

国华安心保百万医疗保障计划健康服务手册（关爱包）

尊敬的先生/女士：

感谢您对国华人寿保险股份有限公司（以下简称“我司”或“我们”）的认可，并选择我们为您的美好生活保驾护航！在您享受我们为您提供的优质保障的同时，还将为您送上重疾绿通、多学科会诊（MDT）、质子重离子、医疗垫付、抗癌特药等服务。

附：服务手册中“我司客户”，均是指国华安心保百万医疗保障计划的被保险人；该国华安心保百万医疗保障计划健康服务手册（关爱包）仅针对招商银行、东亚银行、中原银行、国华E保渠道客户；服务手册中服务有效期与我司客户有效保单的起始日期保持一致，重疾范围以我司《国华华瑞国民医疗保险A款（安心保）条款》约定为准；客户服务手册解释权归我公司所有；下文中所有服务网络，我们会持续更新和调整，公司有权更新网络，服务网络范围以公司官网公布为准。

一、服务内容

（一）重疾就医绿通

重疾门诊绿通

1.服务说明：客户于服务有效期内且过等待期后因疾病原因首次罹患约定的重疾中的一种或几种后并经二级及二级以上公立医院确诊后，在提出门诊就医需求的情况下，我司在就医绿通网络范围内为客户提供专家号门诊预约服务，客户可指定医院指定科室指定医生；同时提供当次就诊的全程专业医护陪诊，提供代挂号、取药等服务。

2.服务时效：我司在客户提出预约申请后的1个工作日响应，在客户提交完整材料并通过服务资格审核后，对于不指定医生的需求，我司5个工作日内安排客户就诊，对于指定医生的需求，不计时效为客户预约直至服务完成。

3.服务流程：客户拨打我司客服热线95549-7。

4.服务对象：限我司客户本人。

5.服务次数：服务有效期内限1次。

6.注意事项：

（1）专家号门诊包括主任和副主任级别的专家，对于不指定专家的门诊服务，协调时以最终医院端反馈的结果为准，我司客户不可指定级别和医生姓名。

（2）客户如在我司未向其发送预约启动短信通知之前（以我司发送成功短信通知的时间为准）取消预约服务并及时通知我司的，我司不计算该次服务已使用；对于我司发送预约启动

短信通知后接到客户取消预约服务的, 客户的取消行为无效, 我司视同客户已使用该次服务。

(3) 预约启动前, 应明确告知客户, 预约一旦启动后不得取消。

重疾住院/手术绿通

1.服务说明: 客户于服务有效期内且过等待期后因疾病原因首次罹患约定的重疾中的一种或几种后并经二级及二级以上公立医院确诊, 我司为已开具绿通就医网络内的医院住院单的客户提供住院/手术加快服务。

2.服务时效: 我司在客户提出预约申请后的 1 个工作日响应, 在客户提交住院单等完整材料并服务资格经审核通过后的 10 个工作日内安排就诊(对于医院/医生要求择期手术或住院、或需完成入院前检查、停药等特殊医嘱的手术或住院情况, 须以医生医嘱为准)。

3.服务流程: 客户拨打我司客服热线 95549-7。

4.服务对象: 限我司客户本人。

5.服务次数: 服务有效期内限 1 次。

6.注意事项:

(1) 客户如在我司未向其发送预约启动短信通知之前(以我司发送成功短信通知的时间为准)取消预约服务并及时通知我司的, 我司不计算该次服务已使用; 对于我司发送预约启动短信通知后接到客户取消预约服务的, 客户的取消行为无效, 我司视同客户已使用该次服务。

(2) 住院加快服务除外儿科、所有甲状腺核素治疗相关科室。

(3) 手术加快服务不支持主刀医生的更换。

(二) 多学科会诊 (MDT)

1.定义:

MDT 定义 (来自 2015 年中国医师协会外科医师分会多学科综合治疗专业委员会的《MDT 的组织和实施规范 (第一版)》): 多学科诊疗团队 (Multi-disciplinary team MDT), 通常指由来自两个以上相关学科, 相对固定的专家组成工作组, 针对某一器官或系统疾病, 通过定时、定址的会议, 提出诊疗意见的临床治疗模式, 是有计划地, 合理地应用现有治疗手段治疗疾病的组织保障。

2.相关要求:

(1) 客户于服务有效期内且等待期后经二级及二级以上公立医院确诊首次罹患恶性肿瘤, 即可申请该服务。

(2) 为确保客户就医体验, 充分了解客户病情和需求, 并完成 MDT 会诊前资料准备工作, 客户需提前 10 个工作日预约服务。

(3) 客户资料准备齐全, 避免材料不足, 影响 MDT 进程。

3.服务说明:

