

少儿重疾特种药品费用医疗保险 服务手册

- ❖ 本服务手册旨在指导您更好地使用特药服务，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。本公司保留对服务所有细则的解释、服务内容的变更等权利。

尊敬的客户：

首先，感谢您（以下简称“投保人”）选择阳光财产保险股份有限公司（以下简称“阳光财险”或“本公司”）并投保少儿重疾特种药品费用医疗保险（以下简称“本合同”）。本合同由阳光财险承保，本公司授权上海静沐信息技术有限公司（以下简称“暖阳健康”或“服务商”）为您投保的被保险人提供特种药品的相关服务。

本服务手册旨在帮助您了解该项服务内容，并指导您如何使用。本服务手册不构成保险合同的一部分，具体内容以保险条款为准。

恭祝您及家人身体健康，万事如意！

此致

敬礼！

阳光财产保险股份有限公司

敬请注意

1、少儿重疾特种药品费用医疗保险保障的特种药品等特殊药品，详见保险合同中有关药品清单（药品清单详情请见附件一），本公司仅对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服务机构“上海静沐信息技术有限公司”（以下简称“暖阳健康”）在本公司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，在本公司指定或认可的药店到店领取或送药上门时，请备齐有关理赔材料，以便工作人员及时收取。

4、本公司通过暖阳健康协助您办理援助用药时，请予以配合，否则会影响您和被保险人的权益。

一、特药服务概况

本合同为被保险人提供院外少儿重疾特种药品保障，具体详见有关保险合同中本公司指定的药品清单。

特种药品（以下简称“特药”）是指治疗重特大疾病需要使用的一些费用较高、疗效确切且无其他治疗方案可替代的特殊治疗药品，有明确的适应症和临床诊疗规范。

1. 使用特药服务的条件

在本合同保险期间内，被保险人在等待期后经医院专科医生确诊初次罹患**五种特定疾病**（参照本产品保险条款中对于五种特定疾病的定义）中的一种或多种，治疗时需要在本公司指定或认可的药店使用特药的，可以申请特药服务。

前款所述定义释义：

医院：本合同所指医院为本公司指定或认可的医疗机构，国务院卫生行政主管部门医院等级分类中的**二级合格或者二级合格以上的社会基本医疗保险规定的定点医院**，不包括以**康复、护理、疗养、戒酒、戒毒或者类似功能为主要功能的医疗机构**。

指定或认可的药店：经保险人审核认可，能够满足下列全部条件，为被保险人提供癌症药品处方审核购药或配送服务的药店，具体以保险人提供的名单为准。

- （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。

确诊初次罹患：指自被保险人出生之日起第一次经医院确诊患有某种疾病，而不是指自本合同保险期间内第一次经医院确诊患有某种疾病。例如，本合同生效为2020年12月1日，被保险人自出生后第一次经医院确诊罹患“五种特定疾病中的一种或多种”的时间，以及是否满足在本合同保险期间内初次确诊条件的核定结论见下表：

自出生后初次确诊时间	是否满足在本合同保险期间内初次确诊条件
2020年12月1日之前	否
2020年12月1日起的90日(含)内	否
2020年12月1日起的90日后	是

本合同所指的**重疾**需满足以下疾病分类条件，具体定义请参见保险产品条款中关于五种特定疾病的定义：

- (1) 白血病
- (2) 淋巴瘤
- (3) 中枢神经系统恶性肿瘤(含颅内脑实质恶性肿瘤)
- (4) 严重幼年类风湿关节炎
- (5) 严重3度烧伤

2. 特药服务使用有效期限

本保险仅承担本保险合同保险期间内初次确诊的五种少儿特定疾病用药费用。其中用药时长自初次确诊之日起，按约定时间为限。该约定时间为确诊后1年。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

