
2019 年 8 月 1 日起的 90 日后	是

特定恶性肿瘤：恶性肿瘤指恶性细胞不受控制的进行性增长和扩散，浸润和破坏周围正常组织，可以经血管、淋巴管和体腔扩散转移到身体其它部位的疾病。经病理学检查结果明确诊断，临床诊断属于世界卫生组织《疾病和有关健康问题的国际统计分类》（ICD-10）的恶性肿瘤范畴。

特定恶性肿瘤指：

1. 胃癌	8. 胰腺神经内分泌瘤	15. 头颈癌
2. 肺癌	9. 卵巢癌	16. 白血病
3. 肝癌	10. 黑色素瘤	17. 淋巴瘤
4. 肾癌	11. 鼻咽癌	
5. 乳腺癌	12. 前列腺癌	
6. 结直肠癌	13. 骨髓瘤	
7. 胃肠道间质瘤	14. 软组织肉瘤	

下列疾病不在保障范围内：

- (1) 原位癌；
- (2) 相当于 Binet 分期方案 A 期程度的慢性淋巴细胞白血病；
- (3) 相当于 Ann Arbor 分期方案 I 期程度的何杰金氏病；
- (4) 皮肤癌（不包括恶性黑色素瘤及已发生转移的皮肤癌）；
- (5) TNM 分期为 T₁N₀M₀ 期或更轻分期的前列腺癌；
- (6) 感染艾滋病病毒或患艾滋病期间所患恶性肿瘤。

2、特药服务使用有效期限

首次特定药品处方开具时间在保险期间内，后续特定药品处方开具时间不超过保险期间届满日后 180 天（含）；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本特别约定用药治疗期限的情形，按照国家相关管理规章制度执行。

3、涵盖的特药服务内容

本特药服务包括直付用药服务、援助用药申请指导服务，具体适用情况如下。

3.1、直付用药服务

由第三方服务商指定或认可的药店直接为您提供药房直付，无须您先垫付资金购买。（药店分布区域详见附件二）

直付用药服务说明：

1. 经保险公司审核通过后，第三方服务商将收到您的直付用药申请（参见第 2 部分“特药服务流程”）。由第三方服务商审核通过后，按约定承诺流程和时效并进行处方审核（服务承诺见第 1 部分第 5 点），处方审核通过后，服务人员将联系您，您可选择到店自取或免费送药上门（服务承诺见第 1 部分第 5 点），完成选择和预约后第三方服务商发放购药凭证给您。
2. 若您的直付用药申请审核未通过第三方服务商审核，且您认可该审核结果时，第三方服务商将向您赠送一次专家门诊预约绿通增值服务，在五个工作日内为您安排前往定点医院进行就诊。第三方服务商只承担绿通产生的号源协调服务费，就诊过程中产生的挂号费用、诊疗费用、交通食宿费用需由用户自行承担。（绿通服务医院分布详见附件三）
3. 申请及用药期间，第三方服务商将提供专业药师咨询服务。

3.2、援助用药申请指导服务

适用于目录中特药，且设有援助用药项目的情况，但援助用药申请指导服务仅限中国大陆公民使用。

请注意：被保险人用药时长符合援助用药申请条件，但因被保险人未提交援助用药申请或者提交的援助用药申请材料不全导致援助用药申请未通过、或者审核通过后被保险人未领药的，本公司不承担保险责任。

援助用药申请指导：

1. 在保险合同有效期内，若被保险人在等待期后首次发病，并在医院被专科医生首次确诊患有保险合同定义的特定恶性肿瘤（无论一种或多种），并在出具可使用保障药品处方后，第三方服务商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，请您配合提供；
2. 慈善基金会审核通过您的申请后，将通知您至慈善基金会定点药房领取赠药。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赠药所需的材料；
3. 您成功申请援助用药后，药品由慈善基金会提供。该部分涉及的实际药品费用，不占您特定药品费用保险金额。

被保险人作为申请人向我们提交特定药品购买授权申请，并提供下列证明文件、资料原件：

- 1) 被保险人的有效身份证件；
- 2) 医院出具的医疗材料（包括完整的门急诊病历卡、出院小结等、必要的病理检验、血液检验及其他科学诊断报告、诊断书及处方）
- 3) 被保险人所能提供的与确认保险事故的性质、原因、伤害程度等有关的其他证明和资料。
- 4) 填写完整的《购药申请表》

