中国平安 PINGAN
专业 · 价值

服务手册

- 就医服务

(1) 住院协助

(2) 门诊协助（T+4非点诊)

(3) 就医陪诊（普通）

(4) 3天住院陪护

(5) 国内书面专家二诊咨询(18种重疾)

(6) 出院交通安排及陪同

(7) 院后上门居家康护服务

(8) 垫付

(9) 特药（计划二含）

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。

平安健康保险股份有限公司

目录

一. 就医服务内容

二. 其他注意事项

三. 隐私授权与服务声明

四. 投诉反馈

五. 相关附件

一、 就医服务内容

1. 1 住院协助

- **服务内容**

客户因患病需医院住院治疗时，为客户协调住院治疗。在客户获得并提供住院单后，为其安排主诊医生或优选推荐医生的住院床位，并在就诊过程中，予以协助。

适用人群	在本合同有效期内，客户在等待期后经二级及以上公立医院专科医生确诊需住院治疗并开具住院单。
使用前提	●等待期后方可使用（意外就诊不受等待期限制）； ●已获取服务范围内医院开具的住院单； ●服务安排并不代表保单理赔结果，最终理赔结论仍需理赔提交后以我司最终理赔结论为准。
服务范围	已覆盖北京、上海、广州、深圳、成都、杭州、苏州等300多个直辖市或地级市，大陆公立二级及以上医院
注意事项	住院协助服务启动后，因客户原因放弃或取消服务的，视同该次服务已完成，扣除客户本次权益

请注意：如开具**特需部**住院单，请关注您的保险责任的理赔范围并慎重选择开具住院单的类型。

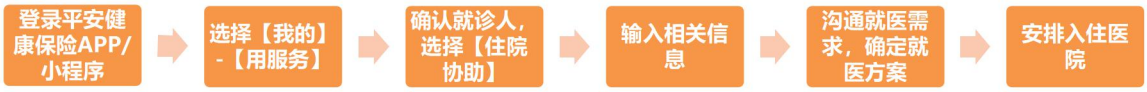
- **服务标准**

客户提交申请，自客户提交住院单之日后的平均10个工作日内安排住院床位（北京、上海、广州、成都等地根据医院实时政策调整预约时间，具体以服务人员通知为准）。

- **服务期限**

保单过等待期后（转保无等待期），在保单有效期内，但一个保单年度内仅限1次且不可跨保单年度累计。

- **服务流程**



1) 登录平安健康保险 APP/小程序
2) 右下角选择【我的】，点击【用服务】
3) 确认就诊人，选择【住院协助】
4) 按照页面提示提供相关信息，进行服务申请（必须提供所需住院医院开具的住院单）；
5) 健康专员与客户沟通确定治疗安排及方案
6) 确定就医方案后，平均10个工作日内协助客户完成入院
7) 入院当天，协助客户完成入院流程

Q：哪些疾病可以申请住院协助服务，需要什么材料？

A：住院协助服务不限制疾病，但是需要医生开具住院单，即医生认为该疾病有住院指征，需要住院治疗，我司可协调医院床位，并在住院当天安排陪诊人员全程协助您尽快入住病房，省去您长时间排队的烦恼。请在申请服务时将医院开具的住院单拍照上传，健康专员将在1个工作日内与您取得联系，为您提供服务，请保持手机畅通。

Q：申请服务需要额外付钱吗？

A：使用本合同约定的保险合同相关的各项服务时不会向您收取任何服务费用，但服务过程中产生的各类医疗费用需要您自行承担，如住院押金，药费，手术费、第三方提供的服务等。

Q：服务申请后10天就一定可以安排进去吗？

A：因各医院政策不同，资源紧张程度不同，服务时效为平均安排时效，像北京协和、华西医院等特殊医院时效一单一议；具体时效可咨询安排服务的作业人员。

1.2 门诊协助（T+4 非点诊）

- **服务内容**

服务对象有门诊就医需求时，根据客户要求的医院科室由专业的服务人员为其推荐专家并协调需求时效内的门诊看诊，并提供诊前提醒、就诊当天远程就医协助服务。

适用人群	在合同有效期内，有就医需求的服务权益人或保单权益人
使用前提	●等待期后方可使用； ●门诊挂号费、诊疗费等费用需自理 ●服务安排并不代表保单理赔结果，保单客户的最终理赔结论仍需理赔提交后以我司最终理赔结论为准。
使用次数	每个保险期间1次且不可跨保单年度累计
特殊事项	门诊协助服务成功后，因客户原因放弃或取消服务时，视同该次服务已完成，扣除客户本次权益

- **服务标准**

使用前提	等待期内无法申请使用保险合同相关的各项服务，转保无等待期；服务等待期与保险责任等待期一致。
权益次数	有效期内限1次，仅限为客户申请服务，不可转让他人使用（除特别约定外）。
服务时效	服务对象提交服务申请后，自确认需求并确定就诊方案后4个工作日内推荐并安排就诊。
覆盖范围	已覆盖北京、上海、广州、深圳、成都、杭州、苏州等300多个直辖市或地级市，大陆公立二级及以上医院。

- **服务流程**

1) 登录平安健康保险 APP/小程序
2) 右下角选择【我的】，点击【用服务】
3) 可用服务中选择【门诊协助】，点击【立即使用】
4) 按照页面提示提供相关信息，进行服务申请
5) 服务专员1个工作日内联系客户，并及时调度安排
6) 48小时内反馈安排进展
7) 时效内安排成功就医协助服务后，通知客户就诊并交代注意事项
8) 服务专员诊前一天提醒客户，确认就诊信息
9) 就诊当天服务专员远程协助取号并完成就医

- **常见问答**

Q: 哪些疾病可以申请门诊协助服务，需要什么材料？

A: 门诊协助无疾病限制，客户有需求时，可协调我司相关领域专家进行门诊协助服务。客户发起申请后，健康专员将在1个工作日内与您取得联系，为您提供服务，请保持手机畅通。

1.3 就医陪诊

- **服务内容**

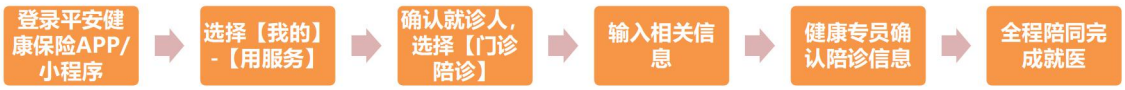
根据客户的就医陪同需求，由熟悉医院服务流程、医学背景经验丰富的陪诊人员，为客户提供全程就医陪同服务，可提供暖心陪诊礼包、建卡取号、陪就诊、陪缴费、陪检查、陪取药、陪输液、陪取报告、康复陪同、治疗陪同等服务。（服务范围参考附件，部分区域可能存在增减，覆盖情况以实际服务提供时为准）

服务项目	服务内容
暖心陪诊礼包	陪诊礼包，就医过程更暖心
建卡取号	陪诊员协助或代替服务对象在院内的挂号/收费窗口或院内自助机取出就诊号，到科室指定机器完成签到动作。
现场陪诊	陪诊员陪同服务对象并引导至诊室附近，征询服务对象意见是否需要陪同入诊室。 a)如同意，则陪同服务对象入诊室，协助与医生沟通病情，简单记录沟通要点。 b)如拒绝，则在诊室门口或近处候诊区等待服务对象。
代取报告	陪诊员协助服务对象通过医院公众号、小程序等获取报告电子版，或在院内自助机完成报告打印。 a)当天无法打印的，陪诊员告知客户查看、打印或领取等相关注意事项。 b)陪诊员不提供院后代取报告、代配药、代取药等代跑腿服务。
协助预约复诊	协助用户按照医院规则在服务台预约复诊号源

- **服务标准**

使用前提	☑ 等待期内无法申请使用保险合同相关的各项服务，转保无等待期；服务等待期与保险责任等待期一致。
权益次数	☑ 有效期内被保险人仅可使用1次服务。 ☑ 仅限为被保险人申请服务，不可转让他人使用（除特别约定外）。
服务时效	☑ 服务对象需**提前48小时**提交服务申请，就医时间需为非法定节假日的白天时段，夜间急诊、法定节假日、台风/地震等可能无法提供服务。 ☑ 服务对象提交服务申请后，本公司将于4小时内(非工作时间可能顺延)响应需求，并于24小时内完成陪诊员的安排。
服务时长	☑ 不超过4小时。以系统预约的服务开始时间起算，至服务结束陪诊员打卡签退为止。 ☑ 单次服务累计超过服务时长的，陪诊员有权对超时部分拒绝提供服务。
覆盖范围	☑ 已覆盖北京、上海、广州、深圳、成都、杭州、苏州等200多个直辖市或地级市。
特殊约定	**☑ 对患有传染性疾病、精神疾病、暴力倾向等服务对象，本公司有权拒绝为其提供服务** **☑ 对无法独立行走的服务对象，在无家人陪同的前提下，本公司有权拒绝为其单独提供服务，有权慎重提供搀扶等接触服务或轮椅助推服务** **☑ 对无法独立行走的服务对象，在有家人陪同的前提下，陪诊员仅提供就医陪同等服务，不提供搀扶等接触服务，或需要签署免责书** **☑ 因检查检验场地（如辐射类检查等）等可能对陪诊员带来身体伤害的，陪诊员有权拒绝** **☑ 医患沟通不畅时，陪诊员将尽力缓和服务对象情绪，但不介入双方冲突；医患冲突时，陪诊员将立即脱离事故现场、协助报警，转移至安全位置后可使用手机等视频设备记录事故经过** **☑ 服务过程中如遇服务对象或其家人、朋友等言语或行为骚扰，陪诊员有权立即停止服务并明确警告，陪诊员将转移至摄像头覆盖区域，寻求医院保安或警方等帮助，并做好录音/录像等证据固定** **☑ 如遇台风天气、地震/海啸等自然灾害，或地铁停运、交通管制等客观原因，陪诊员可与服务对象协商取消或延期提供服务** **☑ 保险合同服务对象，如被保险人为未成年人或无民事行为能力人，由其法定监护人代其申请就医陪诊服务** **☑ 本公司已确认陪诊员安排，但因服务对象自身原因放弃或取消服务的，视同该次服务已完成，并扣减权益次数** **☑ 任何医疗费用均由服务对象自行承担（包括但不限于挂号费/诊疗费、检查检验费、治疗费、药品费等）** **☑ 本公司未承诺的其他费用均由服务对象自行承担(包括但不限于停车费、交通费用、救护车费、餐饮费、入院采买的物资等)** **☑ 就医陪诊服务单次服务不超过4小时(就医陪诊服务与车辆接送服务累计服务时长)，以系统预约的服务开始时间起算，至服务结束陪诊员打卡签退为止。单次服务累计超过服务时长的，陪诊员有权对超时部分拒绝提供服务。** **☑ 如涉及可能对陪诊员带来身心影响的其他情形，本公司有权拒绝提供服务。**

- **服务流程**



1) 登录平安健康保险 APP/小程序
2) 右下角选择【我的】，点击【用服务】
3) 确认就诊人，选择【门诊陪诊】
4) 按照页面提示提供相关信息，进行服务申请
5) 健康专员与客户联系，确认陪诊信息，交代注意事项
6) 就诊前陪诊人员提醒客户，确认就诊信息
7) 客户就诊当天由专人全程陪同完成就医

- **常见问答**

Q：如果陪诊当天联系不到陪诊人员？

A：陪诊人员一般会提前30分钟到达医院，到达后会联系客户自己所在医院位置，提醒客户会面。客户到达回拨陪诊人员电话时，可能医院部分区域可能存在信号屏蔽的情况，联系不到客户，提醒客户不要着急，陪诊人员会再次沟通客户主动联系。若陪诊人员遇当天发烧、身体不适等问题也会按时调整陪诊人员，陪诊人员会提前30分钟到达医院。

Q：就医陪诊服务可以在哪些医院使用啊，有没有啥清单可以查找？

A： 就医陪诊服务在中国大陆地区主要城市二级及以上医院均可申请使用，目前已覆盖300多个城市(地级市市辖区范围)。

Q：我想给家人申请就医陪诊服务，能确保100%安排么？

A： 本公司已储备一批经过严格筛选、面试、培训、考核的专职或兼职陪诊员纳入直接管理，基本可以满足主要城市的就医陪诊服务需求。考虑到季节交替、学生寒暑假期、节假日等特殊时期，部分城市的服务申请量较为集中，陪诊员部分时段或全部时段可能排期已饱和，无法满足全部服务申请。建议提前申请服务，以便本公司进行人员调配。

Q：如果陪诊当天联系不到陪诊员怎么办？

A： 陪诊员一般会提前15-30分钟到达医院，告知客户所在医院的具体位置。客户到达回拨陪诊员电话无法接通时，请不要着急，可能医院部分区域存在信号屏蔽或信号微弱等情况，陪诊员稍后会再次尝试主动联系客户。若陪诊员突发发烧、身体不适等问题无法服务，本公司将及时协调安排其他陪诊员提供服务；如陪诊员当天临时因故无法按时提供服务，本公司也无法安排陪诊员及时到达的，本公司将返还权益次数方便您后续使用。

Q：陪诊员做事很靠谱，我可以加下微信方便后续自费陪诊么？

A： 参照本公司《就医陪诊服务标准作业规范》陪诊员基本规范相关约定：“陪诊员需一对一全程陪同，推荐使用企业微信或电话沟通，严禁添加客户私人微信，严禁从事或讲述与平安陪诊员身份不符的事情；服务过程严禁处理私人事项，需与客户适当互动”

