

# 普惠健康保健康增值服务手册

## 一、服务介绍

“医惠锡城”平台将通过无锡卫明宁康科技有限责任公司（以下简称“无锡卫康”）、上海大黍保信息技术有限公司、上海圆心惠保网络科技有限公司，以及与上述公司合作的医疗机构、医药企业、药品零售商、检测机构等具备资质的服务机构，共同向被保险人提供如下“健康增值服务”。

## 二、服务清单

序号	服务项目		类型	新发症	既往症	适用版本	
1	药事服务	国内特药服务	特药随访管理（含用药提醒功能，肿瘤特药药事咨询）	院外服务	√	√	普惠版、升级版
2		特药慈善援助服务申请指导	院外服务	√	√	普惠版、升级版	
3		海外特药服务	特药直赔	院外服务	√	√	升级版
4			特药快赔	院外服务	√	√	升级版
5			病程管理	院外服务	√	√	升级版
6			全球找药服务	院外服务	√	√	升级版
7			海南医院全程陪诊	院外服务	√	√	升级版
8			接送机服务	院外服务	√	√	升级版
9		药品采购押金款垫付	院外服务	√	√	升级版	
10	诊疗服务	极速问诊	院外服务	√	√	普惠版、升级版	
11		临床试验申请（患者招募）服务	院外服务	√	√	普惠版、升级版	
12	健康管理服务	肿瘤与罕见病精准诊断检测服务	院外服务	√	√	普惠版、升级版	
13		健康资讯	院外服务	√	√	普惠版、升级版	
14		健康测评	院外服务	√	√	普惠版、升级版	
15		医药电商优惠	院外服务	√	√	普惠版、升级版	
16	康复服务	院内护理服务	院内服务	√	√	升级版	
		居家护理服务	院外服务	√	√	升级版	
		上门随访（护士）	院外服务	√	√	升级版	

\*注意：使用以上服务可能需要患者提供包括身份证、保险单、病历材料等资料信息，具体视届时服务机构的要求。

### 三、服务内容

#### (一) 药事服务

##### 1. 国内特药（含恶性肿瘤、罕见病国内特药）服务

###### (1) 特药随访管理（含用药提醒功能，肿瘤特药药事咨询服务）

由医药专业人员为国民保普惠补充医疗保障产品符合条件的客户提供特药使用全病程管理，进行客户患病信息及特药使用信息登记后，定期对于客户健康状况和用药情况进行随访，获取反馈，了解客户对于治疗和用药的进一步需求，完善客户服务。期间客户有任何关于特药的问题，都可以进行特药咨询申请，医药专业人员会进行指导并协助服药提醒功能设置。

**申请条件：**恶性肿瘤或罕见病患者（含恶性肿瘤或罕见病复诊患者）。

**申请方式：**客户致电客服 0510-68568657 或在“医惠锡城”微信公众号进行预约。

**服务次数：**保单有效期内不限制使用次数。

###### (2) 特药慈善援助服务申请指导

帮助患者了解特药的慈善援助项目方案，协助患者进行慈善援助赠药的申请和进度跟进，并积极与项目基金会对接。慈善说明、慈善指引（材料、流程、操作方式等）以基金会公布为准。