5、特药服务承诺

1、第三方服务商审核时效

保险公司审核通过后的一个工作日

2、药品配送时效

(1) 同城配送：上午预约，下午送达；下午预约，第二天早上送达；

(2) 异地配送：预约日起，2-5个工作日内送达；

3、专家门诊预约绿通时效

第三方服务商在收到用户面诊需求后，5个工作日内安排被保险人面诊。

二、特药服务流程

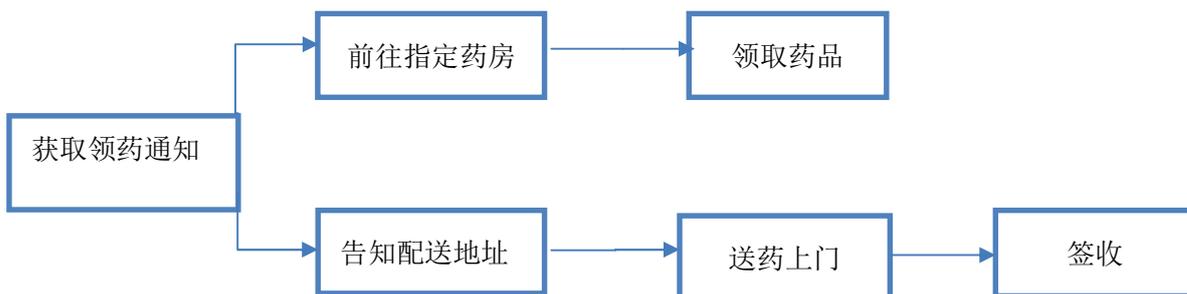
1、服务流程概述

1.1、流程图示意

1.1.1 服务流程



1.1.2 到店领药/送药到家服务流程



1.2、流程说明

1.2.1 首次用药申请时，您可拨打工银安盛服务热线 95359，了解申请特药服务所需提供的相关材料，集齐材料并填写《购药申请表》（见附件四）递交给您的保险服务顾问或就近公司网点。非首次用药申请发起时，您可拨打 95359 提出申请后，由第三方服务商线上（邮件等沟通工具）协助客户递交相关材料。

经保险公司用药审核通过后，第三方服务商将按约定服务承诺在一个工作日内完成处方审核。

1.2.2 第三方服务商处方审核通过后，第三方服务商将联系您，您可选择到店自取或者预约送药上门任意一种取药方式。药品到店自取和送药上门服务仅限在第三方服务商指定或认可的药店。

预约送药上门时，您需告知个人基本信息、领药信息。选择到店取药时，您将收到购药凭证（二维码）。到药店后您需凭处方、购药凭证、被保险人的有效身份证件、被保险人的中华人民共和国社会保障卡等验证身份，领取药品。

无论到店自取或预约送药上门，您需签署理赔授权委托书等相关材料。并配合准备好下列材料，以便工作人员核对、收取，请予配合：

- 1) 被保险人的有效身份证件正反面复印件；
- 2) 处方原件；
- 3) 购药凭证（二维码）；
- 4) 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；

1.2.3 申请人的用药申请需按照本公司的标准流程，通过审核去指定药店取药或预约送药上门，对不满足条件的药品费用本公司不承担给付特定药品费用保险金的责任。

1.3、援助用药

若您用药时长符合本公司指定或认可的慈善机构援助项目赠药（以下简称“援助用药”）申请条件，第三方服务商会通知您并协助进行申请材料准备，申请人须提供申请援助用药合理且必需的材料。

援助用药项目审核通过后，申请人须到援助用药项目的指定药店领取赠药。

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赠药，则视为

您放弃本次援助用药权益，本应纳入援助用药范围但您未领取的药品费用需由您自行承担。

若申请人未通过援助用药项目审核，申请人须按照约定重新进行药品处方审核。

三、其他注意事项

1、服务注意事项

- 1.1 特药服务仅限您（被保险人）本人使用，不可转让给他人。
- 1.2 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。
- 1.3 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。
- 1.4 本公司指定的药品清单将根据医疗水平的发展进行补充，具体药品清单以本公司最新公布信息为准。

2、服务声明

- 2.1 本服务由本公司授权的第三方服务商为您提供，若您与第三方服务商因服务而产生的任何纠纷，本公司会尽力协调解决，但不因此负任何法律责任。
- 2.2 到店自提或送药上门过程中因您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您本人承担。
- 2.3 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。
- 2.4 本公司尊重并保护您的隐私权，未经您许可本公司不会将任何与您相关的信息泄露给无关的第三方。为了更好的为您提供服务，本公司可能会向您询问姓名、性别、电话号码、地址等诸多信息，您有权决定是否提供相关信息，但本公司不承担由信息不全导致的损失。
- 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各自资料，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，致使本公司延迟或未能履行本服务的，本公司不负任何责任。