(1) 客户预约: 客户有 MDT 会诊需求时。我们根据客户需求, 为客户指派专业一对一服务专员对接。

(2) 事前评估: 根据客户实际情况, 服务专员和全科医生共同完成客户的事前评估工作,

包括但不限于信息审核、疾病资料收集等，便于后续协调安排合适的 MDT 专家。

(3) 专家协调：服务专员根据客户病情协调专科专家，完成和专家的事前沟通，确认 MDT 的视频方式和时间，并与客户沟通，确认一致（一般情况下 MDT 会诊日期安排在自客户提交齐全资料且通过审核，确定启动服务起 10 个工作日内）。

(4) MDT 会诊：根据约定的时间和地点，我们将安排 MDT 团队（根据疾病复杂程度及充分沟通客户诉求后，安排 3-8 副主任及以上级别专家，客户不可指定医院）与客户本人或家属视频会诊，由专家对病情进行充分沟通和讨论，服务团队提供全程服务对接协调及保障安排（根据客户病情，MDT 会诊一般为 1 小时内）。

(5) MDT 结论：根据 MDT 专家团队的讨论结果，医务团队整理出具 MDT 专家结论（即 MDT 讨论报告，在 MDT 会诊结束后 5 个工作日内完成）。

(6) 持续管理：MDT 会诊结束后，我们将全程协助会诊结论的客户跟进和落实。

4.服务流程：1) 客户联系我司客服提出服务需求；2) 客户根据客服指导，递交服务申请材料；3) 专家评估客户病史材料，判断是否首次罹患恶性肿瘤；4) 享权资格审核通过后，10 个工作日内组建 MDT 专家组，完成 MDT 服务筹备；5) 客户全程参与 MDT 会诊，客服人员全程陪伴，当场得出会诊结论；6) 5 个工作日内出具完整会诊报告，邮寄至客户指定地址。

5.多学科会诊合作医疗网络：详见 MDT（视频）网络。

6.服务对象：限我司客户本人。

7.服务次数：服务有效期内限 1 次。

（三）质子重离子绿通（上海或赴日，二选一）

质子重离子绿通（上海）

1.服务内容：我司客户于服务有效期内且过等待期后因疾病原因首次罹患约定的重疾中的一种或几种后并经二级及二级以上公立医院确诊，我司为已开具上海质子重离子医院住院单的客户提供住院/手术加快服务，直至协助客户办理完住院手续。

2.服务流程：客户提交申请并提供客户本人身份证正反面、上海质子重离子医院出具的有效住院单、门急诊病历、病理诊断报告、血液检查报告、核磁或内镜等特殊检查报告、近 2 年医保报销记录等；医保卡、就诊卡等必要资料。我司通知客户就医相关安排情况，客户如期就诊，服务完成。

3.服务范围：上海质子重离子医院（医院地址：上海市浦东新区康新公路 4365 号）。

4.服务对象：我司客户本人。

5.服务时效：在客户提出预约申请后的 1 个工作日响应，在我司客户提交住院单等完整材料并服务资格经审核通过后的 10 个工作日内安排客户住院（对于医院/医生要求定期手术或住院、或需完成入院前检查、停药等特殊医嘱的手术或住院情况，须以医生医嘱为准、同时病情需符合质子重离子的治疗指征及治疗范围）。

6.服务次数：服务有效期内限 1 次。

7.注意事项：

(1) 我司客户如在我司未向其发送预约启动短信通知之前（以我司发送成功短信通知的时间为准）取消预约服务并及时通知我司的，我司不计算该次服务已使用；对于我司预约启动通知后接到我司客户取消预约服务的，我司客户的取消行为无效，我司视同我司客户已使用该次服务。

(2) 住院加快服务除外儿科、所有甲状腺核素治疗相关科室。

(3) 手术加快不支持主刀医生的更换。

质子重离子绿通（赴日）

1.服务内容：对于确认使用质子重离子治疗的客户，可根据患者需要联系日本专家做进一步评估确认，评估通过后，协助预约日本质子重离子治疗中心，并根据签证情况确定完成预约就诊。日本就诊仅提供就诊翻译服务，就诊期间相关医疗费用、交通及住宿等费用需要客户自理。

2.服务流程：客户提交申请并提供客户本人身份证件证明、保单影像件、二级及二级以上公立医院出具的重疾诊断证明(须加盖医院有效公章)、门急诊病历资料、病理诊断报告、血液检查报告、核磁或内镜等特殊检查报告、近 2 年医保报销记录、以及其他重疾确诊的相关资料等必要资料。我司根据客户病情和需求，协助客户匹配合适专家并策划就诊方案，客户成功就诊，填写服务满意度调查表。