1.4 3 天住院陪护

- **服务使用条件**

等待期：本合同生效日起 30 天内（含第 30 天）为等待期，转保无服务等待期，如等待期另有约定的以您的保险条款为准。

犹豫期：自您签收本主险合同或收到本主险合同电子保险单次日起，有 15 日的犹豫期，犹豫期内提出解除合同，我们将无息退还您所支付的全部保险费。**此期限内暂不支持使用 3 天住院陪护服务。**

医院：本合同所指医院为本公司指定或认可的医疗机构。指中华人民共和国境内（港、澳、台地区除外）合法经营的二级以上（含二级）公立医院，不包括疗养院、护理院、康复医院、康复中心、戒酒或戒毒中心、精神心理治疗中心以及无相应医护人员或设备的二级或三级医院的联合医院或联合病房。

- **服务内容**

(1) 服务对象因为疾病或意外住院接受治疗后，根据服务对象需求为其制定专属护工服务计划。

(2) 为服务对象安排住院期间专属护工，护工将根据服务计划执行服务，根据医嘱建议住院天数提供服务，可提供最长 3 天的专属护工服务，每天最长 24 小时。

(3) 本公司指派专属责任护士，监督专属护工每日服务完成度及服务质量，并为专属护工提供必要的专业指导。

(4) 提供住院陪护服务的城市清单见附件

(5) 住院陪护服务项目如下表

住院专属护工服务内容详表

类别	服务项目	具体内容
一、基本生活照护	1.饮食照护	根据医嘱及服务对象实际情况，协助并完成实施： 1.1 营养膳食的准备 1.2 协助进食
	2.排泄照护	根据服务对象实际情况，协助并完成实施： 2.1 如厕照护 2.2 床上排尿、排便（根据服务对象客观需要） 2.3 纸尿裤、尿垫使用（根据服务对象客观需要）
	3.生活技能照护	根据服务对象实际情况，协助并完成实施： 3.1 穿、脱衣服 3.2 上、下床 3.3 床椅移动 3.4 室内走动 3.5 床上更换体位
	4.休憩照护	根据服务对象实际情况，协助并完成实施： 4.1 合理的休憩/睡眠的时间与适合体位 4.2 睡眠期间服务对象的一般情况观察，特殊情况记录并反馈家属及上级主管
二、清洁与卫生	5.个人卫生照护	根据服务对象实际情况，协助并完成实施： 5.1 面部清洁 5.2 口腔清洁 5.3 洗发沐浴 5.4 手、足清洁 5.5 修剪指/趾甲 5.6 会阴部清洗（根据服务对象客观需要）
	6.环境卫生照护	根据服务对象康复环境，协助并完成实施： 6.1 服务对象本人康复必要的床单整理与清洗 6.2 服务对象本人康复必要的居室清洁与整理
	7.物品清洁	根据服务对象实际情况，协助实施： 7.1 服务对象本人康复必要的生活用品的清洁 7.2 服务对象本人康复必要的被服的清洁 7.3 服务对象本人康复必要的衣物的清洁
	8.用具清洁	根据服务对象实际情况，协助实施： 8.1 行动辅具（轮椅、拐杖、助行器等）的清洁及收纳 8.2 肢体支具的清洁及收纳 8.3 胸带、腹带、加压带等的清洁及收纳
三、情况观察	9.生命体征观察	根据服务对象实际情况，观察生命体征： 9.1 测量体温并记录 9.2 测量呼吸并记录 9.3 测量脉搏并记录 若发现异常及时告知家属并上报主管。
	10.一般情况观察	根据服务对象实际情况，进行一般情况观察，若发现突发异常情况及时告知家属并上报主管，如： 10.1 伤口敷料渗血，渗液明显增多； 10.2 疼痛突然加剧； 10.3 突发不明原因恶心、呕吐等
四、专项照护	11.用药照护	根据医嘱及服务对象实际情况，协助实施： 11.1 遵医嘱帮助服务对象服药

	12.舒适照护	根据服务对象实际情况，必要时协助并完成实施： 12.1 翻身/拍背，协助排痰 12.2 物理降温
	13.安全照护	根据服务对象实际情况，必要时协助实施： 13.1 保护具的使用 13.2 护送与搬运
五、关怀与陪同	14.心理关怀	14.1 与服务对象沟通，倾听需求，鼓励表达 14.2 与服务对象交流时保持正向、积极温暖的态度

注：当客户提出非详情表中的服务内容，经我司评估认为无法服务的，我司有权拒绝服务，同时向客户说明无法服务缘由取得谅解。

- **服务标准**

（1）客户提交申请，服务人员 12 小时之内响应服务，最快 24 小时之内落实服务，服务人员到岗。如遇疫情或不可抗力等特殊情况影响，具体以实际安排为准。

（2）服务覆盖范围为附件列表中城市市区范围内的公立二级及以上医院，**部分区域可能存在增减情况，最终以实际服务反馈情况为准，您可拨打 95511-7 咨询最新服务覆盖列表。**

（3）保障期间服务仅限 1 次，根据医嘱建议住院天数提供服务，最多提供 3 天专属护工服务，每天最多 24 小时。

注意：客户需在入院前或住院期间提前 24 小时提出服务申请。

- **服务流程**

1) 登录平安健康保险 APP/小程序
2) 右下角选择【我的】，点击【用服务】
3) 选择对应保单，确认就诊人，
4) 选择【住院陪护】，按照页面提示提供相关信息，进行服务申请
5) 健康专员与客户沟通协商，客户申请后的12小时内确定安排方案
6) 确定住院陪护方案后，最快24小时内完成服务安排
7) 服务结束

注意事项

1、本服务仅向被保险人或权益本人使用，不可转让他人，如经核实为非本人使用且已进行服务，本公司有权终止服务，并核销该客户当前权益。

2、本服务仅支持住院普通病房，不支持 ICU 病房、特需病房、康复疗养病房、VIP 病房、各科室重症监护室。

3、申请本服务的前提为被保险人在主险等待期后，因疾病或意外原因发生住院可申请，不包括怀孕及分娩场景（例：怀孕含宫外孕、流产、分娩含剖腹产、避孕、绝育手术、治疗不孕不育症、人工受孕及由此导致的并发症、因意外情况导致分娩等）、疗养等原因住院的情况。

4、本服务不适用于患有传染性疾病和阿尔茨海默病史、精神类疾病以及可能对服务人员造成人身及财产损害的疾病。如客户家属故意隐瞒病情，服务商有权单方面拒绝提供本服务。若家属确有特殊需求陪护，经与服务商协商达成一致后，家属须派人监护患者行为。家属未派人监护造成的意外事故（如自伤、自残、自杀、走失、伤人等），由客户及家属承担所有法律责任以及经济财产损失。

5、本服务尊重并遵循各地医院对未成年客户由家属陪护的政策规定，如客户家属进行陪护，则保留客户本人权益；如由护工陪护，需与客户家属协商并书面达成一致后进行服务，服务期间发生的意外事故（如自伤、自残、自杀、走失、伤人等），本公司及服务商均不承担因被保险人病情变化等造成的相关或全部的法律责任。

6、本服务有约定次数限制，每次服务一旦启动使用，若当次服务时间未使用完毕，剩余服务时长将自动默认失效。

7、因不可抗力（医院规定、自然灾害、恶劣天气、群体安全事件等）导致不能落实服务的，服务商当次服务免责，可以为客户保留当次权益。

8、因不可抗力（医院规定、自然灾害、恶劣天气、群体安全事件等）导致不能落实服务的，客户可以申请自行聘请能够提供服务的护工，提供相应发票后，由平安指定的第三方服务商进行费用补贴。进行补贴的上限标准为：一线城市（北京、上海、广州、深圳）300元/天，其他城市250元/天，天数根据客户实际使用护工服务的天数计算（不能超过住院陪护服务的最大服务天数）。
9、如服务商服务人员按照规范操作，本公司及服务商均不承担因被保险人病情变化等造成的相关或全部的法律责任。

高风险服务说明

为保障客户的生命健康安全，所有的服务均以健康促进指导服务、生活照料类服务为主，凡涉及国家政策法规规定的医疗护理类服务，均推荐服务对象于正规医疗机构，由持有专业资质的人员，于其执业许可所在的服务区域内进行操作。
在服务过程中，为了更大程度的保障客户的健康与安全，以及降低服务人员的服务风险，避免向客户提供如注射等介入性（侵入性）等护理措施以及其他高风险护理操作：
1、注射类给药法，包括皮下注射法，肌肉注射法，静脉注射法，行穿刺静脉输液法。
2、各类导管的插管与拔管，包括中心静脉 PICC 留置导管，导尿管，鼻饲管，人工气道插管， 术后留置引流管，人工造口管，腹透或血透导管等介入性导管。
3、导管吸痰术。
4、深度伤口换药，例如经专业人员评估的深度达到骨骼肌与肉组织的伤口或三度以上烧伤烫伤 伤口，深度手术崩裂伤口，人工造口周围溃疡性伤口。
5、未明确医嘱或病史不明者，经肛门或阴道给药法。如:开塞露，灌肠等。
6、对脊椎损伤史的患者，禁止单人操作床上翻身搬运移位。
7、通过 PICC 静脉留置针给予药物治疗或肠外营养;
8、非持续性低浓度氧气吸入疗法;
9、膀胱冲洗;
10、留置鼻饲管鼻饲法。

- **常见问答**

Q：客户陪护服务时间如何计算？

A：保障期内住院陪护服务仅提供1次，根据医嘱建议住院天数提供服务，最长提供为期3天的住院陪护。如果服务启动时客户的住院天数不足3天，剩余天数将自动失效，客户不可以申请第2次住院陪护服务。

Q：陪护服务响应时效如何计算？

A：客户请在入院前或住院期间提前24小时提出服务申请，服务专员会在12小时之内响应服务，最快24小时之内落实服务。
如若提出紧急需求，服务专员会尽可能帮助客户协调，暂无法保证当日的需求当日实现到岗，还请谅解。

Q：客户申请服务需要提交哪些材料？

A：客户需要提交平安健康险认可的医院提供的住院单，以及病历资料、检查报告等就医材料，以便服务人员更好了解评估客户身体状况，为客户指定精准的服务计划，匹配合适的服务人员。

Q：如果因疫情原因或医院规定，无法提供住院护工服务，怎么办？

A：在客户申请服务后，经健康险运营人员审核通过，但因不可抗力导致无法提供服务的，可以允许客户自行聘请其他可以提供同等服务的护工，同时核销客户权益。客户经允许自行聘请护工的，提供相应发票后，由平安指定的第三方服务商进行费用补贴（补贴规则见注意事项）。若客户不能提供发票的，则不可以进行补贴，但是可以保留客户服务权益。
同时，费用补贴起始时间以客户自主提出服务申请时间开始计算，补贴天数以客户实际聘请护工服务天数为准，总补贴天数不得超过3天上限。

Q：如果因客户未申请服务，自请护工后要求支付护工费用或要求按额赔付，怎么办？

A：暂不支持事后费用报销。若客户仍在医院就诊，我司会立即帮助客户启动服务，安排严选护工到岗陪护；如若客户已离院，会为客户保留此权益，在需要时进行服务提供。

Q：如果客户需要转院就医，是否可继续使用3天住院陪护剩余服务天数？

A：抱歉，无法支持转院继续服务需求。本服务仅可申请1次，从护工入院陪护之日起开始计算服务天数。转院涉及到再次入院的时间计算、护工费用结算、等其他较多不确定情况，故暂无法支持。

Q：服务是否可以转赠给其他人使用？

A：不可以，保单内3天住院陪护服务不支持转赠他人使用，此服务仅限被保险人本人使用。如发现客户及其家属故意隐瞒导致已产生的陪护服务费用，由客户自行承担。同时会为客户保留此权益，在客户本人需要时进行服务提供。

Q：如果客户隐瞒病情要求提供服务，怎么办？

A：若经核实，客户本人或其家属故意隐瞒病情的，已产生的服务费用由客户及其家属承担。我司将为客户保留此权益，在需要时进行服务提供。

Q：保障期内住院陪护服务仅提供1次，最长提供为期3天，是否可以在住院期间间隔使用？

A：不支持服务天数拆分使用，服务一旦开启便不能中断。请客户或申请人在申请服务前前预估好需服务的时间。

Q：服务申请后还可以取消么？

A：可以，若暂时不需要服务，请提前一天或至少提前两小时（早9至晚9的工作时间段）自主或致电客服取消服务，权益会自动返还至客户账户。如若不提前告知且护工已到岗，则视为服务已使用，无法进行取消，服务权益正常扣除。

1.5 国内书面专家二诊咨询(18 种重疾)

- **服务内容**

被保险人疑似或确诊保单内约定的18种重大疾病，由专业的分诊医生协助被保险人根据需求预约对应病症专家提供专业书面的诊疗建议和治疗方案建议。

使用人群	在本合同有效期内，被保险人在等待期后经医院专科医生诊断保单约定的18种重疾
使用前提	●等待期后方可使用； ●提供医院出具的诊断资料及门诊病历； ●服务之外治疗费用由客户承担（检查费、治疗费、药费等）
服务范围	北京、上海、广州等城市多家综合/专科三级医院副主任及以上专家团队
注意事项	●国内专家二诊咨询完成预约后，因客户原因放弃或取消服务的，视同该次服务已完成； ●国内专家二诊咨询须基于已明显诊断后使用，如已检查未经专科医生明确诊断的，建议先自行就诊待专科医生明确诊断后再行申请本服务

- **服务标准**

客户提交申请，自明确诊断需求及材料收集完成之日起5个工作日内反馈专家（副主任以上职称）书面回复的第二诊咨询疗意见报告。

- **服务期限**

保单过等待期后（转保无等待期），在保单有效期内，但一个保单年度内仅限1次且不可跨保单年度累计。

- **服务流程**

1) 登录平安健康保险 APP/小程序
2) 右下角选择【我的】，点击【用服务】
3) 确认就诊人，选择【国内二诊】

4) 按照页面提示提供相关信息，进行服务申请（必须提供已初步诊断的相关病历资料）
5) 健康专员与客户联系，协助进一步完善收集资料，并确定二诊咨询专家
6) 5个工作日内将相关书面诊疗意见反馈客户