四、常见问题

Q: 通常有哪些情况特药处方申请审核不通过？

A: 为了您的健康，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）。

Q: 处方药申请审核不通过时，为什么安排门诊绿通？

A: 处方药申请审核不通过，且您认可第三方服务商的审核结果时，为了请专科医生根据您的疾病状态，为您制定新的合理且适合您目前疾病状态的治疗方案。请注意，发生的相应医疗费用（包括但不限于挂号费、检查费等）需要您本人承担。

Q: 指定的药房能覆盖到我所在的城市吗？前往指定药房的合作药房购药，认为是指定药房认可的特药药品费用吗？

A: 我们指定的合作药房覆盖了 30 个省份，233 个城市，满足了绝大部分地区的药品供应。

经我们处方审核同意后，前往第三方服务商指定合作药房购药，医疗发票抬头为本公司指定或认可的药房，则为在本公司指定或认可的药房内发生的药品费用。

Q: 什么是援助用药？

A: 由于经济条件受限而无法继续进行规范化治疗的患者, 满足并鼓励其与疾病抗争的物质与精神需求, 使其继续获得药物治疗机会的社会性援助用药活动.

Q: 我如何得知自己是否符合援助用药申请要求?

- A: 1) 您治疗用的药品已开展援助用药项目, 且项目正在运营中
2) 医生诊断您的适应症并开具的治疗药品, 包含在该药品援助用药项目中。
3) 您必须是大陆居民, 持有中国大陆居民身份证或军官证。
4) 您的家庭经济条件, 需符合慈善项目规定的收入标准。

Q: 捐赠药品和自费药品会有什么不同?

A: 捐赠药品原则上说和自费药品是一致的。捐赠药品的外盒上一般会贴有“捐赠药品, 不得销售”的字样

附件一：特定药品清单（通用名称）

1. 阿比特龙
2. 阿昔替尼
3. 阿帕替尼
4. 阿法替尼
5. 埃克替尼
6. 阿来替尼
7. 安罗替尼
8. 奥拉帕利
9. 奥希替尼
10. 贝伐珠单抗
11. 吡咯替尼
12. 达沙替尼
13. 厄洛替尼
14. 呋喹替尼
15. 吉非替尼
16. 克唑替尼
17. 拉帕替尼
18. 来那度胺
19. 利妥昔单抗
20. 芦可替尼
21. 仑伐替尼
22. 纳武利尤单抗
23. 尼洛替尼
24. 尼妥珠单抗
25. 帕博利珠单抗
26. 帕妥珠单抗
27. 哌柏西利
28. 培唑帕尼
29. 硼替佐米
30. 曲妥珠单抗
31. 瑞戈非尼
32. 塞瑞替尼
33. 舒尼替尼
34. 索拉非尼
35. 特瑞普利单抗
36. 维莫非尼
37. 西达本胺
38. 西妥昔单抗
39. 信迪利单抗
40. 伊布替尼
41. 伊马替尼
42. 伊沙佐米
43. 依维莫司
44. 重组人血管内皮抑制素

注: 工银安盛人寿保留对上述特定药品清单进行变更的权利, 将根据医疗水平的发展对其进行更新, 并在我们的官方网站公布。

附件二：第三方服务商指定或认可的药店分布区域

省份/ 直辖市	城市	药房数 量	省份/ 直辖市	城市	药房 数量
安徽	安庆市	2	江西	抚州市	1

	蚌埠市	2		赣州市	3
	滁州市	1		吉安市	1
	阜阳市	1		景德镇市	1
	合肥市	4		九江市	2
	淮北市	1		南昌市	7
	淮南市	1		萍乡市	1
	黄山市	1		上饶市	1
	六安市	1		新余市	3
	马鞍山市	1		宜春市	1
	芜湖市	2		鹰潭市	1
	宿州市	1		鞍山市	1
	宣城市	1		本溪市	1
北京	北京市	19		朝阳市	1
福建	福州市	6	辽宁	大连市	21
	龙岩市	1		丹东市	1
	南平市	1		阜新市	1
	宁德市	1		葫芦岛市	1
	莆田市	2		锦州市	2
	泉州市	2		盘锦市	1
	三明市	2		沈阳市	10
	厦门市	5		铁岭市	2
	漳州市	13		营口市	1
甘肃	定西市	1	内蒙古	包头市	2
	酒泉市	1		赤峰市	4
	兰州市	6		鄂尔多斯市	1
	庆阳市	1		呼和浩特市	4
	天水市	1		呼伦贝尔市	1
	武威市	2		通辽市	1
广东	东莞市	2	宁夏	乌兰察布市	1
	佛山市	4		兴安盟	1
	广州市	18	银川市	7	
	惠州市	2	青海省	西宁市	4
	江门市	2	山东	滨州市	1
	揭阳市	1		德州市	1
	梅州市	1		东营市	1
	汕头市	4		菏泽市	1
	汕尾市	1		济南市	8
	韶关市	1		济宁市	2
	深圳市	6		聊城市	2
	湛江市	3		临沂市	2
	肇庆市	1		青岛市	4
	中山市	6		日照市	1
	珠海市	3		泰安市	1

