

新华人寿保险股份有限公司

医药无忧医疗保险

# 健康管理服务手册

(版本号：2025-01)

2025 年 5 月

## ——重要提示——

- 本手册为新华人寿保险股份有限公司（以下简称“新华保险”）医药无忧医疗保险产品健康管理服务手册。为更好地提供服务，新华保险保留对本手册解释及内容变动等权利。**如发现手册内容与保险合同条款不一致，或未尽事宜，请以保险合同条款为准。**
- 本服务手册下提供的服务为健康咨询和就医服务，不涉及疾病诊断、用药建议、制定治疗方案等医疗行为，如有疾病诊疗相关任何问题，您应前往专业医疗机构咨询。
- **本手册所述的医药无忧医疗保险产品健康管理服务由新华保险委托第三方上海镁信健康科技集团股份有限公司（以下简称为“镁信健康”）为您提供。**
- 新华保险及镁信健康依法保证数据安全和保护个人隐私，**将在您授权的范围之内合理使用并尽力保护您的个人信息。**为了更好地提供服务，新华保险及镁信健康会就您申请的服务**向您询问或通过其他方式获取**您的姓名、性别、电话号码、地址、社保情况、现病史及既往病史等个人信息，您有权决定是否同意提供或授权获取相关信息。新华保险及镁信健康不承担因上述信息缺失导致的任何损失。
- 对于**合理控制范围以外的原因**，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、政府行为、通讯或其他设施故障或严重伤亡事故等，致使延迟或未能履行服务的，新华保险及镁信健康不负任何责任。
- 本服务手册旨在帮助您了解所享有健康管理服务的内容及流程，若您对服务有任何疑问，请联系镁信健康专属健康管家企业微信或拨打电话：  
400-808-1379 进行咨询，我们将竭诚为您提供帮助。

## 第一章服务项目简介

本服务手册适用产品：医药无忧医疗保险。

服务类别	适用产品计划	服务项目	适用疾病	服务次数	服务简介
重疾辅助就医— 门诊协助服务	计划一、 计划二	就医路径 规划+医 院医生推 荐	确诊条 款约 定的 重 度 疾 病	每保险期间内 限1次	根据您疾病现状精准推荐医院/医生，协助完成就诊前病史病历档案整理，梳理检查报告及就诊重点，提供就医规划全程指导，协同高效就医。
	计划一、 计划二	门诊就医 安排+就 医陪诊		每保险期间内 限1次	根据您病情，推荐并安排对症专家(可指定医院，不指定专家，副高级及以上专科医生)的线下门诊就医服务，帮助您用最少的的时间，获得高品质的及时就医服务。同时安排医疗专业服务人员在门诊就医过程中全程陪同，提供院内就医协助服务(协助院内取号，陪同缴费、就诊、做相应检查、取送检查和化验结果、取药、办理相应的各项手续等)。
重疾辅助就医— 住院协助服务	计划一、 计划二	就诊规划 管理	确诊条 款约 定的 重 度 疾 病	每保险期间内 限1次	根据您疾病现状精准推荐医院/医生，协助完成就诊前病史病历档案整理，梳理检查报告及就诊重点，提供就医规划全程指导，协同高效就医。
	计划一、 计划二	住院就医 安排+就 医陪诊		每保险期间内 限1次	基于您提供医院开具的住院申请单及住院需求，为您快速安排对症专家的住院床位。帮助您减少等待时间，实现尽早入住、及时治疗。同时安排医疗专业服务人员为您在办理入院、出院过程中全程陪同。

恶性肿瘤全病程管理服务	计划一、 计划二	恶性肿瘤 就医用药 路径规划	确诊条 款约定 的恶性 肿瘤	本服务为全流 程服务，每保 险期间内限 1 次，限单一病 种。流程中包 含的具体服务 项目次数限制 以对应项目的 服务次数说明 为准。	根据您疾病现状，不限次推 荐医院/医生，协助您完成就 诊前病史病历档案整理，梳 理检查报告及就诊重点，提 供就医及用药规划全程指 导，协同高效就医。
	计划一、 计划二	恶性肿瘤 就医安排			根据您病情需要，提供不限 次的门诊预约协助、就医陪 诊、住院预约协助及住院关 怀服务。
	计划一、 计划二	恶性肿瘤 病程跟踪 随访及康 复关怀			持续跟进您的病程进展，根 据您疾病的不同阶段，不限 次提供用药咨询服务及康复 关怀服务，包括：诊疗过程 中用药咨询解答、用药指导、 选药适宜性评估、药品不良 反应提醒、药物相互作用提 醒、基于处方匹配最优药房 等咨询类服务；肿瘤治疗后的 康复管理，包含定期复查提 醒、定时用药提醒、生活方 式指导、不良反应协助处理、 心理关怀、疾病知识科普、 患者疑问解答、慈善项目资 源、用药咨询及药物治疗持 续时间 (DOT) 管理，及时 了解您的康复进展，全程陪 伴，为您的康复之路提供全 方位的支持和保障。

