

中国太平洋人寿保险股份有限公司

太保团体医疗保险（A 款）

服务手册

尊敬的客户：

感谢您选择太平洋人寿保险股份有限公司，您购买《太保团体医疗保险（A 款）》（以下简称“保险合同”）所享有的健康管理服务（以下简称“本服务”）由本公司及本公司委托的第三方服务商提供。在保险期间内，您可以享受以下服务：

- 特药服务两项。包括：特药预约购买服务（不限次）、慈善赠药申请指导服务（不限次）。

注：

- 1、以上为《太保团体医疗保险（A 款）》健康增值服务内容，客户在 1 年保险期间内，可以持续享受健康服务。
- 2、您可以通过本公司官网（公开信息披露—专项信息—健康管理服务）查询本公司委托的第三方服务商名单。

本服务手册旨在帮助您了解上述服务的具体内容及申请流程，以便更好地维护您的权益。

中国太平洋人寿保险股份有限公司

太保团体医疗保险（A款）特药服务两项

敬请注意：

如相关内容与保险合同不一致，请以保险合同为准。

保险合同的保险期间为 1 年。

服务期限：在《太保团体医疗保险（A款）》合同的保险期间内，被保险人始终拥有本合同的服务权益；用药需遵从医师处方意见，严格按药品适应症规范要求，本产品保障保险期间内的用药需求，若至保险期间届满时治疗仍未结束且确诊初次发生“恶性肿瘤——重度”未满 1 年的，本公司将继续承担保险责任至被保险人确诊初次发生“恶性肿瘤——重度”之日起满 1 年。但被保险人在保险期间届满后经确诊新发生“恶性肿瘤——重度”的，不在保险合同保险责任范围内。

请您完整阅读本服务手册，尤其是其中加粗体字的部分。

一、特药服务涵盖内容

本特药服务包括特药预约购买服务（含送药上门服务）、慈善赠药申请指导，具体服务内容如下：

（一）特药预约购药服务

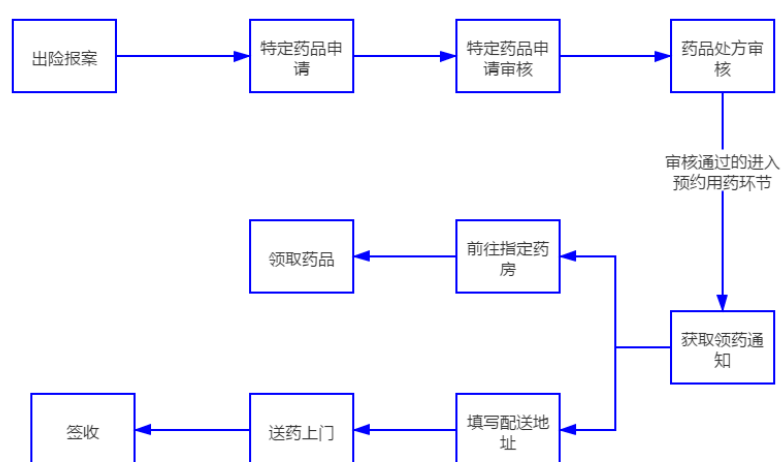
1、服务内容

特药由服务商在本公司指定的药店直接为您提供药房预约购药，本公司按照保险合同约定比例为您支付购药费用，在约定比例内无须您先垫付资金购买后再申请理赔报销。（本公司指定的药店详见“三、相关附表（二）指定的药店分布区域”）

2、申请条件：

在《太保团体医疗保险（A款）》保单有效的前提下，若客户在保险期间内不幸疑似罹患属于本保险产品责任范围内的恶性肿瘤——重度，根据该合同的约定向公司提出申请，被保险人提交服务申请并提交相关材料，公司完成理赔调查通过后即可向服务商申请特药预约购买服务。

3、服务流程



流程说明：

（1）**授权申请环节：**若客户发生保险事故应当及时向公司报案，按照保险产品合同约定备齐相关材料向公司提出授权申请。

（2）**首次购药申请：**客户在公司完成理赔调查通过后，可根据公司的回访短信，拨打健康服务热线95500-中文服务1-健康服务5，向服务专员联系申请特药预约购买服务。