广西	崇左市	1	威海市	威海市	1	
	贵港市	1		潍坊市	3	
	桂林市	3		烟台市	2	
	柳州市	2		枣庄市	3	
	南宁市	4		淄博市	3	
	梧州市	9		大同市	2	
	玉林市	1		晋城市	1	
贵州	贵阳市	5	山西	晋中市	1	
	铜仁市	1		临汾市	2	
	遵义市	1		吕梁市	1	
海南	海口市	5		太原市	6	
	三亚市	1		阳泉市	2	
河北	保定市	2		运城市	2	
	沧州市	2		长治市	1	
	邯郸市	2		陕西	安康市	2
	衡水市	1			宝鸡市	3
	廊坊市	1			汉中市	2
	秦皇岛市	3	商洛市		1	
	石家庄市	25	渭南市		2	
	唐山市	4	西安市		6	
	张家口市	1	咸阳市		2	
河南	安阳市	4	延安市		2	
	焦作市	1	榆林市		2	
	开封市	1	上海市		16	
	洛阳市	9	四川	巴中市	1	
	漯河市	1		成都市	9	
	南阳市	1		达州市	1	
	平顶山市	1		德阳市	1	
	濮阳市	1		乐山市	1	
	三门峡市	1		凉山彝族自治州	1	
	商丘市	1		泸州市	1	
	新乡市	15		绵阳市	2	
	信阳市	1		南充市	1	
	许昌市	1		内江市	1	
	郑州市	22		攀枝花市	1	
	周口市	1		遂宁市	1	
驻马店市	2	雅安市		1		
黑龙江	大庆市	3		宜宾市	1	
	哈尔滨市	5		自贡市	1	
	佳木斯市	1	天津市	6		
	牡丹江市	2	新疆	阿克苏地区	1	
	齐齐哈尔市	1		哈密市	1	
湖北	恩施土家族苗族自治州	1		克拉玛依市	1	

	黄冈市	1		乌鲁木齐市	2	
	黄石市	1	云南	楚雄彝族自治州	1	
	荆门市	2		大理白族自治州	1	
	荆州市	2		红河哈尼族彝族自治州	1	
	十堰市	3		昆明市	8	
	武汉市	9		曲靖市	2	
	仙桃市	1		玉溪市	1	
	襄阳市	1		浙江	杭州市	7
	宜昌市	1			湖州市	5
湖南	常德市	2			嘉兴市	3
	郴州市	2	金华市		4	
	衡阳市	3	丽水市		3	
	怀化市	2	宁波市		6	
	娄底市	2	衢州市		3	
	邵阳市	3	绍兴市		4	
	湘潭市	2	台州市		10	
	湘西土家族苗族自治州	1	温州市		6	
	益阳市	2	舟山市	1		
	永州市	1	重庆	重庆市	7	
	岳阳市	2	吉林	白城市	1	
	长沙市	10		吉林市	2	
	株洲市	3		四平市	1	
	江苏	常州市		3	延边朝鲜族自治州	1
淮安市		2		长春市	7	
连云港市		2				
南京市		13				
南通市		4				
苏州市		6				
泰州市		2				
	无锡市	5				
	宿迁市	1				
	徐州市	4				
	盐城市	4				
	扬州市	4				
	镇江市	3				
合计			701			

附件三：专家门诊绿通服务医院分布区域

省份	城市	汇总	省份	城市	汇总
安徽	合肥	13	江西	南昌	15
北京	北京	92	辽宁	大连	11
福建	福州	14		沈阳	28

	宁德	1	内蒙古	呼和浩特	8
	厦门	12	山东	济南	20
甘肃	兰州	9		济宁	1
广东	佛山	1		青岛	14
	广州	68		枣庄	1
	深圳	19	山西	太原	19
广西	南宁	18	陕西	西安	24
贵州	贵阳	12	上海	上海	74
海南	海口	2	四川	成都	27
河北	石家庄	17	天津	天津	28
河南	郑州	22	新疆	乌鲁木齐	13
黑龙江	哈尔滨	18	云南	昆明	16
湖北	武汉	34	浙江	杭州	32
湖南	长沙	17		宁波	11
吉林	吉林	5		温州	2
	长春	11	重庆	重庆	33
江苏	常州	2			
	南京	33			
	苏州	18			
总计	815				