	计划一、 计划二	恶性肿瘤 多学科会 诊 (MDT) 安排			根据您病情需要,提供一次 由中国临床肿瘤协会(CSCO) 权威主委级专家领衔、全国 各肿瘤专科领军专家牵头, 组织不少于3个相关学科 的高级职称专家(三甲医院、副 高级及以上职称)进行多学科 会诊,打破学科界限充分 发挥各学科相互补充的优 势,为您提供完整的治疗策 略,最先进的治疗方案及药 械建议,形成书面会诊意见 总结。
	计划一、 计划二	全球找药 及就医安 排 (海南博 鳌乐城国 际医疗先 行区、粤 港澳大湾 区、天津 自贸试验 区联动创 新区)			为您提供中国境内上市或在 海南博鳌乐城先行区、粤港 澳大湾区、天津自贸试验区 联动创新区特定医院内允许 使用的特定药械的疗效效 果、购买途径等信息查询服 务。如您需前往海南博鳌乐 城国际医疗先行区、粤港澳 大湾区、天津自贸试验区联 动创新区特定医院治疗时, 为您提供就医用药路径规 划、代诊、就医安排等服务。
	计划一、 计划二	多元支付 规划			当您治疗的药品有慈善赠药 (PAP)、临床试验等项目时, 指导您进行慈善赠药、临床 试验等药品多元支付规划的 申请及材料准备,为您节省 医疗费用。
<b>外购药械协助服 务</b>	计划一、 计划二、 计划三	外购药流 程协助 (管家式 服务)	保单条 款约定 疾病或 意外伤 害	保单有效期内 不限次。	为您提供外购药相关的全程 管家式服务,包括但不限于 药品使用信息查询、药品购 买渠道查询、不良反应跟踪、 外购药用药合理性评估、处 方开具路径查询等日常药品 问题咨询。
<b>住院垫付服务</b>	计划一、 计划二	住院垫付 服务		保单有效期内 不限次。	具体服务内容及流程参见附 件1《新华保险医疗垫付服务 问答手册》
<b>恶性肿瘤特定药 械直付服务</b>	可选责任	院外特种 药品直付 服务	确诊保 单责任 范围内	保单有效期内 不限次	经药械使用合理性评价通过 及保险公司理赔审核通过 后,为您提供在指定网络药

		临床急需进口药品直付服务 恶性肿瘤特定医疗器械直付服务 Car-T 细胞免疫治疗药品直付服务	的恶性肿瘤		房和医疗机构内的院外特种药品、临床急需进口药品、恶性肿瘤特定医疗器械、Car-T 细胞免疫治疗药品一站式直付服务。
--	--	--	-------	--	---

**服务期限:**

保险合同的保险期间为 1 年。在保险有效期内，被保险人拥有本服务手册的服务权益，但服务权益在等待期期间无法使用。

**服务对象:**

本服务手册的服务对象为被保险人本人（以下简称“您”）。

**启用服务:**

登录新华保险官方微信公众号，点击“我的服务” - “服务中心” - “增值服务” - “医药无忧医疗保险服务专区”，跳转至镁信健康服务平台并注册后启用服务。

**敬请注意:**

本服务手册下提供的服务为健康咨询和就医服务，不涉及疾病诊断、用药建议、制定治疗方案等医疗行为，如有疾病诊疗相关任何问题，您应前往专业医疗机构咨询。

## 第二章服务详情

### (一) 重疾辅助就医—门诊协助服务

基于您疾病现状，运用智能系统和专业医疗团队，整合就医资源，为您提供全程门诊就医规划服务。同时根据您的需求，为您提供门诊就医安排和门诊陪诊服务。

#### 启用条件

保单有效期内，因意外伤害或经过等待期后因保单列明的重度疾病需要门诊就医时，可启用该服务。

#### 服务申请

您可通过如下方式进行申请：登录新华保险官方微信公众号，点击“我的服务”-“服务中心”-“增值服务”-“医药无忧医疗保险服务专区”，跳转至镁信健康服务平台，进入服务专区进行申请。

### 1. 就医路径规划+医院医生推荐

#### 服务内容

基于您疾病现状，精准规划门诊就医路径，推荐合适的医院和医生，并协助整理病历资料，梳理检查报告及就诊重点，确保您在就医前做好充分准备，并提供就医规划全程指导。

#### 服务次数

每保险期间内限1次。

#### 服务流程

##### ■ 咨询受理

专属健康管家将会在服务时间5分钟内响应，沟通您的疾病情况和特殊需求。

##### ■ 咨询反馈

专属健康管家将会在服务时间1小时内完成评估，向您推荐合适的医院和医生，并协助完成就诊前档案整理，梳理就诊重点。后续将根据治疗情况进行诊中跟踪和诊后随访，不断完善健康档案。

### 2. 门诊就医安排+就医陪诊

## 服务内容

根据您的病情，推荐并安排对症专家的线下门诊就医服务（可指定医院，不指定专家，副高级及以上专科医生），帮助您用最少的的时间，获得高品质的及时就医服务。同时安排医疗专业服务人员在门诊就医过程中全程陪同，提供院内就医协助服务（协助院内取号，陪同缴费、就诊、做相应检查、取送检查和化验结果、取药、办理相应的各项手续等）。