（3）**非首次购药申请：**您可拨打健康服务热线95500-中文服务1-健康服务5提出服务申请，由服务专员联系您并协助提交相关资料进行药品处方审核。

(4) 药品处方审核环节：客户的授权申请经公司审核通过后，将对客户进行药品处方审核，并按约定服务承诺在一个工作日内完成。

(5) 领药环节：药品处方经审核通过的，进入预约购药环节，客户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公司指定的药店购买特药。预约送药上门时，客户需填写个人基本信息、购药信息。服务商会致电为客户规划药店，生成预选订单，系统确认药店库存生成正式订单后发放预约购药取药码（即购药凭证）至客户手机上。客户将收到取药码（即购药凭证）。客户需凭取药码（即购药凭证）、处方原件、身份证明等验证身份，领取药品。无论到店自取或预约送药上门，需要配合准备好下列材料，以便工作人员核对、收取：

- a) 申请用药服务时的理赔申请书原件（由工作人员提供，请据实填写）；
- b) 保险金领款授权书（由工作人员提供，请据实填写）；
- c) 领药确认书（由工作人员提供，请据实填写）；
- d) 被保险人的有效身份证件正反面复印件（如被保险人为未成年人，需额外提供监护人身份证明复印件、与被保险人的监护关系证明复印件）；
- e) 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。

(6) 请注意：

- a) 特药药品授权申请仅针对首次用药申请，二次及以后的用药无需再次进行授权申请，但是仍需进行药品处方审核，客户可直接提交药品处方审核申请，后续流程参照上述流程图。
- b) 在处方审核环节，若客户提交的材料不足，服务商会联系客户补充相关材料。
- c) 每次预约购药的药品剂量不应超过一个月。

4、服务说明

(1) 恶性肿瘤——重度药品授权申请所需资料：

- a) 恶性肿瘤——重度药品授权申请书；
- b) 保险合同；
- c) 被保险人的有效身份证件；
- d) 卫生行政部门认定的二级以上(含二级)公立医院出具的附有病理显微镜检查报告、血液检查及其他科学方法检验报告的病史资料及疾病诊断报告书；如有必要，本公司有权对被保险人进行复检，复检费用由本公司承担；

e) 所能提供的与确认保险事故的性质、原因、伤害或损失程度等有关的其他证明和资料。

(2) 申请及用药期间，服务商客服热线400-820-7089（服务时间：周一至周日 9:00-21:00）将提供专业药师免费咨询服务，相关的免费咨询服务包括：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（提供新特药相关疾病资讯，新特药慈善赠药项目咨询）。

(3) 预约购药对属于保险责任范围内的、不超过本保险产品合同保险金额及赔付比例的药品费用由本公司委托服务商为您垫付（超出上述范围的药品费用需由您承担），药品发票由本公司向药店收取，药店不再向您提供药品发票。

5、服务标准

(1) 服务商审核时效

一个工作日。

(2) 药品配送时效

同城配送：上午预约，下午送达；下午预约，第二天早上送达；

异地配送：预约日起，2-5个工作日内送达。

(二) 慈善赠药申请指导

1、服务内容

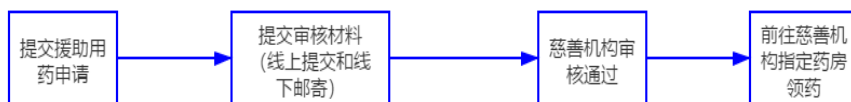
适用于本公司指定的药品清单中特药，且设有慈善赠药项目的情况，但慈善赠药申请指导服务仅限中国大陆公民使用。

2、申请条件：

在《太保团体医疗保险（A款）》保单有效的前提下，若客户在保险期间内不幸疑似罹患属于本保险产品责任范围内的恶性肿瘤——重度，根据该合同的约定向公司提出申请，被保险人提交服务申请并提交相关材料，公司完成理赔调查通过后即可向服务商申请慈善赠药服务。

注：本服务需与“特药预约购买服务”联合申请，不单独接受申请。

3、服务流程



流程说明：

(1) 本公司指定的特种药品清单中有援助用药项目的药品须进行援助用药申请。若您用药时长符合本公司指定的慈善机构援助项目赠药（以下简称“慈善赠药”）申请条件（具体以各慈善机构公布的药品援助条件为准），服务商会通知您并协助进行申请材料准备，申请人须提供申请慈善赠药的材料。

(2) 慈善赠药项目审核通过后，申请人须到慈善赠药项目的指定药店领取赠药，且赠药不占用保单恶性肿瘤（重度）特定药品费用医疗保险金的额度。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援助用药，则视为您放弃本次援助用药权益。