**申请条件：**恶性肿瘤或罕见病患者（含恶性肿瘤或罕见病复诊患者）。

**申请方式：**客户致电客服 0510-68568657 或在“医惠锡城”微信公众号进行预约。

**服务时效：**在客户提出首次申请 3 个工作日内通过短信反馈。

**服务次数：**保单有效期内不限制使用次数。

##### 2. 海外特药服务

###### (3) 特药直赔

为符合赔付条件的国民保普惠补充医疗保障（升级版）出险客户提供《海外特定药品目录》内药品直赔服务，无须用户垫付药费。

**申请条件：**保单有效期内符合理赔条件且处方审核通过。

**申请方式：**客户致电 4000-045-520 或通过“医惠锡城”微信公众号进行预约。

**服务时效：**在客户支付完自付部分后，按照指定医院要求的时间支付，直接将款项支付给医院。

**服务次数：**保单有效期内根据客户实际理赔需求服务。

**服务流程：**

- 1) 客户申请报案；
- 2) 理赔资料审核；
- 3) 安排海南指定医院就诊；
- 4) 客户承担自付部分费用；
- 5) 第三方支付理赔部分费用。

#### **(4) 特药快赔**

为符合赔付条件的国民保普惠补充医疗保障（升级版）出险客户提供《海外特定药品目录》内药品费用报销服务。

**申请条件：**保单有效期内符合理赔条件且处方审核通过。

**申请方式：**客户致电 4000-045-520 或通过“医惠锡城”微信公众号进行预约。

**服务时效：**在客户支付完自付部分后，按照指定医院要求的时间支付，直接将款项支付给医院。

**服务次数：**保单有效期内根据客户实际理赔需求服务。

**服务流程：**

- 1) 客户申请报案;
- 2) 理赔资料审核;
- 3) 安排海南指定医院就诊;
- 4) 客户承担自付部分费用;
- 5) 第三方支付理赔部分费用。

#### **(5) 病程管理服务**

医生团队将从第一次接触患者起通过线上“一对一”为患者提供病程管理服务，包含治疗方案跟进、用药及不良反应的问询回访。

**申请条件：**保单有效期内符合理赔条件且处方审核通过。

**申请方式：**客户致电 4000-045-520 或通过“医惠锡城”微信公众号进行预约。

**服务时效：**理赔资料审核后通过后一个工作日开始。

**服务次数：**保单有效期内每月回访一次。

#### **(6) 全球找药服务**

为被保险人安排海南博鳌乐城就医服务，提供海外药品，获取全球最好医药资源，就医服务过程中产生的相关费用由被保险人自行承担。

**申请条件：**保单有效期内被保险人发起的海外特定药品申请需求通过。

**申请方式：**客户致电 4000-045-520 或 15120991277 或通过“医惠锡城”微信公众号进行预约。

**服务时效：**申请通过后第一个工作日直接联系被保险人，预约办理本项增值服务。

**服务次数：**保单有效期内一次。

#### **(7) 海南医院全程陪诊**

安排医院服务专员为用户提供包含诊前关怀、就诊全程陪同、代办服务（取号、缴费、取药）等一站式服务。

**申请条件：**保单有效期内被保险人发起的海外特定药品申请需求通过并前往海南博鳌乐城就医。

**申请方式：**客户致电 4000-045-520 或 15120991277 或通过“医惠锡城”微信公众号进行预约。

**服务时效：**申请通过后第一个工作日直接联系被保险人，预约办理本项增值服务。

**服务次数：**保单有效期内一次。

**服务流程：**

- 1) 专人专车接客户前往海南乐城指定医院；
- 2) 全程代办预约挂号、取号、缴费、取药等一站式服务；
- 3) 客户就诊结束，专车送客户至离岛口岸。

#### **(8) 接送机服务**

为乘坐飞机至海南的被保险人及其陪同人员（一名）免费提供安排一次海南省内经济型五座轿车的接送机服务，接送范围为：接至博鳌乐城指定就诊医院；返程时安排车辆送至离岛口岸。

**申请条件：**保单有效期内被保险人发起的海外特定药品申请需求通过并前往海南博鳌乐城就医。

**申请方式：**客户致电 4000-045-520 或 15120991277 或通过“医惠锡城”微信公众号进行预约。

**服务时效：**申请通过后第一个工作日直接联系被保险人，预约办理本项增值服务。

**服务次数：**保单有效期内一次。

## **服务流程：**

- 1) 客户飞机前往海南就医；
- 2) 专人接机；
- 3) 专车送客户前往海南乐城指定医院；
- 4) 就诊结束，专车送客户至离岛口岸。

### **(9) 药品采购押金款垫付**

当指定医院根据海外特定药品申报流程，向政府有关部门提交临床急需进口药品的申报申请时，若被保险人因经济原因无法承担药品采购所需押金款项，由指定医院提供理赔单及预采购清单后，可为被保险人提供海外特定药品采购押金费用的垫付服务。

**申请条件：**保单有效期内被保险人发起的海外特定药品申请需求通过并前往海南博鳌乐城就医。

**申请方式：**客户致电 4000-045-520 或通过“医惠锡城”微信公众号进行预约。

**服务时效：**启动药品采购后第一个工作日。

**服务次数：**保单有效期内一次。

## **(二) 诊疗服务**

### **(10) 极速问诊**

由医疗机构为“国民保普惠补充医疗保障”符合条件的客户提供极速问诊绿色通道。可提供超过 11 万医生专家 7\*24 小时在线图文问诊服务，覆盖全科、儿科、妇产科、男科、内科、外科、牙科、皮肤科、精神心理科、中医科等所有科室，为客户提供全生命周期全场景的问诊服务。