- **常见问答**

Q: 哪些疾病可以申请国内专家二诊咨询服务，需要什么材料？

A：国内专家二诊咨询仅限经医院专科医生诊断的18种重疾患者，您需提供门诊、住院病历、影像资料、出院小结、检查报告等相关材料。

Q: 申请国内专家二诊咨询可以指定医生吗？

A：国内专家二诊咨询可以指定医院，指定科室，但是不能指定医生，我们的供应商对专家的擅长比客户更专业，故一般情况下由供应商找到相应疾病的专家帮您出具书面第二诊咨询疗报告。

1.6 出院交通安排及陪同

- **服务内容**

客户因意外或疾病住院，可提供出院交通安排及陪同服务，包含出院定项评估（交通）、出院交通安排、出院陪同，**仅支持被保险人在全国范围** 331 城市住院医院所在市区范围内启动。**（服务范围参考附件，部分区域可能存在增减，您可拨打 95511-7 咨询最新服务列表；县级市覆盖情况以实际服务提供时，服务人员答复为准）。注： 请在出院前 24 小时申请服务。**

- **服务流程**

1) 登录平安健康保险 APP/小程序
2) 右下角选择【我的】，点击【用服务】
3) 确认就诊人，选择【出院交通安排】
4) 按照页面提示提供相关信息，选择服务项目进行服务申请
5) 健康险服务人员致电客户确认服务
6) 服务完成

服务明细

短途出院交通安排：客户家庭常住地距住院医院单程距离（以最短实际交通行驶路线为准）在200公里以内（含），提供符合其身体条件的车辆（客户具备自主行动能力的提供五座轿车或七座商务车，客户存在体位制动或其他需平躺出院情况的，经主诊医生开具相应证明材料后，可提供救护车或其它可供平躺出院的专业车辆）。
长途出院交通安排：客户家庭常住地距住院医院单程距离（以最短实际交通行驶路线为准）在200公里以上时，承担客户及一名家属同时返回客户（被保人）常住地的火车票或飞机票费用（火车限硬卧或高铁二等座，飞机限国内经济舱），并提供住院医院到住院医院所在城市火车站或飞机场的交通安排（不包含目的地火车站或飞机场至客户家庭地址的交通安排）。
出院陪同（仅限短途出院交通安排场景）：
a.出院当天协助、指引客户办理出院手续，协助家属帮助客户从病床转移至健康险安排的车辆。
b.服务人员全程陪同客户返回家中，在途中密切关注客户的生命体征变化、安全及舒适状况，并随时给予指导。

适用人群	在本合同有效期内的被保险人（已过等待期）
权益次数	保单有效期内提供1次
申请条件	• 因疾病或者意外住院 • 提供相关医学资料（如需专业车辆服务，需要医生出具相关的证明材料）

	● 仅限客户出院日期前24小时申请，出院日期5日内使用 ● 保险等待期后方可申请服务
材料要求	仅需提供住院单（或其他入院凭证）、出院小结等材料 家庭常住地址详细信息
服务范围	住院医院为附件约定的全国331城市范围内医院
服务时效	● 请在出院前24小时预约评估申请 ● 客户提交申请，自相关住院医学资料收集完成之后的4小时响应服务，8小时内完成服务安排 ● 如果客户需要短途出行的陪同人员，可能需要更长时间的安排（偏远地区可能时间更长，具体服务商沟通落实为准）） ● 服务时间为工作日9:00-21:00
注意事项	● 服务的安排时间不等于服务完成时间，具体出行时间由服务方和客户沟通协商确定； ● 客户出院转往另一家医疗机构继续治疗，属于医疗转运服务，不属于本服务责任； ● 如需变更已约定的服务时间，客户需提前4小时通知；如客户未能提前变更已预约的服务，我方应尽力提供服务，但因客观原因导致确实无法在变更日期提供服务，则平安健康险无责； ● 客户由于病情危重放弃治疗或失去治疗条件的，不属于本服务责任； ● 如客户要求选择的交通工具经评估可能会产生额外风险（例如不符合出院医嘱或会诱发潜在风险等），平安健康险可拒绝为客户提供服务，并无须承担相关服务责任； ● 由于客户患有医学可证明的传染性疾病、精神疾病等可能对服务人员造成人身及财产损害的疾病，或处于可对服务人员造成人身及财产损害的状态时，平安健康险可拒绝为客户提供服务，并无须承担相关服务责任； ● 如客户因自身原因不接受出院交通需求及风险评估，或提供的信息与实际情况严重不符，平安健康险保留判定为不符合服务条件的权利； ● 本服务仅为协助和安排，保险公司不对第三方交通工具行驶过程中的问题或不可抗力（自然灾害、恶劣天气、群体性安全事件等）导致的不良后果负责，客户不得因此要求平安健康险承担相应的或全部的医疗责任及相应的或全部的法律责任。

● 常见问答

Q：出院交通中，如客户家属自行安排、自驾是否可以要求补贴?

A ：客户自己安排出行则视为客户放弃服务，不能现金补贴。

Q：出院以后多久还可以申请及使用出院交通服务?

A ：非常抱歉，无法受理，出院服务需在出院日期提前24小时申请、若当日临近出院前申请，我们会尽可能协调处理，但出院后来申请服务及申请补贴，我们则无法受理。

Q: 如客户再申请超200公里外交通，家属和客户分开出行，目的地不一致，是否可以受理吗?

A:非常抱歉，无法受理，此服务开启条件，此服务以客户（被保人）家庭常住地距住院医院单程距离（以最短实际交通行驶路线为准）在200公里以上时，承担客户及一名家属陪同返回常住地的火车票或飞机票费用（火车限硬卧或高铁二等座，飞机限国内经济舱）。

Q: 康复护理长途交通安排超出200公里外，客户申请现金补贴自行安排交通?

A:无法给予现金补贴，关于长途交通涉及200公里以上时，承担客户及一名家属返回常住地的火车票或飞机票费用（火车限硬卧或高铁二等座，飞机限国内经济舱），并提供住院医院到住院医院所在城市火车站或飞机场的交通安排（**不包含**目的地火车站或飞机场至客户家庭地址的交通安排），若不满足需求，客户自行视为取消。

Q：出院交通可以用于转院么?(医院病床——医院病床)

A：抱歉，出院交通服务目前只适用于从医院返回常住地，而转院属于【医疗转运】，其医疗风险较大，并不符合我们的服务内容。关于转院的问题，您可以进一步询问您的主治医生，寻求其它风险系数较小的转运方式。

Q：医生说目前医学情况无法进行救治，被保险人放弃治疗回家，是否可以申请出院交通安排及陪护服务?

A：不可以，被保险人放弃治疗，属于高危情况出院，不符合此项服务的保障服务范围（治疗痊愈或病情经治疗后稳定出院的范畴）。被保险人可以联系所在的医院，请医院派救护车护送。

1.7 院后上门居家康护服务

- **服务内容**

客户因意外或疾病住院，可提供院后上门居家康护服务服务，包含制定上门康护服务计划、上门康护服务计划讲解、康护管理师（专业护士）上门服务，仅支持被保险人在全国范围331城市住院医院所在市区范围内启动。**（服务范围参考附件，部分区域可能存在增减，您可拨打95511-7咨询最新服务列表；县级市覆盖情况以实际服务提供时，服务人员答复为准）。**

- **服务流程**

1） 登录平安健康保险 APP/小程序
2） 右下角选择【我的】，点击【用服务】
3） 确认就诊人，选择【居家康护指导】
4） 按照页面提示提供相关信息，选择服务项目进行服务申请
5） 健康险服务人员致电客户确认服务
6） 服务完成

服务细则

制定上门康护服务计划

制定符合客户情况及服务产品要求的上门康护服务计划，内容包括但不限于上门服务项目（服务名称）、服务总次数、服务频率等。

上门康护服务计划讲解

向客户讲解上门康护服务计划内容，并与客户进行沟通，经客户认可后落实执行。

康护管理师上门服务

按照上门康护服务计划安排服务人员按照计划及预约时间提供居家上门康护服务，康复服务项目具体如下表：

类别	服务项目	具体内容
一、现状评估	1.现状评估	1.1测量生命体征：体温、脉搏、呼吸/血氧含量、血压 1.2测量血糖（如必要） 1.3根据专业量表进行（如必要）： 1.3.1导管、皮肤、伤口情况评估 1.3.2生活自理能力、营养状况、系统功能状态评估 1.3.3压疮、静脉血栓、误吸、跌倒、坠床等风险评估 1.3.4居家环境评估
	2.异常情况就医指导	2.1根据评估结果，给予就医建议 2.2针对客户情况，提供一定的就医协助
二、生活照料	3．面部清洁	根据客户疾病及能力状况，协助并指导： 3.1其采用适宜的清洁方法 3.2其采用适宜的梳头方法 3.3其采用适宜的剃须方法（男性客户）
	4．洗发沐浴	根据客户疾病及能力状况，协助并指导： 4.1其采用适宜的洗发方法 4.2其采用适宜的沐浴方法（淋浴/坐浴/盆浴/床上擦浴） 4.3其使用现有洗发沐浴辅具
	5．手、足清洁	根据客户疾病及能力状况，协助并指导： 5.1其进行手部清洁 5.2其进行足部清洁

类别	服务项目	具体内容
	6．修剪指/趾甲	根据客户疾病及能力状况，协助并指导: 6.1其修剪指/趾甲 6.2其使用现有指/趾甲护理用具（不包括灰指甲、嵌甲等需专业处理的情况，如发现以上情况，给予应对建议）
	7．皮肤管理	针对客户皮肤问题（如破损、湿疹、水肿、干燥、疤痕等）,指导: 7.1其采取适当方法应对 7.2其观察要点，对问题及其改善情况进行持续观察 7.3其使用现有皮肤保护辅助及用品
	8．进食指导	根据客户病情、饮食习惯、进食能力等情况，指导: 8.1其执行营养医嘱 8.2其饮食原则 8.3其采取适宜的进食体位 8.4其使用现有进食辅具
	9．如厕照护	根据客户的疾病及能力状况，协助并指导: 9.1其采取适宜的如厕方法 9.2其使用现有如厕移动辅具 9.3失禁对象使用现有辅具/用品 9.4失禁对象进行局部皮肤清洁
	10.翻身、叩背	根据客户的疾病及能力状况，协助并指导: 10.1其采取适宜的翻身体位 10.2其正确进行肢体安置 10.3其采取正确的翻身方法 10.4其选择适宜的翻身频次 10.5其采取正确的叩背方式 10.6促进排痰的方法
	11.生活自理能力 维持与恢复	根据客户的疾病及能力状况，协助并指导: 11.1其进行自理进食能力的维持与恢复 11.2其进行个人卫生、穿脱衣物自理能力的维持与恢复 11.3其进行床椅转移等移动能力的维持与恢复 11.4其正确使用现有辅具
三、 专项 指导	12.生命体征观察指导	针对血压、体温、脉搏、呼吸、血糖等项目，指导: 12.1其进行正常值与异常值的判断 12.2其采用正确的测量与记录方法 12.3其采取针对异常情况的应对方法 12.4其正确使用、清洁保养现有测量工具
	13.疼痛应对指导	根据客户实际情况，指导: 13.1其进行疼痛程度的科学判断 13.2其采用适当的疼痛缓解应对方法，如冷热疗法、按摩等
	14.服药依从性指导	根据客户的医嘱用药: 14.1设立用药提醒 14.2制订药物使用记录单 14.3指导药物使用（用药方法、途径、配伍禁忌、注意事项等） 14.4给予现有药物相关辅具的使用指导
	15.导管照护指导	根据客户的置管及自身情况，指导: 15.1其进行日常观察，如导管的有效性、引流液的色、质、量等 15.2其对异常情况（如局部皮肤异常、导管堵塞、引流异常等）进行判断并采取适宜的应对方法 15.3其学习日常护理的原则与方法，如导管的固定、敷料的保护、周围皮肤的清洁等

类别	服务项目	具体内容
	16.伤口管理指导	根据客户伤口情况，指导： 16.1其进行日常观察，如伤口有无疼痛、红肿热痛、渗血渗液等 16.2其学习伤口敷料的保护方法 16.3其学习伤口周围皮肤清洁方法 16.4其采取适宜的环境温、湿度 16.5其根据医嘱，前往医院就医换药 16.6其针对异常/意外情况的应对方法
	17.骨伤照护指导	根据客户的病情及自身情况，指导： 17.1其进行体位/功能位的安置 17.2其选择针对性功能维持与恢复方法 17.3其进行伤口周围皮肤的观察与清洁 17.4其使用现有支具 17.5其根据医嘱，前往医院就医随访 17.6其针对异常/意外情况的应对方法
	18.功能维持与恢复指导	根据客户自身情况，根据医学专家建议督促并指导： 18.1其进行肢体功能的维持与恢复，如 18.1.1卧床肢体摆放、体位的保持方法 18.1.2关节主、被动活动方法 18.1.3翻身、坐起、转移等的正确方法 18.1.4现有辅具的使用 18.2其进行语言功能的维持与恢复，如 18.2.1发音功能的维持与恢复 18.2.2相关肌肉群功能的维持与恢复 18.2.3书写功能的维持与恢复 18.2.4理解力的维持与恢复 18.2.5现有辅具的使用 18.3吞咽功能的维持与恢复，如 18.3.1与吞咽困难等级匹配的安全进食、喂食方法 18.3.2现有辅具的使用 18.4认知能力的维持与恢复，如 18.4.1记忆力的维持与恢复 18.4.2方向感的维持与恢复 18.4.3学习、组织、计划能力的维持与恢复 18.4.4应变能力、判断力的维持与恢复 18.4.5现有辅具的使用 18.5心肺功能的维持与恢复，如 18.5.1科学呼吸方法的选择 18.5.2耐力、肌力的维持与恢复 18.6科学的术后运动方法
	19.放、化疗副作用应对指导	根据客户的疾病及自身情况，指导： 19.1其采取适宜的血管保护方法 19.2其采取适宜的局部皮肤保护方法 19.3其进行并发症（脱发、免疫功能损伤等）的观察、预防与应对
四、健康促进	20.生活方式指导	根据客户情况，指导： 20.1其建立健康的睡眠、运动、社交等生活习惯 20.2其对疾病突发状况采取适当的应对方法
	21.居家风险防范指导	根据客户情况以及居家环境，指导： 21.1其预防并应对坠床、跌倒、误吸、烫伤、误食等意外情况 21.2其合理使用现有辅具

