

平安互联网在线问诊药品费用医疗保险

服务使用手册

(版本号:

PAHHS202303H20057609)

# 敬请注意

- 本服务手册旨在指导您更好地使用平安互联网在线问诊药品费用医疗保险中的互联网医疗保险服务，如相关内容与保险责任条款不一致，请以责任条款为准。
- 被服务人自服务生效日后，可使用在线问诊服务，服务等待期结束之后，可使用药品配送及药品费用抵扣服务。
- 本服务手册中提及的保险产品由平安健康险（“本公司”）提供；在线问诊、药品配送及药品费用抵扣服务由平安健康互联网股份有限公司上海分公司（以下简称平安健康）及旗下互联网医院、自营/合作药房提供。
- 本公司将结合医疗服务环境等情况动态优化或调整除外疾病清单内容。您可在保单内服务手册二维码中查看最新版本。
- **请您完整阅读本服务手册，尤其是其中加粗字体部分内容。**

## 一、 服务内容介绍

服务项目	服务内容	服务次数/累计最高抵扣金额	服务说明
在线图文问诊	平安健康旗下互联网医院医师团队，以图文形式提供内、外、儿、妇等各科室健康与疾病咨询、分诊转诊、一对一指导用药等服务	不限次	<ul style="list-style-type: none"><li>● 在线时间：24小时在线服务</li><li>● 首次响应时间：60秒及时响应</li></ul>
药品配送及药品费	医生评估客户病情后开具处方。客户根据自身情况在处方支付环节选择是否进行药	20次/年，3次/月，药品费用累计最高抵扣金	<ul style="list-style-type: none"><li>● 因疾病引发所产生的药品费用抵扣服务，服务生效日起30个自然日后（不含第30</li></ul>

用抵扣服务	<p>品费用抵扣，如客户选择进行抵扣，客户只需支付抵扣后的药品费用和药品配送费用。</p> <p>平安健康合作的服务商根据客户选择的物流配送方式，提供药品配送。</p>	<p>额为20000元</p>	<p>日) 可使用；<b>因意外引发所产生的药品费用抵扣服务立即生效，无等待期。意外定义、服务生效日及服务期限均以平安健康险保险单约定为准。</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 部分除外疾病无法使用本服务，详见“<b>除外疾病清单</b>”</li> <li>● 单次药品费用抵扣比例为80%，单次药品费用抵扣服务最高抵扣金额为2000元，<b>超出部分由用户自行承担</b></li> <li>● 药品抵扣服务每自然月最高可<b>使用3次</b></li> <li>● 药品配送费用不可抵扣，由客户自行承担</li> <li>● 物流配送时效详见“<b>药品配送说明</b>”</li> </ul>
-------	--	-----------------	---

注：本办法如有所涉所有保险词汇（如犹豫期、等待期、宽限期等）均援引平安健康险保险单，非平安健康服务另行设定。

## 二、 服务流程介绍

### 1. 在线问诊&药品配送及药品费用抵扣服务



- 1) 进入“就医服务二维码”选择“我的权益”，点击“**门诊服务**”按钮，进入使用履约主页



- 2) 点击主页上的“立即使用”按钮进入“乐医享在线问诊医疗险”页面，点击“立即问诊”，并选择问诊原因
  - 3) 确认就诊人信息，进行身份审核
  - 4) 进入诊室，问诊开方
  - 5) 点击“用药建议”，支付处方
  - 6) 点击“我的订单”，查看订单情况和药品配送信息
2. 验证身份异常处理



流程说明:

- 1) 自助实名验证失败达到3次，点击“开始验证”
- 2) 上传手持有效证件照片，点击“立即提交”
- 3) 进入在线客服咨询窗口
- 4) 人工验证审核

### 三、 注意事项

- 1) 客户须知

您在使用服务时，请用您在投保时预留的投保人手机号。目前暂不支持您在开启服务使用后变更常用手机号。

## 2) 药品配送&药品费用抵扣服务注意事项

- 等待期内，客户可使用在线问诊服务，如产生药品费用，客户需全额自付。
- 等待期满后，客户每自然月【自然月：每月1号至该月最后一天】内可使用3次药品费用抵扣，当月用完3次后，如再产生药品费用，客户需全额自付。
- 单次药品服务的抵扣金额最高不超过2000元，超出部分由客户承担。
- 在线问诊的疾病诊断结果，以提供问诊服务的医生出具的诊断意见为准。
- 出于医疗的专业性和严谨性，在进行诊断过程中，如医生认为有必要，有权要求就诊人提供线下医疗机构的检查报告或具有明确诊断的病历资料（如门诊病历、住院病历、出院小结、诊断证明等），并在参考检查报告或明确诊断的病历资料后再给予治疗意见。
- 不支持客户点选药品及点选药量，具体的用药选择和药量，由医生根据医学专业和国家用药安全规定，遵守合理且必须的原则开出。为保证医疗安全，由问诊医生评估疾病情况后决定具体药品种类以及用药疗程。如客户不配合诊疗行为，医生有权拒绝提供服务。
- 依照国家互联网诊疗的相关政策，6周岁以下儿童暂不支持开具处方药品，医生诊断后，可开具非处方药（OTC药品）。
- 药品费用抵扣服务抵扣范围仅限于医生评估客户病情开具处方后，平安健康后台系统自动匹配的旗下自营/合作药房药品，且不含定制中药颗粒剂、中药饮片、中药膏方。实际以平台履约情况为准。

## 四、 药品配送说明

### 1. 到店自取

价格：免费

时效：门店营业时间内可自行上门取件

## 2. 中心仓发货

价格：运费6元，满69元包邮（剔除优惠部分，含抵扣部分）。

时效：a.1-2小时达：客户地址在门店周围10km以内。若下单时间在门店营业范围外，预计次日11点前送达；

b. 当日达:门店所在城市核心城区配送

00:00 - 10:00下单，预计当日送达；10:00之后下单，预计次日送达。

c. 次日达:门店所在城市同省城市配送

00:00 - 17:00下单，预计次日送达；17:00之后下单，预计隔日送达。

d. 隔日达:门店所在城市跨省配送

00:00 - 17:00下单，预计隔日送达；17:00之后下单，预计三天送达。

(偏远地区、少数民族自治区县配送在原时效上+1天)

## 3. 普通物流

价格：运费6元，满69元包邮（剔除优惠部分，含抵扣部分）。

时效：覆盖全国各地，全部优先使用顺丰速递平均2-3日送达；西部偏远地级市县，快递配送时效3-7天不等，西藏地区平均5-7日送达，具体以下单页面显示为准。

注：以上配送方式通过客户收件地址来匹配合适的配送方式，供客户选择。如只匹配到一种配送方式，页面上不可选择。

附可支持1-2小时达、半日达、到店自取配送城市范围

已开通城市：

上海，广州，深圳，南京，东莞，苏州，武汉，杭州，西安，烟台，沈阳，哈尔滨，宁波，大连，

无锡，金华，潍坊，太原，石家庄，济宁，唐山，温州，常州，保定。其他城市开通中。

温馨提示：平安健康保留调整以上开通城市范围和运费政策的权利。根据国家疫情防控要求等不可抗力因素，药品配送可能出现延误或暂停发货等情况，恢复时间待另行通知。请您对特殊时期可能出现的服务异常给予更多理解和支持。

## 五、 服务期限

1) 药品配送及药品费用抵扣服务的等待期为自然日30天（即服务生效日起30个自然日后，才能使用），具体以保单内为准。

2) 保单续保或重新投保时，互联网药品配送及药品费用抵扣服务无等待期。

## 六、 投诉机制

客户可通过95511电话或在“我的订单页面-客服”中联系在线客服反馈服务问题。

## 七、 除外疾病清单

以下35类疾病，无法使用药品费用抵扣及药品配送服务：

1	高血压病
2	糖尿病
3	恶性肿瘤
4	肝炎
5	肝硬化
6	心脏病
7	慢性肾炎
8	甲状腺功能异常
9	支气管哮喘
10	尿毒症
11	血友病
12	系统性红斑狼疮
13	再生障碍性贫血
14	急性心肌梗塞

15	强直性脊柱炎
16	重症肌无力
17	股骨头坏死
18	脑瘫
19	脑出血
20	脑梗塞
21	肺心病
22	白血病
23	器官移植
24	苯丙酮尿症
25	精神分裂症
26	风湿（类风湿）性关节炎
27	慢性阻塞性肺气肿
28	椎间盘突出
29	慢性盆腔炎及子宫附件炎
30	癫痫
31	血小板减少性紫癜
32	帕金森氏病
33	老年痴呆症
34	性功能障碍
35	国家规定的法定传染性疾病

**平安健康保留调整除外疾病清单的权利。**