**申请条件：**“国民保普惠补充医疗保障”被保险人。

**申请方式：**在“医惠锡城”微信公众号进行预约。

**服务时效：**7\*24 小时内多次咨询（平均回复时间小于 2 分钟）。

**服务次数：**保单有效期内限 12 次。

**\*注：**18 岁以下被保险人，需要在父母或监护人的陪同参与下方可使用本服务。

### **(11) 临床试验申请（患者招募）服务**

为患者在全球寻找高性价比的医疗资源，帮助恶性肿瘤及重大慢性疾病的患者加入药物研究组，提供免费用药的机会，提高患者的生活质量，并为海内外患者做好跨境医疗服务和后期随访服务。

**服务时效：**临床试验申请项目专属服务中心将在患者填报项招募报名（资料齐全情况）后 3 个工作日内回复初审结果。

**申请条件：**新发恶性肿瘤（含投保后新发恶性肿瘤复诊）及重大慢性疾病患者。

**申请方式：**在“医惠锡城”微信公众号进行预约。

**服务次数：**以报名次数为准。

**疾病类型：**

1) 恶性肿瘤：实体瘤、乳腺癌、淋巴瘤、白血病、骨髓瘤、胃癌、直肠癌、肝癌、脑癌、胰腺癌、肺癌、前列腺癌、宫颈癌、卵巢癌、膀胱、皮肤癌、等各种癌症。

2) 重大慢病：乙肝、乙肝纤维化、糖尿病、糖尿病肾病、慢性肾病、肾病贫血、肝损、红斑狼疮、银屑病、哮喘、顽固性高血压、心衰、斑秃、痛风、类风湿关节炎、脂肪肝等各种慢病。

**服务流程：**

1) “医惠锡城”公众号发布招募信息；

2) 参保人在“医惠锡城”公众号点击进入该服务页面并输入预约所需信息，申请参与招募信息所对应的患者招募项目；

3) 专项招募组承接申请人信息并由招募组医学顾问进行患者病例分析及初审；

4) 专项招募组通知申请人（入组通过/入组未通过）；

5) 专项招募组医学顾问进行患者（入组通过的申请人）对接，通知患者对口医院，签知情同意书，预约体检时间等。

6) 检查报告出具后约研究者见面，并由医院专家助理进行沟通。

#### **病历整理资料要求：**

1) 患者基本情况（姓名、性别、年龄）；

2) 确诊疾病名称、确诊时间；

3) 有无手术治疗（如有，需提供手术时间、术式）；

4) 化疗的经过、时间、方案、周期信息等；

5) 病理结果、影像检查结果（最新的结果以及显示病情进展关键结果）、血液检查结果（最新）、基因检查结果（如有）、最近的出入院记录等。

### **（三）健康管理**

#### **（12）肿瘤与罕见病精准诊断检测服务**

由检测机构提供精准诊断检测项目，如符合申请条件，客户可每个年度享有一次检测项目的优惠（具体价格以合作厂商市场公布为准）。合作厂商可提供全球领先技术的伴随诊断检测服务，可锁定肿瘤驱动基因，精准指导靶向用药。指导患者精准用药，结合患者自身的药物基因型、身体状况与个体疾病特征等各方面因素进行全方位的整合分析，实现精准的个体化用药，使得药物治疗的效益最大化，且全程保障患者的用药安全。