3.服务范围：放射线医学综合研究所重粒子医科学中心医院、日本国立癌症研究中心医院。

4.服务对象：我司客户本人。

5.服务时效：在我司客户提出预约申请后的 1 个工作日响应，于客户提交完整资料及服务资格经审核后的 10-15 个工作日内完成病史翻译及日本专家评估工作。

6.服务次数：服务有效期内限 1 次。

（四）医疗垫付

1.服务内容：客户于保单有效期内且等待期后经二级及二级以上公立医院确诊首次罹患约定的重大疾病中的一种或几种，且经我司垫付服务网络内二级及二级以上公立医院诊断必须接受住院医疗，我司在垫付服务网络范围内为客户垫付符合保险责任的住院费用，缓解客户应急资金需要；但垫付服务的实施，不代表相应金额的医疗费用可以得到我司理赔，我司保留向客户针对不符合保险责任的垫付费用的追缴权利，客户出院后，第三方健康服务供应商代客户申请理赔，再通过我司结算的理赔款冲抵垫付金。

2.服务时效：收到客户垫付需求后，1 个工作日内响应并联系客户进行收集相关资料，我司于客户提交完整资料后的 1 个工作日内完成垫付责任的审核；对于审核通过的，最快 1 个工作日内落实垫付。

3.服务对象：限我司客户本人。

4.服务范围：以公布的垫付服务网络为准。

5.服务次数：不限次。

6.服务流程：

(1) 提交垫付申请：客户提交申请，我司负责审核客户服务资格，针对经我司认定为可享

受垫付服务的客户，我司负责收集其必要信息（客户必要信息双方以书面形式另行约定）并发送垫付需求。

(2) 客户垫付服务资料收集：收到垫付需求后，1个工作日内响应并联系客户收集客户本人的垫付相关资料，包括但不限于以下材料：

| 资料类型 | 序号 | 资料名称 | 资料说明 |
|--------|----|---|------------------------------------|
| 客户信息 | 1 | 客户身份证明 | 原件正反面拍照上传 |
| | 2 | 客户联系方式 | 手机号码 |
| | 3 | 纸质保单影印件或电子保单及保险条款 | 原件拍照或电子版上传 |
| | 4 | 医保卡、就诊卡 | 原件正反面拍照 |
| 客户就诊信息 | 1 | 目标医院 | 就医医院 |
| | 2 | 目标科室 | 就医科室 |
| | 3 | 二级及以上公立医院诊断证明(加盖医院公章有效)、核磁/内镜/病理等重疾确诊相关检查报告、近两年医保报销记录(当地医保可提取或支付宝绑定的当地医保即可查询) | 原件拍照上传 |
| | 4 | 住院前门/急诊病例 | 原件拍照上传 |
| 垫付相关资料 | 1 | 交费通知书 | 原件拍照上传 |
| | 2 | 入院形式 | 入院报销类型 |
| | 3 | 住院证(未住院) | 原件拍照上传 |
| | 4 | 病房信息(已住院) | 管床医生姓名、办公室电话/护士站电话、客户病床照片(病床卡特别拍照) |
| | 5 | 本次住院全部押金条 | 原件拍照上传 |
| | 6 | 已发生每日费用清单 | 原件拍照上传 |

(3) 垫付服务责任审核：在客户提交资料齐备清晰的情况下，垫付团队1个工作日内完成垫付责任的审核。对于审核通过的，我司联系客户为其落实垫付；对于审核不通过的，我司于审核当日告知客户其垫付责任审核未能通过，需客户先行自付就医后向我司申请理赔报销。

(4) 住院费用垫付实施：我司最快于客户垫付责任经审核通过后的1个工作日内完成垫付；但对于与客户另行约定垫付日期的，按约定日期实施垫付；客户须在我司为其实施垫付前签署《国内住院垫付授权委托书》、《个人信息授权及隐私协议》对我司获取客户既往就诊信息给予授权，同时明确个人权利义务、《垫付确认书及郑重声明》、《理赔申请书》(模板以书面形式另行约定)，并于我司为其垫付时将所有住院押金条原件配合均交由我司进行保管。

(5) 服务状态查询：若客户希望了解服务进度，客户可联系我司客服，并提供客户本人姓名、保单号、服务申请时间等必要信息，我司反馈案例服务进度。

(6) 出院资料收集：待客户出院时，应及时通知我司，我司与客户约定好出院日期及协助其办理出院手续，同时按我司理赔资料要求收取客户的住院材料，包括但不限于住院费用全部发票原件、诊断证明、出院小结、费用总清单、住院病历等资料，由第三方健康服务供应商代客户提交申请理赔。