类别	服务项目	具体内容
	22.营养指导	22.1解读医院出具的营养报告或饮食建议 22.2根据客户的疾病与自身情况，推荐营养专家，提供针对性营养方案 22.3现有辅具/用品的使用方法指导 22.4平衡膳食的原则与方法指导
	23.压疮预防指导	根据客户疾病及自身情况，指导: 23.1其采取措施预防压疮 23.2其对压疮易发部位进行观察并学习应对方法 23.3其使用现有辅具
	24.静脉血栓预防指导	根据客户的疾病及自身情况，指导: 24.1其采取适宜的静脉血栓预防措施 24.2其掌握静脉血栓的观察方法 24.3其使用现有辅具
五、心理关怀	25.心理关怀	根据客户的疾病及自身情况: 25.1解答其有关疾病、康复等方面的疑问 25.2疏解其负面情绪 25.3鼓励其及家属适当宣泄与表达 25.4协助其与外界进行良好沟通 25.5指导其及家属采取适宜的解压、放松方法

高风险服务免责说明

- 由于居家式照护环境中的医疗器械与资源的局限性，无法保证第一时间实施急救措施，以及维护严格的无菌操作环境，因此院后上门居家照护服务均以健康促进指导服务、生活照料类服务为主，凡涉及国家政策法规规定的医疗护理类服务，均推荐客户前往正规医疗机构进行操作。
- 应坚决避免向客户提供以下介入性(侵入性)护理措施以及其他高风险护理操作，以最大程度的保障居家客户的健康与安全，降低上门服务人员的服务风险：1)注射类给药法，包括皮下注射法，肌肉注射法，静脉注射法，行穿刺静脉输液法。 2)各类导管的插管与拔管，包括中心静脉 PICC 留置导管，导尿管，鼻饲管，人工气道插管， 术后留置引流管，人工造口管，腹透或血透导管等介入性导管。3)导管吸痰术。 4)深度伤口换药，例如经专业人员评估的深度达到骨骼肌与肉组织的伤口或三度以上烧伤烫伤 伤口，深度手术崩裂伤口，人工造口周围溃疡性伤口。 5)未明确医嘱或病史不明者，经肛门或阴道给药法。如:开塞露，灌肠等。 6)对脊椎损伤史的患者，禁止单人操作床上翻身搬运移位。 7)部分中度风险操作必须在明确的医生医嘱指导下进行，操作中必需采取双人核对制度。例如：通过 PICC 静脉留置针给予药物治疗或肠外营养;非持续性低浓度氧气吸入疗法;膀胱冲洗;留置鼻饲管鼻饲法。
- 对以上未提及的高风险照护措施，服务方具有最终解释与实施的决定权。

适用人群	在本合同有效期内的被保险人（已过等待期）
权益次数	保单有效期内提供1次，当次最多可上门3回
申请条件	● 因疾病或者意外住院，完成住院期间相关治疗，经主诊医生确认符合正常出院条件 ● 客户相关治疗结束后返回居住地进行康复 ● 仅限客户出院3个月以内申请/提供服务 ● 保险等待期后方可申请服务
材料要求	需提供住院单（或其他入院凭证）、就诊相关材料、出院小结等材料
服务范围	上门康护地址为附件约定的全国331城市范围内医院
服务时效	● 客户提交申请，自相关住院医学资料收集完成之后的12小时响应服务，24小时内完成服务安排，（偏远地区可能时间更长，具体服务商沟通落实为准） ● 服务时间为工作日9:00-21:00 ● 居家上门服务时长以院后居家上门康护计划所规定的当次服务项目所需时长为准，原则上康护管理师单次服务时长不超过1.5小时
注意事项	● 服务的安排时间不等于服务完成时间，具体服务落实时间由服务方和客户沟通协商确定 ● 院后居家上门康护计划需客户或其家属签字确认方可执行； ● 在向客户提供专业建议前，客户需向平安健康险提供必要的医学资料，包括但不限于出院小结、相关检查结果资料或门诊病历等； ● 服务对象使用本服务必须正当合理，若在上门服务过程中发现实际情况并不需要该项服务，或者

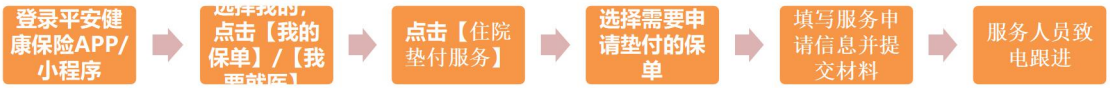
	别有目的，服务商有权终止该服务。 ● 服务对象患有医学可证明的传染性疾病、精神疾病等可能对服务人员造成人身及财产损害的疾病，或处于可对服务人员造成人身及财产损害的状态时，服务商可拒绝为客户提供上门类服务，并无需承担相关服务责任。 ● 服务过程中，因客户及其家属未如实告知客户真实病情造成所提供服务不符合客户病情所需导致相关后果的，客户不得因此要求服务商承担相应的或全部的医疗责任、法律责任。 ● 由于居家式照护环境中的医疗器械与资源的局限性，无法保证第一时间实施急救措施，以及维护严格的无菌操作环境，因此院后上门居家照护服务均以健康促进指导服务、生活照料类服务为主，凡涉及国家政策法规规定的医疗护理类服务，均推荐客户前往正规医疗机构进行操作。同时，坚决避免向客户提供介入性(侵入性)护理措施以及其他高风险护理操作，比如注射、吸痰、导尿、置管等，以最大程度的保障居家客户的健康与安全，降低上门服务人员的服务风险。 ● 如需变更已约定的上门服务时间，客户需提前12小时通知平安健康险。

1.8 垫付

服务内容：

住院垫付服务是在被保险人住院后，结合被保险人的实际病情、就医经过等预先垫付一部分款项给被保险人的服务,垫付的金额不高于保额。被保险人因罹患保险产品保障范围内所涵盖的疾病/意外而发生住院行为（非保险责任内的医疗费用不可垫付）。

服务流程：



1、服务申请：平安健康险APP/小程序或拨打95511-7申请；
2、材料审核：客户根据工作人员指导提供有关资料，审核通过后开始享受垫付服务；
3、协助理赔：出院时收取理赔材料，平安健康险指定垫付供应商代客户申请理赔；

垫付材料的要求：

申请垫付服务需要提交材料，提交材料的路径及入口我司会通过短信告知到被保险人。对于因为疾病申请垫付服务的一般需要提交入院记录、缴费单、门诊病历等材料；对于意外就医的客户也应该提交以上材料，因意外就医可以省去化验报告；但是交通意外导致的就医可以直接提交《交通事故认定书》。重大自然灾害或是重大生产、意外事故导致的群体性的伤害，对于该事件导致的伤员可依据国家公布的伤亡名单简化或是免除材料。

服务标准

1、客户因意外/罹患疾病（保险产品保障范围内的疾病），可申请垫付。
2、自费金额需超过免赔额。
3、审核通过后可提供部分住院费用垫付（不含首押），垫付金额计算逻辑：（预计就医总金额-医保支付金额-免赔额）*赔付比例。具体垫付金额将根据各地医保政策、产品免赔额、赔付比例及是否使用医保卡就诊等因素调整。
4、同一住院期间，住院费用实时增加，可申请追加垫付费用。

服务时效：

服务时间：8:00-22:00*7天
响应时效：4小时内
若涉及调查，调查时效不计入
打款时效：完整材料审核通过后4小时内

垫付金额的计算：

自被保险人提交完整材料后我司会在4小时之内做出垫付结论。垫付金额的认定分为两个步骤。第一步：结合被保险人提供的材料判断该人员的疾病/意外是不是属于可以垫付的范围之内。第二步：若是符合垫付范围，则依据该人员所在医院的消费水平、医保（农合）有无及档次等计算垫付款，具体的公式为：（预计就医总金额-医保支付金额-免赔额）*赔付比例；若不属于可垫付的情形则终止垫付服务且和被保险人说明原因。

常见问题：

1、仅发生门诊治疗可以申请垫付么？
不可以，垫付服务仅面向住院客户。若为符合理赔条件的门诊费用，建议您事后直接向保司申请理赔。
2、垫付材料审核要多久？
一般在收到客户提交的完整材料后一个工作日做出审核结果。
3、住院费用是全额垫付么？
不是的，垫付金额是将预估花费扣除医保预估报销金额及免赔额后的剩余部分乘以赔付比例预估计算的（不含首笔入院押金）。
4、享受了垫付服务还需要客户自己向保险公司提供理赔申请材料吗？
不需要，由平安健康险合作垫付方收集客户理赔相关材料后代客户向保险公司申请理赔。
5、垫付金额超过了住院医疗可理赔的金额怎么处理？
如出现垫付金额超出住院医疗可理赔的金额，超出部分将由垫付方根据实际理赔结案金额及情况与客户沟通补还多垫费用。
6、垫付和预赔可同时使用吗？
不可以。
7、垫付失败是否就意味着不能申请理赔？
垫付结论不等于理赔结论。垫付不成功仅意味着不满足垫付条件，您仍可事后向保司尝试申请理赔，垫付成功也不等于不能赔付，理赔结论以理赔结论为准。

二、 其他注意事项

2.1 保险合同相关的各项服务仅限客户本人使用，不可转让给他人（除特别约定外）；
2.2 如客户为未成年人或无民事行为能力人，本服务申请可由其法定监护人代其申请；
2.3 若涉及带病投保、条款免责事项、在等待期内出险等情况，将不能享受本服务。
2.4 在使用就医服务中所产生的“挂号费、治疗费、检查费、药费”等在院费用需客户自理；

三、 隐私授权与服务声明

3.1 本服务由本公司授权的第三方服务供应商为您提供，若您与供应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。
3.2 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。
3.3 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，本公司及服务供应商可能会就您申请的服务向您询问姓名、性别、电话号码、地址、社保情况等信息，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。
3.4 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。
3.5 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相关资料，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。
3.6 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、 投诉反馈

如您在使用服务过程中有意见或申请投诉，请致电平安健康险全国客服电话95511-7进行反馈。

五、相关附件（服务范围参考附件，部分区域可能存在增减，本公司将不定期更新，具体以实际提供为准）

就医协助服务覆盖城市清单

省份	市	数量
安徽省	安庆市	10
安徽省	蚌埠市	5
安徽省	亳州市	10
安徽省	池州市	2
安徽省	滁州市	6
安徽省	阜阳市	18
安徽省	合肥市	34
安徽省	淮北市	6
安徽省	淮南市	4
安徽省	黄山市	2
安徽省	六安市	7
安徽省	马鞍山市	5
安徽省	铜陵市	4
安徽省	芜湖市	7
安徽省	宿州市	7
安徽省	宣城市	3
北京市	北京市	156
福建省	福州市	31
福建省	龙岩市	5
福建省	南平市	4
福建省	宁德市	6
福建省	莆田市	5
福建省	泉州市	17
福建省	三明市	4
福建省	厦门市	22
福建省	漳州市	6
甘肃省	白银市	7
甘肃省	定西市	5
甘肃省	嘉峪关市	3
甘肃省	金昌市	3
甘肃省	酒泉市	4
甘肃省	兰州市	21
甘肃省	临夏回族自治州	3
甘肃省	陇南市	2
甘肃省	平凉市	3
甘肃省	庆阳市	4
甘肃省	天水市	7
甘肃省	武威市	5
甘肃省	玉门市	1
甘肃省	张掖市	3
广东省	潮州市	2
广东省	东莞市	22
广东省	佛山市	24
广东省	广州市	109
广东省	河源市	3
广东省	惠州市	14
广东省	江门市	8
广东省	揭阳市	4
广东省	茂名市	8
广东省	梅州市	4

广东省	清远市	6
广东省	汕头市	9
广东省	汕尾市	3
广东省	韶关市	3
广东省	深圳市	60
广东省	阳江市	5
广东省	云浮市	4
广东省	湛江市	8
广东省	肇庆市	6
广东省	中山市	6
广东省	珠海市	8
广西壮族自治区	百色市	3
广西壮族自治区	北海市	4
广西壮族自治区	崇左市	2
广西壮族自治区	防城港市	2
广西壮族自治区	贵港市	6
广西壮族自治区	桂林市	10
广西壮族自治区	河池市	4
广西壮族自治区	贺州市	2
广西壮族自治区	横州市	1
广西壮族自治区	来宾市	3
广西壮族自治区	柳州市	13
广西壮族自治区	南宁市	29
广西壮族自治区	钦州市	6
广西壮族自治区	梧州市	6
广西壮族自治区	玉林市	7
贵州省	安顺市	2
贵州省	毕节市	5
贵州省	贵阳市	27
贵州省	六盘水市	8
贵州省	黔东南苗族侗族自治州	3
贵州省	黔南布依族苗族自治州	5
贵州省	黔西南布依族苗族自治州	3
贵州省	铜仁市	10
贵州省	遵义市	13
海南省	儋州市	2
海南省	海口市	18
海南省	琼海市	4
海南省	三亚市	6
海南省	万宁市	1
海南省	文昌市	1
河北省	保定市	17
河北省	沧州市	10
河北省	承德市	6
河北省	邯郸市	9
河北省	衡水市	5
河北省	廊坊市	6
河北省	秦皇岛市	5
河北省	石家庄市	26
河北省	唐山市	11
河北省	邢台市	7