## 服务次数

每保险期间内限 1 次。

## 服务流程

### ■ 服务受理与安排

专属健康管家将在工作时间 5 分钟内响应，1 个工作日内与您确认具体情况和需求，获取必要资料。如您满足服务约定的条件，为您安排相应服务。

### ■ 门诊就医预约

专属健康管家将推荐合适对症的专家，在 3-7 个工作日内完成预约，并告知您最终预约信息。

### ■ 陪诊安排

专属健康管家将根据您的需求，为您安排专业的陪诊人员，在 1-2 个工作日内完成预约，并告知您最终预约信息。

### ■ 按期就诊和现场陪同

专属健康管家和陪诊人员将在您就诊前一天联系您提醒就诊相关注意事项，在您就诊当天，陪诊人员协助您院内取号，陪同缴费、就诊、做相应检查、取送检查和化验结果、取药、办理相应的各项手续、解读医嘱等。

## 温馨提示

- (1) 本服务不支持急诊、产科、口腔科、生殖中心、美容整形、体检、ICU、医技科室等特殊科室，不支持指定医生或医生级别，专属健康管家将根据您的病情匹配推荐优质就医资源。
- (2) 您申请服务时，需要递交医疗材料以确认其病情，具体材料会依据疾病有所不同。一般为门诊病历、血液检测报告、CT 报告、MRI 报告或病理报告等。

- (3) 本项服务申请成功后不接受改期或取消，请您慎重预约。若我们已为您完成门诊预约安排，但由于您迟到、爽约等个人原因导致号源失效，最终未能在预定时间就医，亦视为本项服务已完成。同时，您可能被医院列入爽约名单，导致后续无法再次预约该医院。
- (4) 本项服务不包含就医过程中产生的任何费用，如挂号费、诊疗费、床位费、手术费、会诊费、护理费、药费、检查费等相关费用。
- (5) 您须提前至少 1 个工作日向我们提出陪诊服务申请。
- (6) 陪诊服务单次服务时长不超过 4 小时，服务范围不包括急诊就医预约、插队、加号、急诊留观陪护等。
- (7) 以下情况需有家属陪同的情况下进行专业人员陪诊：住院病人、门诊留观病人；重症、病危和急救病人；70 岁以上的老人；未成年人；门诊手术病人；醉酒状态的病人；陪诊服务暂不支持精神类及传染性疾病患者。

## (二) 重疾辅助就医—住院协助服务

基于您的健康状况和疾病现状，为您提供全程住院就医规划管理服务。基于您提供的医院开具的住院申请单及住院需求，为您快速安排对症专家的住院床位；同时安排医疗专业服务人员协助您在办理入院、出院手续时提供全程陪同服务。

### 启用条件

保单有效期内，因意外伤害或经过等待期后因保单列明的重度疾病需要住院治疗时，可启用该服务。

### 服务申请

您可通过如下方式进行申请：登录新华保险官方微信公众号，点击“我的服务”-“服务中心”-“增值服务”-“医药无忧医疗保险服务专区”，跳转至镁信健康服务平台，进入服务专区进行申请。

## 1. 就诊规划管理

### 服务内容

基于您疾病现状，精准规划住院就医路径，协助您整理病历资料，梳理检查报告及就诊重点，确保您在就医前做好充分准备，并提供就医规划全程指导，协同高效就医。

## 服务次数

每保险期间内限 1 次。

## 服务流程

### ■ 咨询受理

专属健康管家将会在服务时间 5 分钟内响应，沟通您的疾病情况和特殊需求。

### ■ 咨询反馈

专属健康管家将会在服务时间 1 小时内完成评估，协助完成就诊前档案整理，梳理就诊重点。后续将根据治疗情况进行诊中跟踪和诊后随访，不断完善健康档案。

## 2. 住院就医安排+就医陪诊

### 服务内容

基于您提供的医院开具的住院申请单及住院需求，为您快速安排对症专家的住院床位。帮助您减少等待时间，实现尽早入住、及时治疗。同时为您安排医疗专业服务人员协助您在办理入院、出院过程中提供全程陪同服务。

### 服务次数

每保险期间内限 1 次。

### 服务流程

#### ■ 服务受理与安排

专属健康管家将在工作时间 5 分钟内响应，1 个工作日内与您确认具体情况和需求，获取必要资料。如您满足服务约定的条件，为您安排相应服务。

#### ■ 住院就医协助

根据您提供的住院通知单，为您预约入住该医院相关科室或专家所辖科室的病房，在 3-7 个工作日内完成预约，并告知您最终预约信息。

#### ■ 入院及出院陪同

由专属健康管家和经验丰富的专业陪诊人员共同提供便捷医疗协同服务，协助办理入院和出院手续，入院时陪同缴费、指引检查路线、协助取送检查化验结果、解答疑问、缓解焦虑、清晰治疗路径，出院时指导用药和复查，提供后续护理建议，助力您更好康复。根据您的入院和出院时间，提前 1-2 个工作日内安排