(3) 若申请人未通过慈善赠药项目审核，后续按保险条款中处方审核及购药流程申请预约购药服务。

4、服务说明

(1) 当您符合慈善赠药申请条件的，服务商专属慈善赠药项目支持经理将联系您，协助您准备申请慈善赠药所需的材料。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) 慈善机构审核通过您的申请后，将通知您至慈善机构定点药房领取赠药。专属慈善赠药项目支持经理将按慈善赠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；您成功申请慈善赠药后，药品由慈善机构提供，您无需承担该赠药部分药品费用，且该部分赠药对应的药品费用不会占用您保单恶性肿瘤（重度）特定药品费用医疗保险金的额度。

5、服务标准

本公司指定的慈善机构指依法成立、符合《中华人民共和国慈善法》规定，以面向社会开展慈善活动为宗旨的非营利性组织机构。慈善机构可以采取基金会、社会团体、社会服务机构等组织形式。

二、注意事项

（一）服务注意事项

1、本特药服务包仅限您（被保险人）本人使用，不可转让给他人。

- 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。
- 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。

（二）服务声明

- 1、本服务手册中的预约购药服务（含送药上门服务）、慈善赠药申请指导服务由本公司授权的服务商为您提供，若您与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（属于保险条款约定的除外）。
- 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。
- 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。若本公司已支付保险金的，本公司有权追回该保险金，并依法终止保险合同，因此给本公司造成损失的，本公司有权要求您赔偿。
- 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。
- 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。
- 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。
- 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。

三、相关附表

(一) 指定的药品清单

序号	商品名	分子名	厂商	治疗领域
1	欧狄沃	纳武利尤单抗注射液	百时美施贵宝	胃癌, 肺癌, 头颈癌
2	多泽润	达可替尼片	辉瑞	肺癌
3	百泽安	替雷利珠单抗注射液	百济神州	肺癌
4	艾弗沙	甲磺酸伏美替尼片	艾力斯	肺癌
5	英飞凡	度伐利尤单抗注射液	阿斯利康	肺癌
6	泰圣奇	阿替利珠单抗注射液	罗氏	肺癌, 肝癌
7	可瑞达	帕博利珠单抗注射液	默沙东	黑色素瘤, 食管癌, 肺癌
8	赫赛莱	注射用恩美曲妥珠单抗	罗氏	乳腺癌
9	爱博新	哌柏西利胶囊	辉瑞	乳腺癌
10	贺铂安	马来酸奈拉替尼片	北海康成/皮尔法伯制药	乳腺癌
11	艾瑞颐	氟唑帕利胶囊	恒瑞	卵巢癌
12	百汇泽	帕米帕利胶囊	百济神州	卵巢癌
13	安森珂	阿帕他胺片	杨森	前列腺癌
14	兆珂	达雷妥尤单抗注射液	杨森	多发性骨髓瘤
15	安适利	注射用维布妥昔单抗	武田	淋巴瘤
16	宜诺凯	奥布替尼片	诺诚健华	淋巴瘤
17	拓益	特瑞普利单抗注射液	君实生物	鼻咽癌, 尿路上皮癌
18	乐卫玛	甲磺酸仑伐替尼胶囊	卫材/默沙东	甲状腺癌
19	达希纳	尼洛替尼	诺华	白血病
20	爱必妥	西妥昔单抗注射液	默克	头颈部鳞癌
21	唯择	阿贝西利片	礼来	乳腺癌
22	唯可来	维奈克拉	艾伯维	白血病
23	倍利妥	注射用贝林妥欧单抗	百济神州	白血病

注：

- 1、本公司保留对指定药品清单进行适当调整的权利。若指定药品清单调整，请以本公司官网公示为准。
- 2、药品分类以药品处方开具时《国家基本医疗保险、工伤保险和生育保险药品目录》的有效版本为准。
- 3、上述药品的适应症以国务院药品监督管理部门批准的药品说明书为准。

（二）指定的药店分布区域

省份	城市	药房数量	省份	城市	药房数量	省份	城市	药房数量
安徽省	安庆市	1	河南省	许昌市	3	宁夏回族自治区	银川市	8
	蚌埠市	2		郑州市	25	青海省	西宁市	4
	滁州市	2		周口市	1	山东省	滨州市	1
	阜阳市	1		驻马店市	2		德州市	1
	合肥市	18	黑龙江省	大庆市	13		东营市	1
	淮北市	1		哈尔滨市	8		菏泽市	1
	淮南市	1		佳木斯市	1		济南市	12
	黄山市	1		牡丹江市	2		济宁市	1
	马鞍山市	3		齐齐哈尔市	3		莱芜市	1