河北省	张家口市	6
河南省	安阳市	5
河南省	鹤壁市	2
河南省	济源市	2
河南省	焦作市	5
河南省	开封市	7
河南省	洛阳市	11
河南省	漯河市	3
河南省	南阳市	9
河南省	平顶山市	5
河南省	濮阳市	4
河南省	三门峡市	3
河南省	商丘市	3
河南省	新乡市	6
河南省	信阳市	5
河南省	许昌市	6
河南省	郑州市	50
河南省	周口市	4
河南省	驻马店市	4
黑龙江省	大庆市	11
黑龙江省	哈尔滨市	48
黑龙江省	鹤岗市	4
黑龙江省	黑河市	5
黑龙江省	鸡西市	6
黑龙江省	佳木斯市	10
黑龙江省	牡丹江市	12
黑龙江省	七台河市	3
黑龙江省	齐齐哈尔市	6
黑龙江省	双鸭山市	3
黑龙江省	绥化市	7
黑龙江省	伊春市	3
湖北省	鄂州市	6
湖北省	恩施土家族苗族自治州	5
湖北省	黄冈市	6
湖北省	黄石市	8
湖北省	荆门市	6
湖北省	荆州市	12
湖北省	潜江市	2
湖北省	十堰市	7
湖北省	随州市	5
湖北省	天门市	2
湖北省	武汉市	51
湖北省	仙桃市	2
湖北省	咸宁市	6
湖北省	襄阳市	8
湖北省	孝感市	7
湖北省	宜昌市	11
湖南省	常德市	7
湖南省	郴州市	7
湖南省	衡阳市	10
湖南省	怀化市	5

湖南省	娄底市	4
湖南省	邵阳市	5
湖南省	湘潭市	10
湖南省	湘西土家族苗族自治州	2
湖南省	益阳市	6
湖南省	永州市	6
湖南省	岳阳市	4
湖南省	张家界市	2
湖南省	长沙市	36
湖南省	株洲市	5
吉林省	白城市	2
吉林省	白山市	4
吉林省	吉林市	10
吉林省	辽源市	3
吉林省	四平市	5
吉林省	松原市	5
吉林省	通化市	5
吉林省	延边朝鲜族自治州	3
吉林省	长春市	39
江苏省	常州市	19
江苏省	淮安市	12
江苏省	连云港市	10
江苏省	南京市	39
江苏省	南通市	23
江苏省	苏州市	36
江苏省	泰州市	11
江苏省	无锡市	19
江苏省	宿迁市	5
江苏省	徐州市	18
江苏省	盐城市	13
江苏省	扬州市	13
江苏省	镇江市	10
江西省	丰城市	2
江西省	抚州市	4
江西省	赣州市	18
江西省	吉安市	7
江西省	景德镇市	6
江西省	九江市	10
江西省	南昌市	26
江西省	萍乡市	6
江西省	上饶市	10
江西省	新余市	4
江西省	宜春市	4
江西省	鹰潭市	5
辽宁省	鞍山市	14
辽宁省	本溪市	4
辽宁省	朝阳市	6
辽宁省	大连市	32
辽宁省	丹东市	8
辽宁省	抚顺市	8
辽宁省	阜新市	5

辽宁省	葫芦岛市	6
辽宁省	锦州市	8
辽宁省	辽阳市	6
辽宁省	盘锦市	6
辽宁省	沈阳市	45
辽宁省	铁岭市	7
辽宁省	营口市	6
内蒙古自治区	阿拉善盟市	2
内蒙古自治区	巴彦淖尔市	2
内蒙古自治区	包头市	12
内蒙古自治区	赤峰市	8
内蒙古自治区	鄂尔多斯市	5
内蒙古自治区	呼和浩特市	15
内蒙古自治区	呼伦贝尔市	7
内蒙古自治区	通辽市	3
内蒙古自治区	乌海市	2
内蒙古自治区	乌兰察布市	2
内蒙古自治区	锡林郭勒盟市	2
内蒙古自治区	兴安盟	2
宁夏回族自治区	固原市	2
宁夏回族自治区	石嘴山市	4
宁夏回族自治区	吴忠市	4
宁夏回族自治区	银川市	14
宁夏回族自治区	中卫市	4
青海省	格尔木市	1
青海省	海南藏族自治州	2
青海省	海西蒙古族藏族自治州	1
青海省	黄南藏族自治州	1
青海省	西宁市	12
山东省	滨州市	4
山东省	德州市	3
山东省	东营市	3
山东省	菏泽市	7
山东省	济南市	45
山东省	济宁市	8
山东省	聊城市	4
山东省	临沂市	10
山东省	龙口市	2
山东省	青岛市	30
山东省	日照市	5
山东省	泰安市	8
山东省	威海市	7
山东省	潍坊市	12
山东省	烟台市	13
山东省	枣庄市	5
山东省	淄博市	8
山西省	大同市	5
山西省	晋城市	3
山西省	晋中市	4
山西省	临汾市	5
山西省	吕梁市	2

山西省	朔州市	2
山西省	太原市	28
山西省	忻州市	2
山西省	阳泉市	3
山西省	运城市	5
山西省	长治市	7
陕西省	安康市	4
陕西省	宝鸡市	9
陕西省	汉中市	4
陕西省	商洛市	3
陕西省	铜川市	4
陕西省	渭南市	2
陕西省	西安市	47
陕西省	咸阳市	8
陕西省	延安市	3
陕西省	榆林市	4
上海市	上海市	118
四川省	阿坝藏族羌族自治州	1
四川省	巴中市	8
四川省	成都市	84
四川省	崇州市	1
四川省	达州市	9
四川省	德阳市	10
四川省	甘孜藏族自治州	1
四川省	广安市	6
四川省	广汉市	1
四川省	广元市	9
四川省	会理市	1
四川省	乐山市	11
四川省	凉山彝族自治州	8
四川省	泸州市	11
四川省	眉山市	6
四川省	绵阳市	15
四川省	南充市	18
四川省	内江市	9
四川省	攀枝花市	6
四川省	遂宁市	6
四川省	雅安市	5
四川省	宜宾市	17
四川省	资阳市	9
四川省	自贡市	13
天津市	天津市	55
西藏自治区	昌都市	2
西藏自治区	拉萨市	4
西藏自治区	日喀则地区	2
新疆维吾尔自治区	阿克苏市	3
新疆维吾尔自治区	阿勒泰地区	1
新疆维吾尔自治区	巴音郭楞蒙古自治州	1
新疆维吾尔自治区	博尔塔拉蒙古自治州	3
新疆维吾尔自治区	昌吉回族自治州	3
新疆维吾尔自治区	和田市	2

新疆维吾尔自治区	喀什地区	2
新疆维吾尔自治区	克拉玛依市	1
新疆维吾尔自治区	克孜勒苏柯尔克孜自治州	1
新疆维吾尔自治区	石河子市	1
新疆维吾尔自治区	塔城市	2
新疆维吾尔自治区	吐鲁番市	1
新疆维吾尔自治区	乌鲁木齐市	22
新疆维吾尔自治区	伊犁哈萨克自治州	2
新疆维吾尔自治区	伊州区	1
云南省	保山市	3
云南省	楚雄彝族自治州	3
云南省	大理白族自治州	6
云南省	德宏傣族景颇族自治州	2
云南省	迪庆藏族自治州	1
云南省	红河哈尼族彝族自治州	7
云南省	昆明市	30
云南省	丽江市	1
云南省	临沧市	2
云南省	怒江傈僳族自治州	1
云南省	普洱市	2
云南省	曲靖市	6
云南省	文山壮族苗族自治州	2
云南省	西双版纳傣族自治州	3
云南省	玉溪市	3
云南省	昭通市	1
浙江省	杭州市	46
浙江省	湖州市	10
浙江省	嘉兴市	14
浙江省	建德市	1
浙江省	金华市	14
浙江省	丽水市	2
浙江省	宁波市	32
浙江省	衢州市	5
浙江省	绍兴市	18
浙江省	台州市	12
浙江省	桐乡市	2
浙江省	温州市	25
浙江省	舟山市	3
重庆市	重庆市	56
总计		3399

注：以上就医协助服务覆盖城市清单仅供参考，本公司将不定期更新，具体以实际提供为准。

陪诊服务覆盖城市清单

省份/直辖市	地级市
北京市	
	北京市
上海市	
	上海市
天津市	

省份/直辖市	地级市
吉林省	
	白城市
	白山市
	吉林市
	辽源市

	天津市
重庆市	
	重庆市
安徽省	
	合肥市
福建省	
	福州市 龙岩市 南平市 宁德市 莆田市 泉州市 三明市 厦门市 漳州市
甘肃省	
	白银市 定西市 酒泉市 兰州市 平凉市 庆阳市 张掖市
广东省	
	潮州市 东莞市 佛山市 广州市 河源市 惠州市 江门市 揭阳市 茂名市 梅州市 清远市 汕头市 汕尾市 韶关市 深圳市 阳江市 云浮市 湛江市 肇庆市 中山市 珠海市
广西壮族自治区	
	百色市 北海市 崇左市 防城港市 贵港市 桂林市 河池市 贺州市 来宾市 柳州市

	四平市 松原市 通化市 延边朝鲜族自治州 长春市
江苏省	
	常州市 淮安市 连云港市 南京市 南通市 苏州市 泰州市 无锡市 宿迁市 徐州市 盐城市 扬州市 镇江市
浙江省	
	杭州市 湖州市 嘉兴市 金华市 丽水市 宁波市 衢州市 绍兴市 台州市 温州市 舟山市
江西省	
	抚州市 赣州市 吉安市 景德镇市 九江市 南昌市 萍乡市 上饶市 新余市 宜春市 鹰潭市
辽宁省	
	鞍山市 本溪市 朝阳市 大连市 丹东市 抚顺市 阜新市 葫芦岛市 锦州市

	南宁市
	钦州市
	梧州市
	玉林市
云南省	
	昆明市
贵州省	
	贵阳市
海南省	
	海口市
	三亚市
河北省	
	保定市
	沧州市
	承德市
	邯郸市
	衡水市
	廊坊市
	秦皇岛市
	石家庄市
	唐山市
	邢台市
	张家口市
河南省	
	安阳市
	鹤壁市
	焦作市
	开封市
	洛阳市
	南阳市
	平顶山市
	濮阳市
	商丘市
	新乡市
	信阳市
	许昌市
	郑州市
	周口市
	驻马店市
黑龙江省	
	大庆市
	大兴安岭地区
	哈尔滨市
	鹤岗市
	黑河市
	鸡西市
	佳木斯市
	牡丹江市
	七台河市
	齐齐哈尔市
	双鸭山市
	绥化市
	伊春市
湖北省	
	鄂州市
	黄冈市

	辽阳市
	盘锦市
	沈阳市
	铁岭市
	营口市
山东省	
	滨州市
	德州市
	东营市
	菏泽市
	济南市
	济宁市
	莱芜市
	聊城市
	临沂市
	青岛市
	日照市
	泰安市
	威海市
	潍坊市
	烟台市
	枣庄市
	淄博市
山西省	
	大同市
	晋城市
	晋中市
	临汾市
	吕梁市
	朔州市
	太原市
	忻州市
	阳泉市
	运城市
	长治市
陕西省	
	安康市
	宝鸡市
	汉中市
	西安市
	咸阳市
	延安市
	榆林市
四川省	
	巴中市
	成都市
	绵阳市
	南充市
	雅安市
	资阳市
	自贡市
内蒙古自治区	
	阿拉善盟
	巴彦淖尔市
	包头市
	赤峰市

	黄石市 荆门市 荆州市 潜江市 十堰市 随州市 武汉市 咸宁市 襄樊市 孝感市 宜昌市
湖南省	
	常德市 郴州市 衡阳市 怀化市 娄底市 邵阳市 湘潭市 湘西土家族苗族自治州 益阳市 永州市 岳阳市 张家界市 长沙市 株洲市