好陪诊预约，并告知您最终预约信息。

#### ■ 按期就诊

专属健康管家将为您进行住院前提醒，协助您根据预约信息，准时前往预约的医疗机构进行就诊治疗。

#### 温馨提示

- (1) 本服务不支持急诊、产科、口腔科、生殖中心、美容整形、体检、ICU、医技科室等特殊科室的住院预约安排。
- (2) 对于医院/医生要求定期手术、或需完成入院前检查、停药等特殊医嘱的手术情况，须以医生医嘱为准，不保证可按时效完成服务。
- (3) 您需要递交境内医院出具的医疗资料（包括但不限于门诊病历、血液检测报告、CT 报告、MRI 报告或病理报告及住院通知单等）以申请服务。
- (4) 服务申请成功后不接受改期或取消，请您慎重预约。若我们已为您完成住院安排，但由于您迟到、爽约等个人原因导致号源或床位失效，最终未能在预定时间就医，亦视为本项服务已完成。
- (5) 本项服务不包含就医过程中产生的任何费用，如挂号费、诊疗费、床位费、手术费、会诊费、护理费、药费、检查费等相关费用。
- (6) 您须提前至少 1 个工作日向我们提出陪诊服务申请。
- (7) 陪诊服务单次服务时长不超过 4 小时，服务范围不包括急诊就医预约、插队、加号、住院陪护、急诊留观陪护等。
- (8) 以下情况需有家属陪同的情况下进行专业人员陪诊：住院病人、门诊留观病人；重症、病危和急救病人；70 岁以上的老人；未成年人；门诊手术病人；醉酒状态的病人；陪诊服务暂不支持精神类及传染性疾病患者。

#### (三) 恶性肿瘤全病程管理服务

为您提供恶性肿瘤全病程管理服务，从治疗前的病历资料整理和路径规划，到就诊后的治疗方案沟通、解释，再到治疗中的方案把关、先进药械解决方案，以及治疗结束后康复管理和复诊安排，全程陪伴，帮助您更好康复。

#### 启用条件

在等待期后及保单有效期内，经境内医院专科医生确诊罹患保单条款约定的恶性肿瘤时，可启用该服务。

## 服务次数

本服务为全流程服务，每保险期间内限 1 次，限单一病种。流程中包含的具体服务项目次数限制以对应项目的服务次数说明为准。

## 服务申请

您可通过如下方式进行申请：登录新华保险官方微信公众号，点击“我的服务”-“服务中心”-“增值服务”-“医药无忧医疗保险服务专区”，跳转至镁信健康服务平台，进入服务专区进行申请。

### 1. 恶性肿瘤就医用药路径规划

#### 服务内容

根据您的疾病现状及诊疗标准，精准推荐医院/医生，协助完成就诊前病史病历档案整理，梳理检查报告及就诊重点，提供就医及用药规划全程指导，协同高效就医。

#### 服务次数

按照疾病病情需要，服务期间内可不限次触发。

#### 服务流程

##### ■ 咨询受理

专属健康管家将会在服务时间 5 分钟内响应，沟通您的疾病情况和特殊需求。

##### ■ 咨询反馈

专属健康管家将会在服务时间 1 小时内完成评估，向您推荐合适的医院/医生，协助完成就诊前档案整理，梳理就诊重点。后续将根据治疗情况进行诊中跟踪和诊后随访，不断完善健康档案。

### 2. 恶性肿瘤就医安排

#### 服务内容

若您在等待期后首次罹患保单责任范围内的恶性肿瘤，根据您的病情需要，推荐并提供合适的医院/医生的肿瘤门诊预约协助、就医陪诊、住院预约协助及住院关怀服务。

#### 服务次数

按照疾病病情需要，服务期间内可不限次触发。

## 服务流程

### ■ 服务受理与安排

专属健康管家将在服务时间 5 分钟内响应，1 个工作日内与您确认具体情况和需求，获取必要资料。如您满足服务约定的条件，为您安排相应服务。

### ■ 门诊预约协助

专属健康管家将推荐合适对症的医院/专家，在 3-7 个工作日内完成预约，并告知您最终预约信息。

### ■ 就医陪诊

专属健康管家将根据您的需求，为您安排专业的陪诊人员，在 1-2 个工作日内完成预约，并告知您最终预约信息。陪诊人员将在就诊前一天联系提醒就诊相关注意事项，并在就诊当天陪同就诊、协助办理相应手续。

### ■ 住院预约协助

根据您提供的住院通知单，为您预约入住该医院相关科室或专家所辖科室的病房，在 3-7 个工作日内完成预约，并告知您最终预约信息。

### ■ 住院关怀服务

为您提供住院关怀服务，在您住院期间，安排医疗相关背景专业服务人员到院探访，给予心理抚慰及关怀。

### ■ 按期就诊

专属健康管家将为您进行就诊前提醒，协助您根据预约信息，准时前往预约的医疗机构进行就诊治疗。

## 温馨提示

- (1) 申请本服务时您须递交由境内医院出具的相关医疗资料，包括但不限于门诊病历、出院小结、血液检测报告、CT 报告、MRI 报告、病理报告等以评估服务申请资质（具体资料会依据疾病有所不同）。
- (2) 门诊就医预约协助服务不支持急诊、产科、口腔科、生殖中心、美容整形、体检、ICU、医技科室等特殊科室，不支持指定医生或医生级别，专属健康管家将根据您的病情匹配推荐优质就医资源。
- (3) 住院预约协助服务不支持急诊、产科、口腔科、生殖中心、美容整形、体检、ICU、医技科室等特殊科室的住院预约安排。对于医院/医生要求定期