特药由暖阳健康在本公司指定或认可的药店直接为您提供药店直付,无须您先垫付资金购买后再申请理赔报销。

直付用药服务说明

- 1、本公司收到您的直付用药申请(参见第2部分“特药服务流程”)后,将启动对您的理赔预审,并按约定承诺时效反馈您审核结果。若审核通过则开始进行处方审核(服务承诺见第1部分第5点),处方审核通过后,将为您安排到店自取或免费送药上门预约(服务承诺见第1部分第5点),完成预约后本公司将通过电话或短信方式告知您预约明细。
- 2、若您的直付用药申请审核未通过,本公司将第一时间通过电话或短信告知与您。
- 3、申请及用药期间,暖阳健康客服热线400-9672-360(服务时间周一至周日9:00-21:00)将提供专业药师咨询服务。

3.2援助用药申请指导服务

该服务仅限中国大陆公民使用,适用于目录中的特药且设有援助用药项目的情况。

请注意:被保险人用药时长符合援助用药申请条件,但因被保险人或者受益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而发生的药品费用,本公司不承担保险责任。

援助用药申请指导

- 1、在本合同保险期间内,被保险人在等待期后在本公司指定或认可的医疗机构由专科医生确诊初次发生本合同列明的一种或多种重疾,并在出具可使用保障药品处方后,暖阳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被保险人的个人信息、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店领取赠药。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,不占被保险人保单中少儿重疾特种药品费用医疗保险金额。

4.申请特药服务需要的材料

您需凭本公司指定或认可的被保险人的医疗机构出具的病历资料、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、费用明细单据等医学材料和本产品理赔通知书申请使用特药。

5.特药服务承诺

在客户的理赔材料全部完整提供后：

(1) 理赔审核时效

- a) 理赔案件审核：15个自然日
- b) 处方审核：1个工作日

(2) 药品配送时效

- a) 同城配送:工作日上午预约，下午送达；下午预约，第二天上午送达，遇节假日顺延。
- b) 异地配送预约日起，2-5个工作日内送达

二、特药服务流程

1. 服务流程概述

1.1流程图示意（包含1.1.1、1.1.2、1.1.3的流程）

1.1.1理赔申请流程

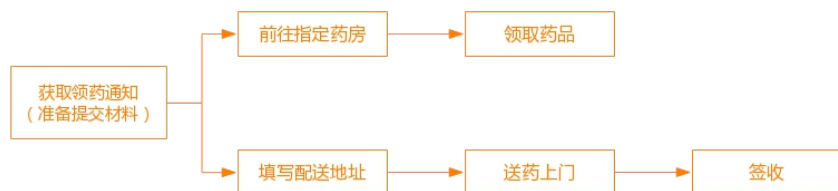
1.1.2到店领药/送药到家服务流程

1.1.3援助用药流程

理赔申请流程



到店领药/送药到家服务流程



援助用药



1.2流程说明

1.2.1您可通过拨打“阳光财险公司服务热线95510”或关注“阳光财险公司”公众号，选择在线理赔，提交理赔材料。

1) 线下：通过拨打“阳光财险公司服务热线95510”，前往离您最近的阳光财险分公司营业点递交理赔材料，或根据客服人员提供的信息，将理赔材料通过快递方式寄送到

阳光财险分公司。

2) 线上：通过关注“阳光财险公司”公众号，选择在线理赔，完成注册，在线报案并上传理赔材料。

为保障被保险人在最短的时间内获取药物，建议您在被保险人确诊罹患少儿重疾后第一时间提交理赔材料（详见1.2.2中（1）-（5）除药品处方外的其他材料明细），无论此时医生是否已开具附件药品清单内的药物处方。本公司将根据您提供的理赔材料，在15个自然日内完成理赔的预审并反馈您预审结果。若拒赔将告知原因并提供拒赔通知书；若预审通过，您可在后续获取医生开具的药物处方后，单独提交药品处方单即可。本公司审核药品处方单通过后，将安排直付用药的预约。若您没有在确诊后第一时间提交预审的理赔材料，而是在获取药物处方后一并提交，本公司将按约定服务承诺（见第1部分第5点）在15个自然日内完成理赔案件预审，并在1个工作日内完成处方及领药审核，领药审核通过后，即可进行预约领取药品。**客户在领药前已确定充分知晓并同意附件三《服务知情同意书》的内容，并在提交理赔材料时一并提交签字版的服务知情同意书。因客户没有在确诊后第一时间提交预审材料，直接将理赔材料及药物处方一并提交审核的，按国家《处方管理办法》对于处方使用时效的规定，有可能涉及到处方的重新开具，客户需知悉此情况并接受重新提交本公司最新药品处方的诉求，本公司方可受理后续的处方审核。保险条款约定每次的处方计量不超过1个月，若您提供的单次处方超出1个月的剂量，本公司有权于处方审核通过后按照单次不超过1个月的剂量交付药品，若是周期性用药，则后续处方开具仍需遵循此规则，按月在获取处方后第一时间单独提交至本公司做处方审核。获取处方后未先行至保险公司报案而直接至药店或医院买药的，保险公司不承担相应赔付责任。**