	鄂尔多斯市 呼和浩特市 呼伦贝尔市 通辽市 乌海市 乌兰察布市 锡林郭勒盟 兴安盟
宁夏回族自治区	
	银川市
新疆维吾尔自治区	
	乌鲁木齐市

注：以上服务覆盖城市清单仅供参考，本公司将不定期更新，具体以实际提供为准。

住院陪护服务覆盖城市清单

省/直辖市/自治区	地级市（服务可覆盖下列城市市辖区范围，部分省可包含部分下辖县或县级市）	数量
安徽	合肥、芜湖、蚌埠、淮南、马鞍山、淮北、铜陵、安庆、黄山、阜阳、宿州、滁州、六安、宣城、池州、亳州	16
北京	北京	1
福建	福州、莆田、泉州、厦门、漳州、龙岩、三明、南平、宁德、龙海、建瓯、武夷山、邵武、福安、福鼎、福清、晋江、石狮、南安、漳平、永安	21
甘肃	兰州、天水、白银、定西、金昌、酒泉、平凉、庆阳、武威、张掖、嘉峪关市	11
广东	广州、潮州、东莞、佛山、惠州、江门、揭阳、茂名、梅州、汕头、韶关、深圳、阳江、湛江、肇庆、中山、珠海、清远、河源、汕尾、雷州、云浮、从化、高州、英德	25
广西	南宁、桂林、玉林、柳州、百色、防城港、梧州、贵港、北海、来宾、岑溪、河池、贺州、钦州、桂平、崇左、北流	17
海南	海口、三亚	2
河南	驻马店、周口、郑州、登封、许昌、信阳、新乡、商丘、三门峡、濮阳、永城市、平顶山、漯河、洛阳、开封、焦作、济源、鹤壁、安阳、南阳、巩义、邓州、项城、卫辉、中牟县、新乡县、范县、荥阳市、新密市、新郑市、登封市、汝南县、确山县、遂平县、南召县、方城县、西峡县、镇平县、唐河县、温县、博爱县、孟州市、沁阳市、武陟县、修武县、获嘉县、原阳县、清丰县、辉县、濮阳县、鹿邑县、西华县、太康县、商水县、扶沟县、西平县、上蔡县、平舆县、正阳县、泌阳县、新蔡县、鄢陵县、襄城县、禹州、长葛、罗山县、光山县、新县、商城县、固始县、潢川县、淮滨县、息县、延津县、封丘县、长垣县、民权县、睢县、宁陵县、柘城县、虞城县、夏邑县、渑池县、卢氏县、义马市、灵宝市、叶县、鲁山县、郏县、舞钢市、汝州市、舞阳县、临颍县、新安县、栾川县、嵩县、汝阳县、宜阳县、洛宁县、伊川县、杞县、通许县、尉氏县、兰考县、开封县、浚县、淇县、安阳县、汤阴县、滑县、内黄县、林州市、内乡县、淅川县、社旗县、新野县、桐柏县、濮阳县、南乐县、台前县	120

黑龙江	哈尔滨、大庆、黑河、佳木斯、牡丹江、七台河、齐齐哈尔、双鸭山、北安市、鹤岗、鸡西、绥化、伊春、呼兰县、阿城市、阿城市	16
湖北	武汉、鄂州、黄冈、黄石、荆门、荆州、随州、宜昌、咸宁、十堰、孝感、襄樊、大冶市、丹江口市、宜都市、当阳市、枝江市、枣阳市、宜城市、老河口市、钟祥市、京山市、应城市、汉川市、安陆市、松滋市、石首市、洪湖市、监利市、武穴市、麻城市、赤壁市、广水市、恩施市、利川市、阳新县、郧西县、竹山县、竹溪县、房县、远安县、兴山县、秭归县、长阳土家族自治县（长阳县）、五峰土家族自治县（五峰县）、南漳县、谷城县、保康县、沙洋县、孝昌县、大悟县、云梦县、江陵县、公安县、团风县、红安县、罗田县、英山县、黄梅县、浠水县、蕲春县、嘉鱼县、通山县、崇阳县、通城县、随县、建始县、巴东县、宣恩县、咸丰县、来凤县、鹤峰县、郧县、京山县、监利县	75
湖南	长沙、衡阳、湘潭、株洲、邵阳、岳阳、常德、益阳、永州、醴陵、湘乡、韶山、张家界、娄底、常宁、郴州、怀化、吉首、安化县、安仁县、安乡县、保靖县、茶陵县、辰溪县、城步县、慈利县、道县、东安县、洞口县、凤凰县、古丈县、桂东县、桂阳县、汉寿县、衡东县、衡南县、衡山县、衡阳县、花垣县、华容县、会同县、嘉禾县、江华县、江永县、蓝山县、澧县、临澧县、临武县、龙山县、隆回县、泸溪县、麻阳县、南县、宁乡县、宁远县、平江县、祁东县、祁阳县、汝城县、桑植县、邵东县、邵阳县、石门县、双峰县、双牌县、绥宁县、桃江县、桃源县、望城县、湘潭县、湘阴县、新化县、新晃县、新宁县、新邵县、新田县、溆浦县、炎陵县、宜章县、永顺县、永兴县、攸县、沅陵县、长沙县、芷江县、浏阳市、韶山市、耒阳市、常宁市、武冈市、临湘市、汨罗市、岳阳县、津市市、沅江市、资兴市、洪江市、中方县、涟源市、冷水江市、通道县	101
吉林	长春、吉林、辽源、四平、白城市、白山、公主岭、松原、通化、延边（延吉、图们、敦化、珲春、龙井、和龙）	10
内蒙古	呼和浩特、包头、呼伦贝尔、鄂尔多斯、二连浩特、赤峰、通辽、乌兰察布、乌兰浩特、锡林浩特、牙克石、太仆寺旗、巴彦淖尔市、阿拉善左旗	15
宁夏	银川、固原、灵武、石嘴山、吴忠、中卫	6
山西	太原、临汾、朔州、阳泉、长治、运城、大同、晋中、吕梁、忻州	11
陕西	西安、安康、宝鸡、铜川、渭南、咸阳、汉中、兴平、韩城、华阴、商洛、延安、榆林	13
天津	天津市、宁河县、静海县、蓟县	4
新疆	阿克苏、阿勒泰、巴音郭楞（库尔勒市）、博尔塔拉（博乐市、阿拉山口市）、昌吉（五家渠市）、哈密、和田、喀什、克拉玛依、克孜勒苏（阿图什市）、吐鲁番、乌鲁木齐、伊犁（伊宁市、乌苏市）、塔城（塔城市、乌苏市）	14
云南	昆明、大理、红河（个旧市、开远市）、曲靖、文山（文山县、砚山县、西畴县、麻栗坡县、马关县、丘北县、广南县、富宁县）、西双版纳（景洪市）、玉溪、昭通、丽江、临沧、楚雄彝族自治州（楚雄市）、德宏傣族景颇族自治州（瑞丽市）	14
浙江	杭州、丽水、湖州、嘉兴、金华、宁波、衢州、绍兴、台州、温州、舟山、建德、余姚、慈溪、瑞安、乐清、桐乡、海宁、平湖、诸暨、嵊州、兰溪、义乌、东阳、永康、江山、临海、温岭、玉环、龙泉、富阳市、临安市	32
重庆	北碚、万州、黔江、涪陵、长寿、江津、合川、永川、南川、綦江、大足、璧山、铜梁、潼南、荣昌、开州、梁平、武隆、丰都、垫江、忠县、云阳、奉节、巫山、巫溪、石柱、秀山、酉阳、彭水、渝中、大渡口、江北、沙坪坝、九龙坡、南岸、万盛、双桥、渝北、巴南、城口	40
贵州	贵阳、安顺、遵义、毕节、铜仁、六盘水市、黔西南布依族苗族自治州（都匀市、福泉市）、黔东南苗族侗族自治州（凯里市）、黔南布依族苗族自治州（兴义市）	9
河北	石家庄、邢台、保定、沧州、承德、邯郸、廊坊、秦皇岛、唐山、张家口、晋州、新乐、辛集、遵化、迁安、辛集市、晋州市、新乐市、任丘市、冀州市、遵化市、迁安市、三河市、沙河市、南宫市、易县、雄县、滦平县	28
江苏	南京、无锡、徐州、常州、苏州、南通、连云港、淮安、盐城、扬州、镇江、泰州、宿迁、江阴、宜兴、邳州、新沂、溧阳、常熟、张家港、太仓、昆山、如皋、启东、东台、高邮、江都、仪征、丹阳、扬中、句容、泰兴、姜堰、靖江、兴化、海安县、溧水县、高淳县、如东县、大丰市、沛县、铜山县、睢宁县、赣榆县、东海县、灌云县、灌南县、涟水县、洪泽县、盱眙县、金湖县、响水县、滨海县、阜宁县、射阳县、建湖县、宝应县、宿豫县、沭阳县、泗阳县、泗洪县、丰县	62
江西	南昌、上饶、赣州、吉安、景德镇、九江、萍乡、宜春、抚州、鹰潭、贵溪、井冈山、新余	13
辽宁	沈阳、大连、丹东、抚顺、阜新、锦州、辽阳、盘锦、铁岭、鞍山、本溪、营口、朝阳、葫芦岛、东港、海城	16

青海	西宁、海南藏族自治州（共和县、同德县、贵德县、兴海县、贵南县）、海西蒙古族藏族自治州（格尔木市、德令哈市、乌兰县、都兰县、天峻县）、海东地区（平安县、民和县、乐都县、互助县、化隆县、循化县）、黄南藏族自治州（同仁县、尖扎县、泽库县、河南县）、海北藏族自治州（门源县、祁连县、海晏县、刚察县）、果洛藏族自治州（玛沁县、班玛县、甘德县、达日县、久治县、玛多县）、玉树藏族自治州（玉树县、杂多县、称多县、治多县、囊谦县、曲麻莱县）	8
山东	济南、淄博、枣庄、滨州、德州、东营、菏泽、济宁、聊城、临沂、青岛、泰安、威海、潍坊、烟台、日照	16
上海	上海	1
四川	成都市、自贡市、攀枝花市、泸州市、德阳市、绵阳市、广元市、遂宁市、内江市、乐山市、南充市、眉山市、宜宾市、广安市、达州市、雅安市、巴中市、资阳市、阿坝藏族羌族自治州（汶川县、理县、茂县、松潘县、九寨沟县、金川县、小金县、黑水县、马尔康县、壤塘县、阿坝县、若尔盖县、红原县）、甘孜藏族自治州（康定县、泸定县、丹巴县、九龙县、雅江县、道孚县、炉霍县、甘孜县、新龙县、德格县、白玉县、石渠县、色达县、理塘县、巴塘县、乡城县、稻城县、得荣县）、凉山彝族自治州（西昌市、木里县、盐源县、德昌县、会理县、会东县、宁南县、普格县、布拖县、金阳县、昭觉县、喜德县、冕宁县、越西县、甘洛县、美姑县）、雷波县、金堂县、大邑县、蒲江县、都江堰市、彭州市、邛崃市、崇州市、简阳市、荣县、富顺县、泸县、合江县、叙永县、古蔺县、中江县、广汉市、什邡市、绵竹市、三台县、盐亭县、梓潼县、平武县、江油市、旺苍县、青川县、剑阁县、苍溪县、蓬溪县、大英县、威远县、资中县、隆昌县、犍为县、井研县、夹江县、沐川县、马边县、峨边县、峨眉山市、南部县、营山县、蓬安县、仪陇县、西充县、西充县、仁寿县、洪雅县、丹棱县、青神县、江安县、长宁县、高县、珙县、筠连县、兴文县、屏山县、岳池县、武胜县、邻水县、华蓥市、宣汉县、开江县、大竹县、渠县、万源市、荥经县、汉源县、石棉县、天全县、芦山县、宝兴县、通江县、南江县、平昌县、安岳县、乐至县	97
西藏	拉萨、日喀则、阿里地区（普兰县、札达县、噶尔县、日土县、革吉县、改则县、措勤县）	3

出院交通安排及陪同、院后上门居家康护服务覆盖城市范围

省/直辖市/自治区	地级市（服务可覆盖下列城市市辖区范围，不包含下辖县、县级市，除江苏省、浙江省、重庆可支持全省提供服务）	数量
安徽	合肥、芜湖、蚌埠、淮南、马鞍山、淮北、铜陵、安庆、黄山、阜阳、宿州、滁州、六安、宣城、池州、亳州	16
北京	北京	1
福建	福州、莆田、泉州、厦门、漳州、龙岩、三明、南平、宁德	9
甘肃	兰州、嘉峪关、金昌、白银、天水、酒泉、张掖、武威、定西、陇南、平凉、庆阳	12
广东	广州、深圳、珠海、汕头、佛山、韶关、湛江、肇庆、江门、茂名、惠州、梅州、汕尾、河源、阳江、清远、东莞、中山、潮州、揭阳、云浮	21
广西	南宁、柳州、桂林、梧州、北海、崇左、来宾、贺州、玉林、百色、河池、钦州、防城港、贵港	14
贵州	贵阳、六盘水、遵义、铜仁、毕节、安顺、黔东南苗族侗族自治州、黔南布依族苗族自治州、黔西南布依族苗族自治州	9
海南	海口、三亚、三沙、儋州、昌江、琼海、万宁	7
河北	石家庄、唐山、秦皇岛、邯郸、邢台、保定、张家口、承德、沧州、廊坊、衡水（开放县级市及县域服务） **县级市：**辛集市、晋州市、新乐市、鹿泉市、遵化市、迁安市、武安市、南宫市、沙河市、涿州市、定州市、安国市、高碑店市、泊头市、任丘市、黄骅市、河间市、霸州市、三河市、冀州市、深州市、藁城 **县域：**行唐县、灵寿县、高邑县、深泽县、赞皇县、无极县、平山县、元氏县、赵县、井陉县、正定县、栾城县、丰润县、滦县、滦南县、乐亭县、迁西县、玉田县、唐海县、青龙满族自治县、昌黎县、抚宁县、卢龙县、邢台县、临城县、内丘县、柏乡县、隆尧县、任县、南和县、宁晋县、巨鹿县、新河县、广宗县、平乡县、威县、清河县、临西县、宣化县、张北县康保县、沽源县、尚义县、蔚县、阳原县、怀安县、万全县、怀来县、涿鹿县、赤城县、崇礼县、满城县、清苑县、涞水县、阜平、徐水县、定兴县、唐县、高阳县、容城县、涞源县、望都县、安新县、易县、曲阳县、蠡县、顺平县、博野县、雄县、邯郸县、临漳县、成安县、大名县、涉县、磁县、肥乡县、永年县、邱县、鸡泽县、广平县、馆陶县、魏县、曲周县、承德县、兴隆县、平泉县、滦平县、隆化县、丰宁满族自治县、宽城满族自治县、围场满族蒙古族自治县、沧县、青县、东光县、海兴县、盐山县、肃宁县、南皮县、吴桥县、献县、孟村回族自治县、固安县、永清县、香河县、大城县、文安县、大厂回族自治县、衡水 桃城 冀州 深州 枣强 武邑 武强 饶阳 安平 故城 景县 阜城	11
河南	郑州、开封、洛阳、平顶山、安阳、鹤壁、新乡、焦作、濮阳、许昌、漯河、三门峡、商丘、周口、驻马店、南阳、信阳	17
黑龙江	哈尔滨、齐齐哈尔、牡丹江、佳木斯、大庆、伊春、鸡西、鹤岗、双鸭山、七台河、绥化、黑河	12