(7) 垫付费用结算：第三方健康服务供应商对客户完成住院垫付且收到客户完整就诊资料后的3个工作日内向我司提交客户的理赔材料，我司于30日内对客户理赔资料完成审核并反馈审核结果。

(五) 抗癌特药

1. 特药服务说明

本次特药服务包括针对约定的特药目录提供药品直付、药费报销，特药服务对应的药品清单具体详见下文。

服务说明：在特药服务有效期内，申请人在等待期（同搭配保险产品的等待期）后经二级及以上公立医院专科医生初次确诊罹患恶性肿瘤，对于治疗该恶性肿瘤发生的必要合理的符合药品目录内的特种药品（以下简称“药品”），在确诊后一年内，提供上限100万的15种抗癌特药用药保障及药品配送服务。当达到特药服务载明的保障限额时，特药服务责任终止，我们不再为您提供特药服务。恶性肿瘤特种药品服务保障包括社保目录外药品及社保目录内药品两种，费用补偿的计算方法为：

- 恶性肿瘤社保目录外药品保障费用 = (发生的社保目录外恶性肿瘤药品费用 - 从其他途径已获得的社保目录外恶性肿瘤药品费用补偿) X 100%
- 恶性肿瘤社保目录内药品保障费用 = (发生的社保目录外恶性肿瘤药品费用 - 从其他途径已获得的社保目录外恶性肿瘤药品费用补偿) X 赔偿比例

| ● 赔偿条件 | 赔偿比例 |
|------------------------------|------|
| 如申请人已通过社会基本医疗保险、公费医疗获得药品费用补偿 | 100% |
| 如申请人未通过社会基本医疗保险、公费医疗获得药品费用补偿 | 60% |

满足条件的药品保障须同时满足以下条件：

- (1) 初次确诊恶性肿瘤时间在保险期间内且在等待期后；
- (2) 用于治疗恶性肿瘤的药品处方中所列明的药品属于指定的药品清单中的药品；
- (3) 每次处方仅限治疗初次确诊的恶性肿瘤；
- (4) 每次处方剂量不超过1个月；
- (5) 处方须由三级公立医院专科医生开具，药品与药监局列明适用症用法用量相符

注意事项：

因下列情形之一导致申请人发生恶性肿瘤药品费用的，我们不承担特药服务保障责任。

- 1) 申请人在本服务生效前所患既往症、恶性肿瘤或已经出现的症状、体征；
- 2) 仅有临床不

适症状，入院诊断和出院诊断均不是明确疾病（以世界卫生组织颁布的《疾病和有关健康问题的国际统计分类（ICD-10）》为准）引起的治疗费用；3）不符合国家《临床技术操作规范》的治疗，未获得治疗所在地政府许可或批准的药品或药物；4）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用法用量不符；5）未在医院或指定的药店购买的药品；6）相关医学材料不能证明药品对申请人所罹患的恶性肿瘤有效；7）患先天性畸形、变形或染色体异常、遗传性疾病；8）感染艾滋病病毒或患艾滋病（因输血导致的除外）的治疗费、性病的治疗费；9）成瘾性物质的门诊戒断治疗费；10）战争、军事行动、暴乱、武装叛乱、核爆炸、核辐射、核污染、化学污染、恐怖主义行为；11）药物过敏、食物中毒导致的伤害或未遵医嘱私自服用、涂用、注射药物；12）对申请人因检查、麻醉、手术治疗、药物治疗而导致的医疗意外或医疗事故所产生的药品费用；13）未经科学或者医学认可的试验性或者研究性治疗及其产生的后果所产生的费用；14）在中国大陆境外的国家或地区接受治疗。

2.特药服务概况

(1) 使用特药服务的条件

申请人要求：保险合同的被保险人在等待期（同搭配保险产品的等待期）后经二级及以上公立医院专科医生初次确诊罹患恶性肿瘤即可进行申请

处方要求：处方须由三级公立医院专科医生开具且未产生耐药情况，药品与药监局列明适用症用法用量相符，且每次的处方计量不超过1个月

(2) 特药服务使用有效期限

申请人在等待期后初次确诊罹患恶性肿瘤，我们承担特药服务有效期1年内的特药保障。特药服务有效期内恶性肿瘤治疗仍未结束的，将继续承担特药服务责任，以初次确诊罹患恶性肿瘤之日起1年为限。