手术、或需完成入院前检查、停药等特殊医嘱的手术情况，须以医生医嘱为准，不保证可按时效完成住院预约协助服务。

- (4) 门诊、住院预约协助服务申请成功后不接受改期或取消，请您慎重预约。若我们已为您完成预约，但由于您迟到、爽约等个人原因导致预约失效，最终未能在预定时间就医，亦视为本项服务已完成。
- (5) 您须提前至少 1 个工作日向我们提出陪诊服务申请。陪诊服务单次服务时长不超过 4 小时，服务范围不包括急诊就医预约、插队、加号、住院陪护、急诊留观陪护等。以下情况需有患者的家属陪同的情况下进行专业人员陪诊：住院病人、门诊留观病人；重症、病危和急救病人；70 岁以上的老人；未成年人；门诊手术病人；醉酒状态的病人；陪诊服务暂不支持精神类及传染性疾病患者。
- (6) 住院关怀服务如因医院管控或政策原因导致外来人员无法进入病房区域时，则不提供该服务。同时该服务暂不支持精神类及传染性疾病。
- (7) 住院关怀服务必须与住院预约协助服务同时使用，不可单独使用。
- (8) 本项服务不包含就医过程中产生的任何费用，如挂号费、诊疗费、床位费、手术费、会诊费、护理费、药费、检查费等相关费用。

### 3. 恶性肿瘤病程跟踪随访及康复关怀

#### 服务内容

持续跟进您的病程进展，根据您疾病的不同阶段，提供用药咨询服务及康付关怀服务，包括：诊疗过程中用药咨询解答、用药指导、选药适宜性评估、药品不良反应提醒、药物相互作用提醒、基于处方匹配最优药房等咨询类服务；肿瘤治疗后的康复管理，包含定期复查提醒、定时用药提醒、生活方式指导、不良反应协助处理、心理关怀、疾病知识科普、患者疑问解答、慈善项目资源、用药咨询及药物治疗持续时间（DOT）管理，及时了解您的康复进展，全程陪伴，为您的康复之路提供全方位的支持和保障。

#### 服务次数

按照疾病病情需要，服务期间内可不限次触发。

#### 服务流程

##### ■ 服务受理

您发起申请的，专属健康管家将会在服务时间 5 分钟内响应，回复相关咨询；镁信健康主动发起的，自动受理。

#### ■ 服务结果反馈

如您有其它进行中恶性肿瘤全病程管理相关服务申请时，将主动建立健康档案，以便提供康复关怀及药物治疗持续时间（DOT）管理。根据您的病情，专属健康管家将建立定期随访指导任务，不少于每月 1 次，主动联系您，向您提供相关信息、指导及关怀。

如需进一步链接医疗资源或提供其它健康管理服务，专属健康管家将会在服务时间 1 小时内完成评估和服务方案制定，根据不同需求启动相关服务，并根据情况进行跟踪和随访，不断完善健康档案。

### 4. 恶性肿瘤多学科会诊（MDT）安排

#### 服务内容

根据您的病情需要，由中国临床肿瘤协会（CSCO）权威主委级专家领衔，全国各肿瘤专科领军专家牵头，组织不少于 3 个相关学科的高级职称专家（三甲医院、副高级及以上职称）多学科联合会诊，打破学科界限充分发挥各学科相互补充的优势，提供完整的治疗策略，最先进的治疗方案及药械建议，形成书面会诊意见总结。

#### 服务次数

每保险期间内仅可触发一次。

#### 服务流程

##### ■ 服务受理与安排

专属健康管家将在 1 个工作日内与您确认需求，收集完整资料后，如您满足服务约定的条件，专属健康管家将根据您的病情和需求为您安排合适的会诊专家，在 5-7 个工作日内完成预约，告知您最终安排结果和会诊时间。

##### ■ 线上会诊

根据预约时间，提醒您和专家在线完成会诊，会诊后为您出具会诊报告。

#### 温馨提示

- (1) 申请本服务须递交境内医院出具的相关医疗资料，包括但不限于门诊病历、出院小结、血液检测报告、CT 报告、MRI 报告、病理报告等以评估服

务申请（具体资料会依据疾病有所不同）。

- (2) 多学科会诊服务不支持指定医生，会根据病情为您匹配。
  - (3) 本项服务申请成功后不接受改期或取消，请您慎重预约。若我们已为您完成服务安排，但您未在预定时间使用，亦视为本项服务已使用，需扣减相应服务次数。
  - (4) 在使用服务过程中发生非保险责任范围内的相关费用由您自行承担。
  - (5) MDT 会诊报告提供的咨询建议仅供参考，不能取代医学诊断或处方。
5. 全球找药及就医安排（海南博鳌乐城国际医疗先行区、粤港澳大湾区、天津自贸试验区联动创新区）

### 服务内容

为您提供中国境内上市及在海南博鳌乐城国际医疗先行区、粤港澳大湾区、天津自贸试验区联动创新区特定医院内允许使用的特定药械的疗法效果、购买途径等信息查询服务。如所需药品为临床急需进口药品，您需前往博鳌乐城国际医疗先行区、粤港澳大湾区、天津自贸试验区联动创新区特定医院治疗时，为您提供就医用药路径规划、代诊、就医安排等服务。

### 服务次数

按照疾病病情需要，保险期间内可不限次触发。

### 服务流程

#### ■ 服务受理与安排

专属健康管家将在 1 个工作日内与您确认需求，收集完整资料后，将在 3-5 个工作日内完成找药服务。如涉及到博鳌乐城国际医疗先行区、粤港澳大湾区、天津自贸试验区联动创新区的就医安排，将在 3-7 个工作日完成预约。