湖北	武汉、黄石、十堰、荆州、宜昌、襄阳、鄂州、荆门、黄冈、孝感、咸宁、随州、恩施、潜江、神农架、天门、仙桃	17
湖南	长沙、株洲、湘潭、衡阳、邵阳、岳阳、张家界、益阳、常德、娄底、郴州、永州、怀化、湘西土家族苗族自治州	14
吉林	长春、吉林、四平、辽源、通化、白山、白城、松原、延边	9
江苏	南京、无锡、徐州、常州、苏州、南通、连云港、淮安、盐城、扬州、镇江、泰州、宿迁（**开放县级市及县域服务**） **县级市：**江阴市、宜兴市、邳州市、新沂市、溧阳市、常熟市、张家港市、太仓市、昆山市、吴江市、如皋市、通州市、启东市、东台市、高邮市、江都市、仪征市、丹阳市、扬中市、句容市、泰兴市、姜堰市、靖江市、兴化市、海安市 **县域：**江宁县 江浦县 六合县 溧水县 高淳县、江阴县 海安县、如东县 丰县 沛县 铜山县 睢宁县 赣榆县 东海县 灌云县 灌南县 涟水县 洪泽县 盱眙县 金湖县 响水县 滨海县 阜宁县 射阳县 建湖县 盐都县 兴化县 高邮县 宝应县 江都县 泰县 丹徒县 句容县　宿豫县 沭阳县 泗阳县 泗洪县	13
江西	南昌、赣州、宜春、吉安、上饶、抚州、九江、景德镇、萍乡、新余、鹰潭	11
辽宁	沈阳、大连、鞍山、抚顺、本溪、丹东、锦州、营口、阜新、辽阳、盘锦、铁岭、朝阳、葫芦岛	14
内蒙古	呼和浩特、包头、乌海、赤峰、呼伦贝尔、通辽、乌兰察布、鄂尔多斯、巴彦淖尔、锡林郭勒、兴安	11
宁夏	银川、石嘴山、吴忠、固原、中卫	5
青海	西宁、海东、海西、海北、海南	5
山东	济南、青岛、淄博、枣庄、东营、烟台、潍坊、济宁、泰安、威海、日照、滨州、德州、聊城、临沂、菏泽、莱芜	17
山西	太原、大同、阳泉、长治、晋城、朔州、忻州、吕梁、晋中、临汾、运城	11
陕西	西安、铜川、宝鸡、咸阳、渭南、汉中、安康、商洛、延安、榆林	10
上海	上海	1
四川	成都、绵阳、自贡、攀枝花、泸州、德阳、广元、遂宁、内江、乐山、资阳、宜宾、南充、达州、雅安、广安、巴中、眉山、凉山	19
天津	天津	1
西藏	拉萨、昌都、山南、日喀则、那曲、林芝、阿里	7
新疆	乌鲁木齐、克拉玛依、吐鲁番、哈密、阿克苏、阿勒泰、博尔塔拉、昌吉、库尔勒、石河子、伊犁	11
云南	昆明、昭通、曲靖、玉溪、普洱、保山、丽江、临沧、楚雄、大理、德宏、红河、文山、西双版纳	14
浙江	杭州、宁波、温州、绍兴、湖州、嘉兴、金华、衢州、台州、丽水、舟山（**开放县级市及县域服务**） **县级市：**建德市、富阳市、临安市、余姚市、慈溪市、奉化市、瑞安市、乐清市、海宁市、平湖市、桐乡市、诸暨市、上虞市、嵊州市、兰溪市、义乌市、东阳市、永康市、江山市、临海市、温岭市、龙泉市、玉环市、龙港市 **县域：**桐庐县 淳安县　德清县 长兴县 安吉县　嘉善县 海盐县 绍兴县 新昌县 龙游县 常山县 开化县 武义县 浦江县 磐安县 宁海县 象山县 永嘉县 洞头县 平阳县 苍南县 文成县 泰顺县 岱山县 嵊泗县 玉环县 天台县 仙居县 三门县 缙云县 青田县 云和县 遂昌县 松阳县 庆元县 景宁畲族自治县	11
重庆	重庆市辖区+ 23 年 10 月开放区域（**开放县级市及县域服务**） （城口县 丰都县 垫江县 忠县　云阳县 奉节县 巫山县 巫溪县　石柱土家族自治县 秀山土家族苗族自治县 酉阳土家族苗族自治县 彭水苗族土家族自治县）	1
合计		331

特药服务手册

本服务手册旨在指导您更好地使用特药服务，如与保险合同有差异，请以保险合同为准。

目录

一、 特药服务内容

二、其他注意事项

三、常见问题解答

一、特药服务内容

1）特药服务概况

本合同为您提供院外特定恶性肿瘤药品保障，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”）是指国家卫健委在《新型抗肿瘤药物临床应用指导原则（2018年版）》中对新型抗肿瘤药物的定义，即小分子靶向药物和大分子单克隆抗体类药物。

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恶性肿瘤，治疗该恶性肿瘤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。**（若您需要使用的是社保内的药物，仅支持到店自取）**

前款所述定义释义

等待期：本合同生效日起90内（含第90天）为等待期，上一保险期间届满后的60日内成功重新投保本产品并缴纳全部保险费时无等待期。

医院：本合同所指医院为本公司指定或认可的医疗机构。指中华人民共和国境内（港、澳、台地区除外）合法经营的二级以上（含二级）公立医院，不包括疗养院、护理院、康复中心、戒酒或戒毒中心、精神心理治疗中心以及无相应医护人员或设备的二级或三级医院的联合医院或联合病房。

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，为被保险人提供恶性肿瘤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2021年5月1日，被保险人自出生后第一次经医院确诊罹患“恶性肿瘤”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
2021年5月1日之前	否
2021年5月1日起的30日（含）内	否
2021年5月1日起的30日后	是

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恶性肿瘤用药风险，用药时长与保险责任一致。

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

特药由镁信健康在本公司指定或认可的药店直接为您提供药房直付，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. 经保险公司审核通过后，镁信健康将收到您的直付用药申请（参见第 2 部分“特药服务流程”）。由镁信健康审核通过后，按约定承诺流程和时效并进行处方审核（服务承诺见第 1 部分第 5 点），处方审核通过后，您可在平台上选择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），完成预约后镁信健康发放直付购药凭证至您平台账户。
2. **服务受理方式：通过平安健康险 APP/小程序-用服务/去理赔，选择“特药服务”**
3. **直付用药服务仅为镁信健康为您垫付本次就诊发生的保险责任范围内的药品费用，对于不属于保险责任范围内的药品费用、超出相应费用限额的药品费用等，您应当将上述相应款项退还镁信健康。**

3.2、援助用药申请指导服务

适用于目录中特药，且设有援助用药项目的情况，但援助用药申请指导服务仅限中国大陆公民使用。

请注意：

1、 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。

2、 被保险人通过援助审核，但因被保险人原因未领取援助药品，视为被保险人自愿放弃本合同项下适用的保险权益。

援助用药申请指导：

a) 在本合同保险期间内，您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恶性肿瘤，并在出具可使用保障药品处方后，镁信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个人信息、医学材料及经济材料等，请您配合提供；

b) 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房领取赠药。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；

c) 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，不占您保单恶性肿瘤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医疗机构出具的病历资料（含首诊病历）、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

1、处方审核时效：1个工作日

2、理赔核责调查时效：首次申请需15个工作日，非首次申请需5个工作日

3、药品配送时效

（1）同城配送：上午预约，下午送达；下午预约，第二天早上送达；

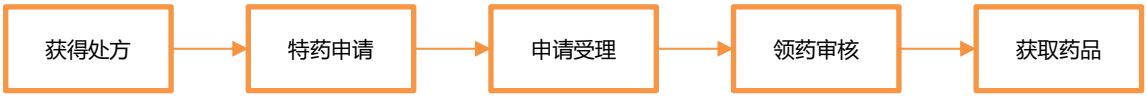
（2）异地配送：预约日起，2-5个工作日内送达;

2）特药服务流程

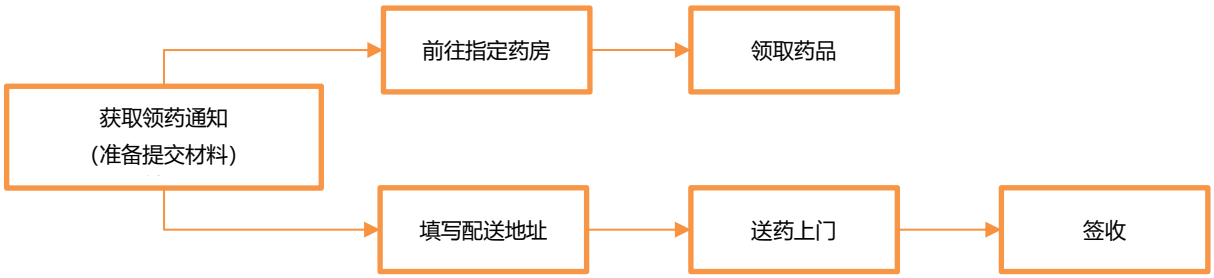
1、服务流程概述

1.1、流程图示意

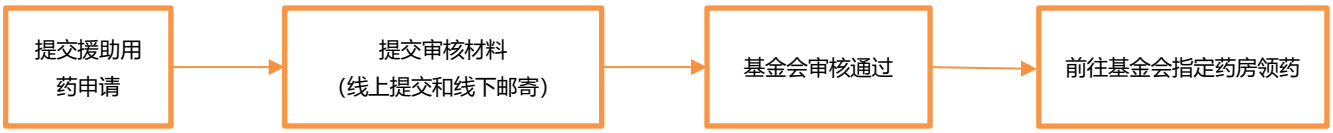
1.1.1 特药服务线上申请



1.1.2 到店领药/送药到家服务流程



1.1.3 援助用药



1.2、流程说明

1.2.1您可通过下载平安健康保险APP，在 “我的 – 用服务/去理赔 – 特药服务”中提出申请并提交相关材料进行审核。镁信健康将按约定服务承诺（见第1部分第5点）在一个工作日内完成领药审核，领药审核通过后，即可进行预约领取药品。

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。如您以社保身份投保，且您申请的药物为医保内药品，需进行医保备案，并携带医保卡前往指定药房刷医保自取药物。（如您为异地就诊领药，需在医保所在地先进行医保备案，备案后再办理异地医保）

直付用药申请审核通过后，镁信健康将提供取药码（即购药凭证）。您需凭购药凭证、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，请配合准备或签署如下材料，以便工作人员核对、收取：

1）个人保险医疗理赔申请书原件；（领取药品时，工作人员出具，请您配合签署）

2）被保险人的有效身份证件正反面复印件；（领取药品时提供，请您配合事先准备）

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；（APP申请服务时提供，请您配合事先准备，特药处方在领取药品时须收取原件，其他材料可使用复印件）

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；（APP申请服务时提供，请您配合事先准备）

5）保险金领款授权书；（领取药品时，工作人员出具，请您配合签署）

6）领药确认书；（领取药品时，工作人员出具，请您配合签署）

7）如您以社保身份投保，且您申请的药物为医保内药品，需进行医保备案并提供医保备案表（领取药品时提供，请您配合事先准备）

8）若申请人委托他人代为领取药品的，还应提供委托授权书原件、委托人和受托人的身份证明等相关证明文件；（领取药品时提供）

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恶性肿瘤特种药品费用医疗保险金的责任。

1.2.3、援助用药

若您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，镁信健康会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进行药品申请

三、其他注意事项

1、服务注意事项

1.1特药服务仅限您（被保险人）本人使用，不可转让给他人。
1.2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。
1.3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。
1.4指定的药品清单以合同约定为准。

2、服务声明

2.1本服务由本公司授权的第三方镁信健康为您提供，若您与镁信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。
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，本公司及镁信健康可能会就您申请的服务向您询问姓名、性别、电话号码、地址、社保情况等信息，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。
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。
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。

附件:
附件一：理赔材料列表（申请领取药品时提供）
附件一：理赔材料列表
申请领取药品时提供
1）个人保险医疗理赔申请书原件；（领取药品时，工作人员出具，请您配合签署）
2）被保险人的有效身份证件正反面复印件；（领取药品时提供，请您配合事先准备）
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；（APP申请服务时提供，请您配合事先准备，特药处方在领取药品时须收取原件，其他材料可使用复印件）
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；（APP申请服务时提供，请您配合事先准备）
5）保险金领款授权书；（领取药品时，工作人员出具，请您配合签署）
6）领药确认书；（领取药品时，工作人员出具，请您配合签署）
7）如您以社保身份投保，且您申请的药物为医保内药品，需进行医保备案并提供医保备案表（领取药品时提供，请您配合事先准备）
8）若申请人委托他人代为领取药品的，还应提供委托授权书原件、委托人和受托人的身份证明等相关证明文件；（领取药品时提供）