(3) 涵盖的特药服务内容

本特药服务包括药品直付、药费报销服务，具体适用情况如下。

药品直付服务：申请人符合特药申请要求，特药由我们在其指定的药店直接为您提供药房直付，无须申请人购买后再申请费用报销。

药品直付服务说明：1）申请人确诊癌症后，提交用药申请材料给到我们。经我们审核申请人资质及处方符合要求后，我们为用户提供特药到店自取或免费送药上门服务，用户凭借身份证明材料即可领取药品。2）申请用药初次报案须先进行搭配保险产品报案，将会有工作人员受理特药用药申请服务，后续用药申请服务会由理赔咨询医师为您提供一对一的用药协助申请服务。

药费报销服务：申请人符合特药申请要求，在认可的医院内自主购药，可凭借购药发票及相关材料申请购药报销。

药费报销服务说明：1）申请人确诊癌症在认可的医院内自主购药后，提交用药申请材料给到我们。经我们审核申请人资质及处方符合要求后，我们为申请人报销对应的药品费用。2）申请用药初次报案须先进行搭配保险产品报案，将会有工作人员受理特药用药申请服务，后续用药申请服务会由理赔咨询医师为您提供一对一的用药协助申请服务。3）申请特药服务需要的材料（二级及以上公立医院出具的病历资料、医学诊断书、基因检测、特药处方、病

理检查报告、化验检查报告、费用明细单据、发票、银行账户、身份证明等材料)。

注：特药处方须为三级公立医院出具。

3.特药服务申请流程

- (1) 客户联系在线客服理赔报案
- (2) 根据客服指导，提交理赔申请材料
- (3) 理赔审核通过后，特药咨询医师通知客户准备处方审核材料
- (4) 处方审核通过后，特药咨询医师与客户确认药品赔付/药费报销事宜
- (5) 客户药品签收/药费到账

4.其他注意事项

服务注意事项：1) 特药保障服务仅限申请人本人使用，不可转让给他人。2) 申请人委托他人代理申请本服务的，应当提供受托人身份证明、委托授权书。3) 如申请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。

服务声明：1) 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) 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。3) 我们尊重并保护您的隐私权，未经您许可我们不会将任何与您相关的信息泄露给无关的第三方。

药品清单：

| 序号 | 药品名 | 通用名 | 规格 | 厂家 |
|----|-----|-----------|--|------|
| 1 | 可瑞达 | 帕博利珠单抗注射液 | 100mg/4ml | 默沙东 |
| 2 | 安圣莎 | 盐酸阿来替尼胶囊 | 150mg*56 粒 | 罗氏制药 |
| 3 | 利普卓 | 奥拉帕利片 | 100mg | 阿斯利康 |
| 4 | 欧狄沃 | 纳武利尤单抗注射液 | 100mg/10mL(10mg/ml) | 施贵宝 |
| 5 | 乐卫玛 | 甲磺酸仑伐替尼胶囊 | 4mg (按 C21H19ClN4O4 计算) | 卫材 |
| 6 | 捷恪卫 | 磷酸芦可替尼片 | 5mg*60 片 | 诺华制药 |
| 7 | 艾瑞妮 | 马来酸吡咯替尼片 | 80mg 按 C32H31ClN6O3 计 (1) 80 mg; (2) 160 mg | 恒瑞 |

| | | | | |
|----|-----|-----------|------------------|------|
| 8 | 爱博新 | 哌柏西利胶囊 | 75mg/100mg/125mg | 辉瑞 |
| 9 | 帕捷特 | 帕妥珠单抗注射液 | 420mg(14ml) | 罗氏制药 |
| 10 | 爱优特 | 呋喹替尼胶囊 | 1mg/5mg | 礼来 |
| 11 | 拓益 | 特瑞普利单抗注射液 | 240mg (6m) /瓶 | 君实 |
| 12 | 达伯舒 | 信迪利单抗注射液 | 10ml: 100mg | 信达 |
| 13 | 多吉美 | 甲苯磺酸索拉非尼片 | 0.2g/片 | 拜耳医药 |
| 14 | 赫赛汀 | 注射用曲妥珠单抗 | 440mg | 罗氏制药 |
| 15 | 昕维 | 伊马替尼 | 0.1g*60 粒 | 豪森药业 |

二、服务网络（另见附件关爱包服务网络汇总）

1. 重疾就医绿通服务网络；
2. 多学科会诊（MDT）服务网络；
3. 医疗垫付服务网络；
4. 抗癌特药服务网络；

（关爱包所有服务网络，我们会持续更新和调整，公司有权更新网络，服务网络范围以公司官网公布为准。）