**申请条件：**恶性肿瘤或罕见病患者（含恶性肿瘤或罕见病复诊患者）



**申请方式：**客户致电客服 0510-68568657 或在“医惠锡城”微信公众号进行预约。

**使用方式：**由客服进行安排，联系服务机构使用优惠券享受折扣优惠。

**服务次数：**保单有效期内限 1 次。

**精准诊断检测服务流程图：**

客户申请 → 服务机构专员服务，上门采样/取病理切片 → 样本邮寄实验室 → 检测/出具报告 → 纸质报告邮寄 → 客户签收

### **(13) 健康资讯**

由医疗健康平台为“国民保普惠补充医疗保障”符合条件的客户提供健康资讯绿色通道。包括定期名医直播、科普视频、健康资讯等。

**申请条件：**“国民保普惠补充医疗保障”被保险人。

**申请方式：**在“医惠锡城”微信公众号进行查看。

**服务时效：**7\*24 小时。

**服务次数：**保单有效期内不限次。

### **(14) 健康测评**

由医疗健康平台为“国民保普惠补充医疗保障”符合条件的客户提供健康测评服务，可覆盖生理和心理等多种亚健康风险。测评后，系统会提供健康建议和风险分析，并推荐专业医生，客户可使用极速问诊权益进行看诊。

**测评项目：**包括糖尿病风险自测、焦虑清晰自测、听力指数自测、尼古丁成瘾自测、高血压风险自测、冠心病风险自测、痛风风险自测、骨质疏松风险自测、脑卒中风险自测、免疫力自测、脂肪肝风险自测、社交回避自测。

**申请条件：**“国民保普惠补充医疗保障”被保险人。

**申请方式：**在“医惠锡城”微信公众号进行预约。

**服务时效：**7\*24 小时。

**服务次数：**保单有效期内每项测评限 1 次。

#### **（15）医药电商优惠**

由医药电商平台为“国民保普惠补充医疗保障”符合条件的客户提供消费优惠。

1) 在线商城类：在医药电商平台消费享受药品市场价 5-8 折优惠，包括常见病用药、慢病用药、营养保健类、滋补养生类等；

2) 在线快药类：一键购药，覆盖全国超 280 个城市，数万家线下药店，最快 30 分钟配送到家。

**【注：客户所享优惠，均为医药电商在市场价基础上的专属折扣或优惠，实际销售价格存在市场波动，具体价格以医药电商平台实时显示为准。】**

**申请条件：**“国民保普惠补充医疗保障”被保险人。

**申请方式：**在“医惠锡城”微信公众号进行预约。

**服务时效：**7\*24 小时。

**服务次数：**保单有效期内不限次。

### **（四）康复服务**

#### **（16）护理服务**

被保险人发生疾病或意外，并于二级及以上公立医院进行住院治疗的，即可申请住院专属护理服务或院后居家上门康护服务。护理服务为保险人提供基础护理、夜间护理、精神陪伴、助医服务等康复护理服务，帮助保险人提高病患康复效率。

已接受院内或居家护理服务的患者，可享受专业护士 2 次上门服务（院外），包括 1 次健康风险评估和 1 次建立个人健康档案。

**申请条件：**“国民保普惠补充医疗保障”被保险人。

**申请方式：**通过“医惠锡城”公众号预约申请。

**服务时效：**提前 24 小时预约，预约后 48 小时以内完成评估及服务派单（核酸检测时间另计）。

**服务流程：**

- 1) 登录“医惠锡城”微信公众号进行线上预约申请；
- 2) 了解用户基本情况及需求，预约时间服务；
- 3) 对用户的情况以及需求进行评估；
- 4) 根据评估结果以及用户的需求，做出护理服务计划；
- 5) 安排服务人员提供护理服务；
- 6) 定期对客户进行访视以提高服务质量。

**服务须知：**

- 1) 本服务为康复护理居家或院内 1 对 1 服务，最高服务时间不超过 3 天；
- 2) 20:00-次日 8:00 提出的预约需求，记做次日 8:00 开始计算预约服务起始时间；
- 3) 本服务内容不同于护工服务（包括但不限于），需要对被陪护人员进行评估，根据评估情况和陪护服务计划进行陪护服务，特殊时期（疫情期间）根据具体情况做有效调整。

## 附录 1：无锡卫康服务机构清单

序号	服务机构名称
1	京东健康股份有限公司
2	上海药明傲喆医学检验所
<p>备注：</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. 无锡卫康有权随时更新服务机构的清单，但应及时公布或告知相应权利人；</li><li>2. 如附录服务机构名称与实际提供服务的服务机构名称不一致的，以实体提供服务的服务机构名称为准；</li><li>3. 以上内容更新时间为 2022 年 11 月 16 日。</li></ol>	

附录 2：上海大黍保信息技术有限公司服务机构清单

序号	服务机构名称
1	上海康傅理护理服务有限公司