1.2.2根据您的预约，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本公司指定或认可的药店购买特药。预约送药上门时，您需提供被保险人的个人基本信息、购药信息等相关信息至保险公司或其第三方服务机构暖阳健康。选择药店到店取药时，直付用药申请审核通过后，您可凭暖阳健康提供的预约信息或购药凭证到药店取药，同时您需凭保单、处方原件、被保险人身份证明、亲子关系证明等验证身份，领取药品。取药仅限被保险人法定监护人代为领取。若被保险人的法定监护人因个人原因无法亲自至指定药店领取，则选用预约送药上门方式获取药品。**无论到店自取或预约送药上门，请配合准备好下列材料，以便工作人员核对、收取，请予以配合：**

- （1）申请用药服务时的个人保险医疗理赔申请书原件和电子保单及复印件；
- （2）被保险人的有效身份证件原件及正反面复印件；
- （3）支持处方审核的全部证明、信息和证据，包括但不限于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、费用明细单据等原件或复印件。保险金申请人因特殊原因不能提供上述材料的，应提供其它合法有效的材料原件；

- (4) 申请人所能提供的其他与确认保险事故的性质、原因等有关的其他证明和资料原件,包含但不限于由被保险人法定监护人签字确认的服务知情同意书(样式请见附件三);
- (5) 若保险金申请人委托他人申请的,还应提供保险金转账授权书原件、委托人和受托人的身份证明等相关证明文件。

药品成功签收后,药店会请客户填写取药通知书并签字确认,作为药品已成功交付的依据。

对于快递配送的药物,被保险人必须确保由法定监护人本人签收并当场开箱验货,核对药品的品种、数量和规格,确保按要求温控保存药物并严格遵照处方要求服用。在开箱验货无误后,由法定监护人本人亲笔签收快递回执,作为药物交付成功的凭证。**若因非法定监护人签收或未做当场开箱验货导致的后期争议,责任由被保险人的法定监护人自行承担。**

若药物为针剂,涉及到冷链运输保存,若是到店直付领药,您可自行准备好摄氏0-8度的保温箱和冰袋,或向药店购买专业的温控设备,金额以当前药店零售价为准。若是冷链配送,您须自行支付冷链邮费,冷链邮费标准将在药物发出前同您做好告知。

1.2.3 申请人的院外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,对不满足条件的药品费用本公司不承担给付癌症特种药品费用医疗保险金的责任。**

1.3 援助用药

若被保险人的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,本公司将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提供药品处方以供审核。

三、其他注意事项

1. 服务注意事项

- 1.1 特药服务仅限被保险人本人使用,不可转让给他人。
- 1.2 因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。
- 1.3 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暖阳健康为您提供,若您与暖阳健康因服务而产生的

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。

2.4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及被保险人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，本公司及暖阳健康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及被保险人的个人资料时，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及被保险人的个人资料；

（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及被保险人个人资料泄露、丢失、被盗用或被改等；

（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及被保险人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、常见问答

1.Q:本公司指定的药品清单多长时间更新？补充后的药品清单是否适用原来购买的保险？

A:本公司将根据医疗水平的发展对保险计划中的药品清单进行更新，预计更新时效为按年度，可在下一年续保时生效。

2.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：

1)药品处方的开具与国家食品药品监督管理总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。

2)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（耐药是指肿瘤病灶根据RECIST（实体瘤治疗疗效评价标准）评价标准有进展或由主治医生判断患者无法从药物中获益，不适合继续治疗的情形。

3) 处方上存在违规或伪造信息, 或医院及医生无少儿重疾特药处方开具资质。

3.Q: 指定的药店能覆盖到我所在的城市吗? 前往指定药店的合作药店购药, 认为是指定药店认可的特药药品费用吗?