#### ■ 就诊用药

如所需药品为临床急需进口药品，根据我们的安排协助，您前往海南博鳌乐城国际医疗先行区、粤港澳大湾区、天津自贸试验区联动创新区指定医院进行治疗和用药，并根据需要申请药品外带。指定医院详见本手册附件 2《全球找药特定医疗机构清单》，清单将根据市场情况进行调整，具体以镁信健康服务平台展示为准。

### 温馨提示

(1) 本项服务不包含就医过程中产生的任何费用，如挂号费、诊疗费、床位费、手术费、会诊费、护理费、药费、检查费、交通费、住宿费等相关费用。

## 6. 多元支付规划

### 服务内容

当您治疗的药品有慈善赠药项目（PAP）、临床试验等项目时，指导您进行慈善赠药、临床试验等药品多元支付规划的申请及材料准备，为您节省医疗费用。

### 服务次数

按照疾病病情需要，保险期间内可不限次触发。

### 服务流程

#### ■ 服务受理与安排

专属健康管家将在 1 个工作日内与您确认需求，根据您的情况初步审核您治疗所需的药品是否存在慈善赠药项目、临床实验项目等项目。在 3 个工作日内确认结果并通知您。

#### ■ 协助申请

若存在慈善赠药、临床试验等项目时，我们将提供相关信息并协助您申请。

### 温馨提示

**本服务仅协助您申请相关项目，您的用药情况及自身条件是否符合项目要求，具体以项目审核为准。通过慈善赠药或者临床试验的，我们将不再承担保险责任。**

## (四) 外购药械协助服务

基于符合条款约定的住院或门急诊期间外购药械需求，为您提供包括但不限于药械查找、药械使用信息查询、药械供给、药械购买渠道、不良反应跟踪、外购药用药合理性评估、处方开具路径查询等日常药品问题咨询，提供与外购药械相关的全程管家式服务。

### 启用条件

保单有效期内，因意外伤害或经过等待期后因疾病发生符合条款约定的住院或门急诊就医时，可启用该服务。

### 服务申请

您可通过如下方式进行申请：登录新华保险官方微信公众号，点击“我的服务”-“服务中心”-“增值服务”-“医药无忧医疗保险服务专区”，跳转至镁信健康服务平台，进入服务专区进行申请。

## 服务网络

中华人民共和国大陆境内。

## 服务次数

保险期间内不限次。

## 服务流程

### ■ 服务受理

专属健康管家将会在服务时间 5 分钟内响应，并及时回复相关咨询，沟通您的疾病情况和药品需求。

### ■ 服务结果反馈

专属健康管家将会在服务时间 1 小时内完成评估和服务方案制定，并进行方案反馈。

### ■ 服务跟进

如您在外购药械协助服务过程中，有门诊就医预约需求的，专属健康管家将会在服务时间 1 小时内完成评估，向您推荐合适的医院和医生，根据您的确诊的疾病，专科医院医生将在符合监管要求前提下，为您开具合理且必要的外购药械处方，包含药物的名称、剂量和用法等信息。门诊就医预约将记录一次服务使用次数（如您门诊就医预约使用次数已超限，则本次门诊就医预约服务的成本需由您自行承担）。

## 温馨提示

- (1) 药品的使用须符合国家药品监督管理机构批准上市的该药品说明书所列明的适应症、用法及用量。
- (2) 申请服务时，您需要递交医疗材料以确认其适用合理性，具体材料包括为门诊病历、住院证明、外购药处方等。如需提供外购药处方，则必须为二级及以上公立医院或本公司认可的其他医院的专科医生处方。
- (3) 外购药品和外购医疗器械目录可登录本公司官网查询，查询方式详见附件 3《医药无忧医疗保险相关药械目录清单及指定医疗机构》。

**(4) 外购药用药合理性评估结果仅为用药合理性初审结果，是否理赔以保险公司最终理赔结论为准。**

#### **(五) 恶性肿瘤特定药械直付服务**

若您投保可选责任，在等待期后由保单认可医院的专科医生确诊发生保单约定的恶性肿瘤，对于您发生的属于产品条款保险责任范围内的恶性肿瘤院外特种药品费用、恶性肿瘤 CAR-T 细胞免疫治疗药品费用、恶性肿瘤临床急需进口药品费用或恶性肿瘤特定医疗器械费用，我们为您提供指定医疗机构或指定药房内的一站式药械直付服务。

※恶性肿瘤院外特种药品、恶性肿瘤 CAR-T 细胞免疫治疗药品、恶性肿瘤临床急需进口药品、恶性肿瘤特定医疗器械清单及指定医疗机构：详见本手册附件 3《医药无忧医疗保险相关药械目录清单及指定医疗机构》；

※直付服务网络药房、直付服务网络医疗机构：详见本手册附件 4《恶性肿瘤特定药械直付服务网络药房、医疗机构清单》，清单将根据市场情况进行调整，具体以镁信健康服务平台展示为准。

#### **启用条件**

保单有效期内和保险责任、保额范围内，在等待期后由保单认可医院的专科医生确诊发生保单约定的恶性肿瘤后，可启用该服务。

#### **服务申请**

您可通过如下方式进行申请：登录新华保险官方微信公众号，点击“我的服务”-“服务中心”-“增值服务”-“医药无忧医疗保险服务专区”，跳转至镁信健康服务平台，进入服务专区进行申请。