附件二：院外特定恶性肿瘤药品费用医疗保险金药品清单

序号	商品名	药品名	厂商
1	可瑞达	帕博利珠单抗注射液	默沙东
2	欧狄沃	纳武利尤单抗注射液	百时美施贵宝
3	爱博新	哌柏西利胶囊/哌柏西利片	辉瑞
4	多泽润	达可替尼片	辉瑞

5	兆珂	达雷妥尤单抗注射液	杨森
6	安森珂	阿帕他胺片	杨森
7	适加坦	富马酸吉瑞替尼片	安斯泰来
8	英飞凡	度伐利尤单抗注射液	阿斯利康
9	赫赛莱	注射用恩美曲妥珠单抗	罗氏
10	泰圣奇	阿替利珠单抗注射液	罗氏
11	宜诺凯	奥布替尼片	诺诚健华
12	唯可来	维奈克拉片	艾伯维
13	贝美纳	盐酸恩沙替尼胶囊	贝达药业
14	安跃	泊马度胺胶囊	正大天晴
15	普吉华	普拉替尼胶囊	基石
16	百汇泽	帕米帕利胶囊	百济神州
17	泰吉华	阿伐替尼片	基石
18	擎乐	瑞派替尼片	再鼎医药
19	乐卫玛	甲磺酸仑伐替尼胶囊	卫材
20	拓益	特瑞普利单抗注射液	君实生物
21	艾瑞卡	注射用卡瑞利珠单抗	恒瑞
22	安圣莎	盐酸阿来替尼胶囊	罗氏
23	利普卓	奥拉帕利片	阿斯利康
24	捷恪卫	磷酸芦可替尼片	诺华
25	艾瑞妮	马来酸吡咯替尼片	恒瑞
26	帕捷特	帕妥珠单抗注射液	罗氏
27	爱优特	呋喹替尼胶囊	和记黄埔
28	达伯舒	信迪利单抗注射液	信达生物
29	亿珂	伊布替尼胶囊	杨森
30	佐博伏	维莫非尼片	罗氏
31	万珂	注射用硼替佐米	杨森
32	昕泰	注射用硼替佐米	江苏豪森
33	千平	注射用硼替佐米	正大天晴
34	齐普乐	注射用硼替佐米	齐鲁制药
35	益久	注射用硼替佐米	正大天晴
36	恩立施	注射用硼替佐米	先声药业
37	安维汀	贝伐珠单抗注射液	罗氏
38	达攸同	贝伐珠单抗注射液	信达生物
39	安可达	贝伐珠单抗注射液	齐鲁制药
40	格列卫	甲磺酸伊马替尼片	诺华
41	诺利宁	甲磺酸伊马替尼片	石药
42	格尼可	甲磺酸伊马替尼胶囊	正大天晴
43	昕维	甲磺酸伊马替尼片	江苏豪森
44	瑞复美	来那度胺胶囊	百济神州
45	立生	来那度胺胶囊	双鹭药业
46	安显	来那度胺胶囊	正大天晴
47	齐普怡	来那度胺胶囊	齐鲁制药
48	佑甲	来那度胺胶囊	扬子江
49	多吉美	甲苯磺酸索拉非尼片	拜耳
50	利格思泰	甲苯磺酸索拉非尼片	青峰医药
51	爱必妥	西妥昔单抗注射液	默克
52	维全特	培唑帕尼片	诺华
53	赞可达	塞瑞替尼胶囊	诺华

54	泽珂	醋酸阿比特龙片	杨森
55	艾森特	醋酸阿比特龙片	恒瑞
56	晴可舒	醋酸阿比特龙片	正大天晴
57	欣杨	醋酸阿比特龙片	青峰医药
58	卓容	醋酸阿比特龙片	齐鲁制药
59	拜万戈	瑞戈非尼片	拜耳
60	泰瑞沙	甲磺酸奥希替尼片	阿斯利康
61	恩莱瑞	枸橼酸伊沙佐米胶囊	武田
62	泰欣生	尼妥珠单抗注射液	百泰生物
63	恩度	重组人血管内皮抑制素注射液	山东先声麦得津
64	英立达	阿昔替尼片	辉瑞
65	索坦	苹果酸舒尼替尼胶囊	辉瑞
66	多美坦	苹果酸舒尼替尼胶囊	石药
67	升福达	苹果酸舒尼替尼胶囊	江苏豪森
68	艾坦	甲磺酸阿帕替尼片	恒瑞
69	施达赛	达沙替尼片	百时美施贵宝
70	依尼舒	达沙替尼片	正大天晴
71	达希纳	尼洛替尼胶囊	诺华
72	美罗华	利妥昔单抗注射液	罗氏
73	汉利康	利妥昔单抗注射液	复宏汉霖
74	达伯华	利妥昔单抗注射液	信达生物
75	吉泰瑞	马来酸阿法替尼片	勃林格殷格翰
76	赫赛汀	注射用曲妥珠单抗	罗氏
77	汉曲优	注射用曲妥珠单抗	复宏汉霖
78	福可维	盐酸安罗替尼胶囊	正大天晴
79	飞尼妥	依维莫司片	诺华
80	易瑞沙	吉非替尼片	阿斯利康
81	伊瑞可	吉非替尼片	齐鲁制药
82	吉至	吉非替尼片	正大天晴
83	科愈新	吉非替尼片	科伦药业
84	艾兴康	吉非替尼片	恒瑞
85	吉苏	吉非替尼片	扬子江
86	凯美纳	盐酸埃克替尼片	贝达药业
87	特罗凯	盐酸厄洛替尼片	罗氏
88	洛瑞特	盐酸厄洛替尼片	石药
89	豪森昕福	甲磺酸氟马替尼片	江苏豪森
90	安可坦	恩扎卢胺软胶囊	安斯泰来
91	泰菲乐	甲磺酸达拉非尼胶囊	诺华
92	迈吉宁	曲美替尼片	诺华
93	则乐	甲苯磺酸尼拉帕利胶囊	再鼎医药
94	百泽安	替雷利珠单抗注射液	百济神州
95	阿美乐	甲磺酸阿美替尼片	江苏豪森
96	百悦泽	泽布替尼胶囊	百济神州
97	赛普汀	注射用伊尼妥单抗	三生国健
98	康士得	比卡鲁胺片	阿斯利康
99	朝晖先	比卡鲁胺片	上海朝晖
100	双益安	比卡鲁胺片	复旦复华
101	艾易达	比卡鲁胺片	浙江海正
102	岩列舒	比卡鲁胺胶囊	山西振东

103	爱普盾	肿瘤电场治疗	再鼎医药
104	奕凯达	阿基仑赛注射液 *1. 本品用于治疗既往接受二线或以上系统性治疗后复发或难治性大B 细胞淋巴瘤成人患者，包括弥漫性大B 细胞淋巴瘤非特指型（DLBCL，NOS）、原发纵隔大B 细胞淋巴瘤（PMBCL）、高级别B 细胞淋巴瘤（HGBL）和滤泡性淋巴瘤转化的弥漫性大B 细胞淋巴瘤。 2. 本品用于治疗经过一线免疫化疗无效或在一线免疫化疗后12个月内复发的成人大B 细胞淋巴瘤	复星凯特
105	倍诺达	瑞基奥仑赛注射液 *1. 本品用于治疗经过二线或以上系统性治疗后成人患者的复发或难治性大B 细胞淋巴瘤，包括弥漫性大B 细胞淋巴瘤非特指型、滤泡性淋巴瘤转化的弥漫性大B 细胞淋巴瘤、3b 级滤泡性淋巴瘤、原发纵隔大B 细胞淋巴瘤、高级别B 细胞淋巴瘤伴MYC 和BCL-2 和/或BCL-6 重排（双打击/三打击淋巴瘤）。 2.本品用于治疗经过二线或以上系统性治疗的成人难治性或24个月内复发的滤泡性淋巴瘤，包括组织学分级为1、2、3a级的滤泡性淋巴瘤。	药明巨诺
106	拓舒沃	艾伏尼布片	基石
107	奥昔朵	磷酸索立德吉胶囊	济民可信
108	博瑞纳	洛拉替尼片	辉瑞
109	维泰凯	硫酸拉罗替尼胶囊/硫酸拉罗替尼口服溶液	拜耳
110	罗圣全	恩曲替尼胶囊	罗氏
111	希维奥	塞利尼索片	德琪医药
112	誉妥	赛帕利单抗注射液	誉衡药业
113	安伯瑞	布格替尼片	武田
114	福凯特	甲磺酸仑伐替尼胶囊	正大天晴
115	捷立恩	甲磺酸仑伐替尼胶囊	先声药业
116	利泰舒	甲磺酸仑伐替尼胶囊	齐鲁制药
117	艾瑞妥	贝伐珠单抗注射液	恒瑞
118	迪凯美	甲苯磺酸索拉非尼片	重庆药友
119	赛可瑞	克唑替尼胶囊	辉瑞
120	赛贝舒	苹果酸舒尼替尼胶囊	齐鲁制药
121	爱谱沙	西达本胺片	微芯生物
122	瑞菲乐	马来酸阿法替尼片	齐鲁制药
123	普来坦	恩扎卢胺软胶囊	江苏豪森
124	倍利妥	注射用贝林妥欧单抗	百济神州
125	逸沃	伊匹木单抗注射液	百时美施贵宝
126	贝博萨	注射用奥加伊妥珠单抗	辉瑞
127	择捷美	舒格利单抗注射液	辉瑞
128	希冉择	雷莫西尤单抗注射液	信达生物
129	凯泽百	达妥昔单抗β注射液	百济神州
130	优罗华	注射用维泊妥珠单抗	罗氏
131	凯丽隆	琥珀酸瑞波西利片	诺华
132	优赫得	注射用德曲妥珠单抗	第一三共/阿斯利康
133	沃瑞沙	赛沃替尼片	阿斯利康
134	安适利	注射用维布妥昔单抗	武田
135	唯择	阿贝西利片	礼来
136	苏泰达	索凡替尼胶囊	和记黄埔
137	泽普生	甲苯磺酸多纳非尼片	泽璟制药

138	爱地希	注射用维迪西妥单抗	荣昌生物
139	凯洛斯	注射用卡非佐米	百济神州
140	诺倍戈	达罗他胺片	拜耳
141	艾弗沙	甲磺酸伏美替尼片	艾力斯
142	福可苏	伊基奥仑赛注射液 *本品用于治疗复发或难治性多发性骨髓瘤成人患者，既往经过至少3 线治疗后进展（至少使用过一种蛋白酶体抑制剂及免疫调节剂）	驯鹿生物/信达生物
143	/	钇[90Y]微球注射液（内陆+海南）	内陆：远大；海南：波科
144	倍美妥	甲磺酸仑伐替尼胶囊	成都倍特
145	奥维亚	甲磺酸仑伐替尼胶囊	奥赛康药
146	伦达欣	甲磺酸仑伐替尼胶囊	科伦药业
147	戈瑞特	甲磺酸仑伐替尼胶囊	石药
148	泽倍欣	甲磺酸仑伐替尼胶囊	江西山香
149	泽万欣	甲磺酸仑伐替尼胶囊	正大天晴
150	齐妥欣	哌柏西利胶囊	齐鲁制药
151	泽倍宁	哌柏西利胶囊	青峰医药
152	瑞诺安	注射用硼替佐米	苏州特瑞
153	万可达	注射用硼替佐米	石药
154	博优诺	贝伐珠单抗注射液	博安生物
155	普贝希	贝伐珠单抗注射液	百奥泰生物制药
156	贝安汀	贝伐珠单抗注射液	贝达药业
157	朴欣汀	贝伐珠单抗注射液	东曜药业
158	汉贝泰	贝伐珠单抗注射液	复宏汉霖
159	力尔佳	甲磺酸伊马替尼片	信立泰
160	伊美瑞	甲磺酸伊马替尼片	齐鲁制药
161	格罗安	甲磺酸伊马替尼片	重庆药友
162	昕安	来那度胺胶囊	江苏豪森
163	艾利妥	甲苯磺酸索拉非尼片	石药
164	元逸	醋酸阿比特龙片	杰瑞药业
165	晴尼舒	苹果酸舒尼替尼胶囊	正大天晴
166	科舒新	苹果酸舒尼替尼胶囊	科伦药业
167	艾培尼	达沙替尼片	石药
168	尼达康	达沙替尼片	鲁南制药
169	普来润	马来酸阿法替尼片	江苏豪森
170	吉月	马来酸阿法替尼片	正大天晴
171	科吉新	马来酸阿法替尼片	科伦药业
172	艾法瑞	马来酸阿法替尼片	石药
173	欣绰	马来酸阿法替尼片	青峰医药
174	新吉炜	吉非替尼片	上海创诺
175	蒂菲尼	吉非替尼片	天士力帝益
176	奥可欣	吉非替尼片	优科生物
177	艾瑞喆	吉非替尼片	苏州特瑞
178	特锐剀	盐酸厄洛替尼片	山东孔府
179	普来迪	盐酸厄洛替尼片	江苏豪森
180	瑞诺迪	盐酸厄洛替尼片	苏州特瑞
181	诺瑞沙	盐酸厄洛替尼片	优科生物
182	科瑞洛	盐酸厄洛替尼片	科伦药业
183	安尼可	派安普利单抗注射液	正大天晴/康方生物

184	贺俪安	马来酸奈拉替尼片	皮尔法伯制药
185	佳罗华	奥妥珠单抗注射液	罗氏
186	艾瑞颐	氟唑帕利胶囊	恒瑞
187	拓达维	注射用戈沙妥珠单抗	吉利德
188	康可期	阿可替尼胶囊	阿斯利康

注意：我们会根据实际情况定期更新“恶性肿瘤特定药品清单”，最新版本清单以官方网站公示为准。