A: 我们指定的合作药店覆盖了全国30个省份和城市, 满足了绝大部分地区的药品供应。客户报案经我们理赔材料及处方审核通过后, 前往指定合作药店购药, 则为在本公司指定或认可的药店内发生的药品费用。理赔审核及购药服务授权第三方服务商: 上海静沐信息技术有限公司

服务热线: 400-9672-360 (周一至周日9:00-21:00)

4.Q: 如果我已经指定在指定药店买药了, 还能找保险公司报销吗?

A: 在获取处方后, 药品购买前, 客户需要先行致电保险公司报案, **未先行报案的购药行为, 即使是在指定药店发生的, 也无法获得理赔。**

5.Q: 如果我是在医院内获得处方并拿药, 不是在院外药店, 如何获得理赔?

A: 如果是院内用药, 符合理赔条件, 且处方经过审核通过, 药物在保险清单内, 可凭医院相关病历材料和处方及院内发票, 致电保险公司报案并进行事后理赔。但购药前仍然需要先行凭处方信息至保险公司报案, 核实符合理赔条件且处方审核通过后方可购药, **否则因为患者不符合理赔条件且未先行报案确认导致不符合理赔条件的情形, 患者需要自行承担药费, 保险公司有权拒绝理赔。**

6.Q: 如果之前的用药已获得理赔, 每次去药店拿之前都需要重新向保险公司申请吗?

A: 每次处方开具后, 都需要向保险公司做报案申请, 因为每一张处方的不同, 保险公司需要重新审核处方, 确保处方符合规范后, 也需要重新同药店预约取药或发货时间, **因此每次处方开具后, 都需要向保险公司报案。**否则保险公司有权拒绝未提前报案的理赔申请。

7. Q: 什么情况下提供的审核材料符合理赔条件仍然会被拒赔?

A: 按照条款约定, 在我们审核理赔材料时, 发现您有隐瞒被保险人既往症的情况, 如曾患有遗传性疾病、或存在先天性畸形、先天性染色体变异、感染艾滋病病毒或患艾滋病、先天性癌症等, **在自身知晓情况下未如实告知本公司, 仍然购买了保单, 若经证实, 本公司认为您未做如实的健康告知, 有权利发起拒赔通知。**

附件一：药品清单

备注：药品清单介绍中提到的品种、适应症和价格，均为本保险条款报备时点的信息，若后续药物相关信息发生变化，将按年度为单位对清单信息进行更新。

序号	商品名	通用名	厂商	药品介绍
1	格列卫	伊马替尼	诺华制药	世界上第一个针对癌细胞基因突变的靶向药物，目前长期疗效最好的靶向药物之一
2	昕维		江苏豪森	国产“格列卫”，伊马替尼首款国内仿制药物
3	格尼可		正大天晴	国产“格列卫”，伊马替尼第二款国内仿制药物
4	诺利宁		石药集团	国产格列卫，伊马替尼第三款国内仿制药物
5	亿珂	伊布替尼	西安杨森/艾伯维	被称作“慢性淋巴性白血病领域的格列卫”的重磅新药，能带来接近90%的缓解率
6	施达赛	达沙替尼	诺华制药	治疗慢性粒细胞性白血病的特效药，曾是“全球最昂贵的抗癌药”之一
7	依尼舒		正大天晴	国内第一款达沙替尼仿制药物，与进口药物生物等效
8	豪森昕福	氟马替尼	江苏豪森	国内首款第二代 Bcr-Abl 酪氨酸激酶抑制剂，格列卫国产升级版
9	达希纳	尼洛替尼	诺华制药	有望治愈白血病患者的明星药物，有“加强版的格列卫”称号
10	美罗华	利妥昔单抗	罗氏	被称为“精确打击淋巴瘤的神器”，将生存期有效提高到50%以上
11	汉利康		复宏瀚霖	国产“美罗华”，开启了中国单抗类药物仿制的大门
12	爱谱沙	西达本胺	深圳微芯	外周T细胞淋巴瘤的国产创新药
13	达伯舒	信迪利单抗注射液	信达生物	国产免疫抑制分子首款应用于非霍奇金淋巴瘤的创新药
14	百泽安	替雷利珠单抗	百济神州	新型PD-1抗体药物，为淋巴瘤患者带来更优选择
15	艾瑞卡	卡瑞利珠单抗	恒瑞医药	第三款用于霍奇金淋巴瘤的国产免疫抑制分抗癌药