	芜湖市	2		恩施土家族苗族自治州	1		聊城市	2
	宿州市	1		黄冈市	2		临沂市	3
	宣城市	1		黄石市	2		青岛市	5
北京市	北京市	25	湖北省	荆门市	3		日照市	2
	福州市	11		荆州市	3		泰安市	2
	龙岩市	1		十堰市	3		威海市	1
	南平市	1		武汉市	19		潍坊市	2
	宁德市	1		咸宁市	1		烟台市	2
福建省	莆田市	3		襄阳市	1		枣庄市	3
	泉州市	2		宜昌市	1		淄博市	3
	三明市	1		常德市	2		大同市	2
	厦门市	6		郴州市	3		汾阳市	1
	漳州市	12		衡阳市	4		晋城市	2
	定西市	1		怀化市	2		晋中市	1
	酒泉市	1		娄底市	2		临汾市	1
	兰州市	9		邵阳市	3		吕梁市	1
	庆阳市	1	湖南省	湘潭市	3	山西省	太原市	12
甘肃省	天水市	1		湘西土家族苗族自治州	1		忻州市	1
	武威市	2		益阳市	3		阳泉市	3
广东省	东莞市	3		永州市	2		运城市	4
	佛山市	8		岳阳市	3		长治市	2

	广州市	24		张家界市	1	陕西省	安康市	2
	惠州市	2		长沙市	13		宝鸡市	3
	江门市	2		株洲市	3		汉中市	2
	揭阳市	2	吉林省	白城市	2		商洛市	2
	梅州市	2		吉林市	2		铜川市	1
	汕头市	5		辽源市	1		渭南市	1
	汕尾市	1		四平市	1		西安市	10
	韶关市	1		松原市	1		咸阳市	2
	深圳市	13		通化市	1		延安市	2
	湛江市	5		延边朝鲜族自治州	1		榆林市	2
	肇庆市	2		延吉市	1	上海市	上海市	28
	中山市	6		长春市	10	四川省	成都市	16
	珠海市	4	江苏省	常州市	3		达州市	1
广西壮族自治区	百色市	5		淮安市	2		德阳市	1
	北海市	1		连云港市	3		乐山市	1
	崇左市	3		南京市	24		凉山彝族自治州	1
	防城港市	1		南通市	8		泸州市	1
	贵港市	4		苏州市	23		绵阳市	2
	桂林市	15		泰州市	4		南充市	2
	河池市	15		无锡市	8		内江市	2
	贺州市	5		宿迁市	1		遂宁市	2

	来宾市	6		徐州市	7		宜宾市	2
	柳州市	30		盐城市	4		自贡市	1
	南宁市	25		扬州市	4	天津市	天津市	11
	钦州市	2		镇江市	3		天津市	1
	梧州市	13	江西省	抚州市	1		阿克苏地区	1
	玉林市	7		赣州市	4		阿勒泰地区	1
贵州省	贵阳市	10		吉安市	2	新疆维吾尔自治区	哈密市	1
	遵义市	2		景德镇市	1		克拉玛依市	1
海南省	海口市	9		九江市	2		塔城地区	1
	三亚市	1		南昌市	12	云南省	乌鲁木齐市	5
	文昌市	1		萍乡市	2		楚雄彝族自治州	2
河北省	保定市	2		上饶市	1		大理白族自治州	1
	沧州市	3		新余市	3		德宏傣族景颇族自治州	1

	承德市	1		宜春市	1		红河哈尼族彝族自治州	3
	邯郸市	2		鹰潭市	1		昆明市	15
	衡水市	1		鞍山市	1		普洱市	1
	廊坊市	2	辽宁省	朝阳市	1		文山壮族苗族自治州	3
	秦皇岛市	3		大连市	22		昭通市	1
	石家庄市	28		丹东市	3	浙江省	杭州市	15
	唐山市	7		抚顺市	1		湖州市	4
	邢台市	1		阜新市	1		嘉兴市	5
河南省	安阳市	6		葫芦岛市	1		金华市	6
	鹤壁市	1		锦州市	2		丽水市	3
	焦作市	3		辽阳市	1		宁波市	8
	开封市	2		盘锦市	1		衢州市	3
	洛阳市	9		沈阳市	12		绍兴市	5
	漯河市	1		铁岭市	3		台州市	13
	南阳市	2		营口市	1		温州市	20
	平顶山市	2	内蒙古自治区	包头市	3		余姚市	1
	濮阳市	3		赤峰市	4		舟山市	1

	三门峡市	1		呼和浩特市	6	重庆市	重庆市	9
	商丘市	3		通辽市	2			
	新乡市	16		兴安盟	1			