#### **服务次数**

保单有效期内不限次。

#### **服务流程**

##### **■ 服务受理与安排**

专属健康管家将在 1 个工作日内与您确认需求、收集资料，经药械使用合理性评价及保险公司理赔审核通过后，专属健康管家将指引您使用直付服务获取药械。

若药械使用合理性评价或理赔审核不通过，我们将告知不通过原因，并不再提供后续直付服务。

※药械使用合理性评价：由职业药师与专科医生联合实施，以药品或器械说明书、国内外相关疾病指南、卫健委等相关政策文件为指导，审核内容包括处方与国家药品监督管理局或药品出口地批准的药品或器械说明书中所列明的适应症及用法用量是否一致；是否能证明从申请的处方中获益【获益是指肿瘤病灶按照 RECIST（实体瘤治疗疗效评价标准）评价标准没有进展】等。常见审核不通过的原因有：超适应症、疾病进展药品耐药、药械禁忌症、药品超量、药品代际更迭异常等。

#### ■ 领取药械

专属健康管家将指导您在线签署理赔申请书和授权材料，授权镁信健康代为申请并领取已实际支付款项对应的保险理赔款，并根据您的需求安排药械配送上门或安排您前往合适的指定药房、指定医疗机构获取药械。当您获取药械时，您需要出示直付领药凭证、身份证件、处方原件以及中华人民共和国社会保障卡。

#### 温馨提示

- (1) 申请服务时，您需要递交医疗材料以确认其适用合理性及是否符合保险责任，具体材料包括为门诊病史、出院小结、影像检查报告、血液检查报告、病理诊断、处方、基因检测报告等。
- (2) 本服务限于在指定医疗机构或指定药店内开展，药械配送服务限于已开通配送功能的指定药店和无需医保实时结算的药械，药械配送涉及的冷链运输保价及配送费用需由您个人承担。
- (3) 服务申请审核及服务实施过程需要一定的时间（一般为 3-5 个工作日，最晚不超过 30 个自然日），为不耽误您的用药和治疗，建议您尽早申请本服务。如您急需使用药械，可不选择申请本服务，自付费用后可按照理赔流程直接向新华保险提交理赔申请，新华保险将按照保险合同约定及时处理您的理赔申请，请注意：不满足保险合同约定责任范围的费用不予理赔。
- (4) 我们仅对保险责任范围内的药械费用提供直付服务，不包含其它耗材费用和医疗费用。

- (5) 被保险人已实际使用直付服务的，保险公司不再接受被保险人对该部分保险金的申请。

### 第三章 服务注意事项

1. 本服务手册内包含的健康管理服务内容适用于：**【医药无忧医疗保险】**产品，其中部分健康管理服务仅适用于上述产品中选择指定保障责任的客户，请您仔细阅读相关服务标准以及您配套的保单内容，如您相关保险合同终止或失效，全部服务权益也将自动失效，我们将停止为您提供服务。
2. 本服务手册中，“客户”、“您”均特指相关保单“被保险人”。
3. 本服务手册中服务为您提供的一切医疗信息（如：医院、医生信息、药房信息等）仅供参考，您拥有最终选择权。**新华保险及镁信健康不承担由您使用或参考服务相关就医信息而产生的一切责任、损失。**
4. 本服务手册中提供的一切服务均限被保险本人使用，不得转让。如“被保险人”为未成年人，则需由监护人代为启用服务。
5. **本服务手册中提供的健康管理服务非疾病诊疗服务，相关诊疗建议仅供参考，若您有寻求医学诊断、用药和治疗方案需求时，应到具有合法资质的医疗机构进行就医。**
6. 您在医院就诊时，提供医疗服务的是当地合法医疗机构或持证上岗的医护人员，**如在服务中发生任何医疗问题及纠纷的，均为您与相关医疗机构或医护人员之间的纠纷，新华保险及镁信健康不承担任何连带责任。**
7. 当您遇到急危重症时，为了确保您的生命安全，请您选择当地急救服务（如中国大陆地区急救热线电话：120）。
8. **如无特殊约定，本服务手册提供的健康管理服务均不承担您使用服务时发生的医疗费用、生活费用。如相关费用符合配套保单约定的保障范围与标准，您可通过直付或者事后理赔，报销相关费用。**
9. 避免对公共医疗资源造成浪费，您使用服务时，需符合以下原则：
  - (1) 治疗意外伤害或者保单所保障疾病所必需的；
  - (2) 不超过安全、足量治疗原则的；
  - (3) 由医生开具的处方药；
  - (4) 非试验性的、非研究性的；
  - (5) 与治疗所在地普遍接受的医疗专业实践标准一致的。

我们将基于客观、审慎、合理的原则评估您的服务使用是否属于医学必需；如不符合医学必需原则，我们有权拒绝为您提供服务，并且不承担由此造成的一切损失。如果您对审核结果有不同意见，可由双方认同的权威医学机构或者权威医学专家进行审核鉴定。