16	蒂清	替莫唑胺	默沙东	脑胶质瘤化疗的首要用药，改写了脑瘤无药可用局面
17	泰道		天士力	国产替莫唑胺首仿药
18	交宁		北京双鹭	国产替莫唑胺第二款仿制药
19	艾尼妥		恒瑞	国产替莫唑胺第三款仿制药
20	类克	注射用英夫利西单抗	西安杨森	长效抗风湿单克隆抗体,已在风湿性疾病中得到广泛应用
21	雅美罗	托珠单抗	罗氏	在中度至重度类风湿关节炎患者中有效性和安全性远超甲氨蝶呤
22	益赛普	注射用重组人II型肿瘤坏死因子受体-抗体融合蛋白	三生国健药业	国产抗体药物，改善类风湿关节炎患者生活质量
23	强克	注射用重组人II型肿瘤坏死因子受体-抗体融合蛋白	上海赛金生物	
24	安佰诺	注射用重组人II型肿瘤坏死因子受体-抗体融合蛋白	海正药业	
25	赛增	重组人生长激素注射液	长春金赛药业	首款国产重组人生长激素，市场份额远超同类产品
26	健豪		辉瑞	重组人生长激素，可用于儿童儿童原发性生长激素缺乏症及重度烧伤
27	思真		默克	
28	诺泽		诺和诺德	
29	安苏萌		安徽安科生物	
30	珍怡		上海联合赛尔生物	
31	海之元		中山海济医药生物	
32	赛高路		深圳科兴生物	

附件二：覆盖全国 30+城市的 DTP 药店

序号	省份/直辖市	城市	城市覆盖药店数
1	湖南	长沙	2
2	广东	广州	11
3		湛江	1
4		茂名	1
5		佛山	2
6		海南	海口
7	云南	昆明	1
8	四川	成都	1
9	重庆	重庆	1
10	湖北	武汉	4
11	江苏	南京	3
12	上海	上海	2
13	安徽	合肥	1
14	山东	济南	2
15	浙江	杭州	2
16		嘉兴	1
17		宁波	2
18		金华	1
19		台州	1
20		温州	1
21	福建	福州	1
22		厦门	2
23	宁夏	银川	1
24	陕西	西安	2
25	甘肃	兰州	1
26	天津	天津	2
27	河北	石家庄	1
28	北京	北京	3
29	黑龙江	哈尔滨	1
30	辽宁	沈阳	3

附件三: 服务知情同意书

服务知情同意书

本人已知晓并不可撤销地同意：

- 1、阳光财产保险股份有限公司指定上海静沐信息技术有限公司（“暖阳健康”）提供“少儿重疾特种药品医疗费用保险”的后续服务，如在指定药店购买指定药品或配送到家，并由暖阳健康代阳光财产保险股份有限公司与本人进行费用结算事宜。
- 2、本人或本人的受托人同意配合暖阳健康签署相关必要的文件，并且暖阳健康可留存本人或本人的受托人的身份证正反面复印件、指定药品发票复印件等证明文件。
- 3、本人或本人的受托人签署《取药确认单》或药物快递回执后，即视为如下事项均已完成：(1)本人已收到指定药品；(2)暖阳健康已为本人支付购药费用。
- 4、本人同意由暖阳健康为我垫付指定药品费用，故本人同意阳光财产保险股份有限公司将特种药品费用医疗保险金的理赔款汇至暖阳健康指定账户。具体账户信息如下：

户名：上海静沐信息技术有限公司

开户行：招商银行上海分行长阳支行

账号：121930535010506

本知情同意书自本人签署之日起生效，在保单的保险期间内持续有效。

被保险人法定监护人签字：

2020年 月 日