10. **本服务手册中服务提供与否与保单理赔审核结论无关，服务提供并不意味着符合关联保单理赔标准，最终理赔以新华保险最终理赔审核调查结论为准。**
11. 如遇因不可抗力因素（如战争、动乱、灾荒、爆炸、罢工、自然灾害、政府行为、重大疫情等）而导致服务不能继续提供的，我们将暂停或终止本手册中相关服务的提供。因不可抗力原因影响服务使用的，我们不承担任何责任。
12. 为满足服务权益配置，以及您使用各服务项目的需要，在使用服务过程中，我们需要您真实、准确地提供必要个人信息，并可能向第三方收集您的个人信息。相关信息的获取方式、信息类型、使用与处理以及隐私保护原则将通过服务配套的《隐私政策》告知您，您可在服务平台查询，并予以授权。如您不同意相关内容，您可拒绝使用服务。
13. 随着新华保险及镁信健康服务体系的不断发展，以及受国家政策等外界因素的潜在影响，在未来，本服务手册中涉及的服务内容与标准可能会发生调整，届时我们将及时调整本服务手册，并通过服务平台等途径，及时向您披露更新后的服务手册内容，并通过手机短信等方式，将调整内容及时告知于您，相关服务将按照最新调整后的标准提供。

## 第四章 隐私政策

为提供本手册所述全部服务，服务过程中需要您授权新华保险收集、使用、存储或必要时向医疗机构、公安部门、相关其他机构及个人查询、调阅、摘抄、复印您的相关材料和个人信息。请仔细阅读并理解本《隐私政策》，以了解新华保险在本项服务中处理个人信息的规则。

- 新华保险委托镁信健康（与新华保险合称为“我们”）为您提供本项服务并处理个人信息。镁信健康将仅在本隐私政策所述处理目的、方式和范围内处理个人信息。新华保险会要求镁信健康采取必要措施保护个人信息，并对其个人信息处理活动进行监督。

- 请注意，新华保险个人信息保护政策的内容将自动成为本《隐私政策》的组成部分。在申请服务过程中，如其他对您个人信息的处理事宜，本《隐私政策》未予以说明的，以新华保险个人信息保护政策为准；如就您的同一个人信息处理事项，本《隐私政策》和新华保险个人信息保护政策存在不一致的，以本《隐私政策》为准。您可以在新华保险官方网站(<https://www.newchinalife.com/>)的显著位置找到并阅读新华保险个人信息保护政策。请您在申请服务时仔细阅读并理解本《隐私政策》和新华保险个人信息保护政策的内容，特别是以字体加粗及标注下划线的方式显著提示的条款，以便做出适当的选择，确保最大程度保护您的利益。

- 我们如何收集和使用个人信息

如您选择申请本项服务，您需要向我们提供的与本项目相关的如下个人信息，如果您不同意提供以下信息，我们将无法向您提供服务：

在您阅读完成服务申请的指引后，如您选择申请服务，您首先需要完善如下个人申请信息：您的姓名、证件类型、证件号码、手机号码、出险日期。如您非被保险人本人，作为被保险人指定的申请人，除上述被保险人个人信息，您还需填写您的姓名、证件类型、证件号码、手机号码、身份证件正反面照片以及您与被保人

**的身份关系**。为确保您提供的是真实有效的被保人身份信息，我们需要收集被保人的身份证件正反面照片。在您完善申请信息后，您需先选择欲使用的服务项目，为确保您欲使用服务的合理性评价，您需上传如下相应的用药或医嘱材料以作支持性凭证：**您已确诊疾病的病理诊断报告、住院病历/出院小结、药品处方、医嘱、免疫组化/基因检测报告的信息页及结果页**（如已做相关检测）。请注意，我们仅收集您检测报告的信息页及结果页，如您上传全部检测页面，则视为您自愿向我们披露您的检测信息，我们会按照相关法律法规及本隐私协议的相关规定收集、处理及存储您的信息。

- **我们如何对外提供、转移、公开个人信息**

我们不会向新华保险、镁信健康以外的其他任何公司、组织和个人提供、转移或公开披露您的个人信息，但法律法规或新华保险个人信息保护政策另有规定的情况除外。

- **我们如何存储和保护您的个人信息**

我们会按照新华保险个人信息保护政策的规定存储和保护您的个人信息，包括仅在为提供本项服务的必要的最短期限内存储您的个人信息。

- 您有权决定是否同意我们按照本《隐私政策》（含新华保险个人信息保护政策）的规定收集、使用和/或以其他方式处理您的个人信息。**对于提供服务所必需的个人信息，若您不同意提供，新华保险将无法向您提供相应服务。新华保险不承担因上述信息缺失导致的任何损失。**

- 您可通过下文第五章“投诉、意见反馈与争议解决”中提供的联系方式联系新华保险，行使个人信息相关知情权、决定权等权利。

## **第五章投诉、意见反馈与争议解决**

新华保险及镁信健康关心您的服务质量及服务体验，如您在服务过程中有任何意见或建议，请随时联系我们。

1. 新华保险联系方式：

投诉及意见反馈电话：95567【服务时间为：7\*24小时】。

2. 镁信健康联系方式:

投诉及意见反馈电话: 400-808-1379 【服务时间为: 9:00-21:00】;

或直接联系与您对接的专属健康管家企业微信。

此外,若您与我们就医药无忧医疗保险产品健康管理服务发生任何纠纷或争议,首先应友好协商解决;协商不成的,您同意将纠纷或争议提交新华保险住所地有管辖权的人民法院诉讼解决。