

---

# 中英人寿爱心保 2022 医疗保险

## 特定药品服务手册

(版本号: 2023 年 2.0 版本)

本服务手册旨在指导您更好地使用特定药品服务,如发现服务手册与保险合同不一致,请以保险合同为准。

本公司将结合医疗服务环境等情况动态优化、调整服务有关条款。

本公司保留对本服务所有细则的解释、服务内容的变更等权利。

尊敬的先生/女士

感谢您选择中英人寿保险有限公司(以下简称“中英人寿”、“本公司”或“我们”),  
很荣幸能为您服务!

您投保的《中英人寿爱心保 2022 医疗保险》(以下简称“保险合同”)由中英人寿承保,由本公司授权第三方服务商上海镁信健康科技有限公司(以下简称“镁信健康”)为您提供特药服务。服务详情也可通过本服务手册所载服务热线(400-005-7995)进行查询。

您的特药服务包含以下内容:

- 1) 特定细胞免疫疗法指定药品费用直付服务
- 2) 境内上市特定药品费用直付服务
- 3) 临床急需进口特定药品费用直付服务

本服务手册旨在帮助您了解保险合同中特药服务有关内容,以便更好维护您的权益。

祝您拥有健康美好的生活。

中英人寿保险有限公司

## 第一章 服务概况

### 一、使用特药服务的条件

在保险合同有效期内，若被保险人（以下简称“您”）在等待期后被本公司认可的医院专科医生初次确诊患保险合同约定的恶性肿瘤——重度或恶性肿瘤——轻度（无论一种或者多种），经中英人寿审核符合保险责任范围后，您可以按约定流程申请特药服务。

#### 前款所述定义释义

**等待期：**自保险合同生效日起30天内（含第30天）为等待期，若被保险人在等待期内确诊的疾病，无论治疗是否发生在等待期内，我们均不承担给付保险金的责任，亦不提供相应的特药服务。存在以下任一情形的，无等待期：

- 1) 被保险人因遭受意外伤害事故的；
- 2) 被保险人在不迟于上一保险期间届满后30日内重新投保本产品的。

**专科医生：**应当同时满足以下四项资格条件：（1）具有有效的中华人民共和国《医师资格证书》；（2）具有有效的中华人民共和国《医师执业证书》，并按期到相关部门登记注册；（3）具有有效的中华人民共和国主治医师或主治医师以上职称的《医师职称证书》；（4）在国家《医院分级管理标准》二级或二级以上医院的相应科室从事临床工作三年以上。

**初次确诊：**指自被保险人出生之日起第一次经专科医生确诊患有保险合同所约定的某种疾病，而不是指自保险合同生效之后第一次经专科医生确诊患有保险合同所约定的某种疾病。

**恶性肿瘤——重度：**指恶性细胞不受控制的进行性增长和扩散，浸润和破坏周围正常组织，可以经血管、淋巴管和体腔扩散转移到身体其他部位，病灶经组织病理学检查（涵盖骨髓病理学检查）结果明确诊断，临床诊断属于世界卫生组织（WHO, World Health Organization）《疾病和有关健康问题的国际统计分类》第十次修订版（ICD-10）的恶性肿瘤类别及《国际疾病分类肿瘤学专辑》第三版（ICD-O-3）的肿瘤形态学编码属于3、6、9（恶性肿瘤）范畴的疾病。

下列疾病不属于“恶性肿瘤——重度”，不在保障范围内：

（1）ICD-O-3 肿瘤形态学编码属于0（良性肿瘤）、1（动态未定性肿瘤）、2（原位癌和非侵袭性癌）范畴的疾病，如：

a. 原位癌，癌前病变，非浸润性癌，非侵袭性癌，肿瘤细胞未侵犯基底层，上皮内瘤变，细胞不典型性增生等；

b. 交界性肿瘤，交界恶性肿瘤，肿瘤低度恶性潜能，潜在低度恶性肿瘤等；

（2）TNM 分期为 I 期或更轻分期的甲状腺癌；

（3）TNM 分期为 T<sub>1</sub>N<sub>0</sub>M<sub>0</sub> 期或更轻分期的前列腺癌；

（4）黑色素瘤以外的未发生淋巴结和远处转移的皮肤恶性肿瘤；

（5）相当于 Binet 分期方案 A 期程度的慢性淋巴细胞白血病；

（6）相当于 Ann Arbor 分期方案 I 期程度的何杰金氏病；

（7）未发生淋巴结和远处转移且 WHO 分级为 G1 级别（核分裂像 < 10/50HPF 和 ki-67 ≤

2%) 或更轻分级的神经内分泌肿瘤。

**恶性肿瘤——轻度：**指恶性细胞不受控制的进行性增长和扩散，浸润和破坏周围正常组织，可以经血管、淋巴管和体腔扩散转移到身体其他部位，病灶经组织病理学检查（涵盖骨髓病理学检查）结果明确诊断，临床诊断属于世界卫生组织（WHO, World Health Organization）《疾病和有关健康问题的国际统计分类》第十次修订版（ICD-10）的恶性肿瘤类别及《国际疾病分类肿瘤学专辑》第三版（ICD-O-3）的肿瘤形态学编码属于3、6、9（恶性肿瘤）范畴，但不在“恶性肿瘤——重度”保障范围的疾病。且特指下列六项之一：

- （1）TNM分期I期的甲状腺癌；
- （2）TNM分期为T<sub>1</sub>N<sub>0</sub>M<sub>0</sub> 期的前列腺癌；
- （3）黑色素瘤以外的未发生淋巴结和远处转移的皮肤恶性肿瘤；
- （4）相当于Binet分期方案A期程度的慢性淋巴细胞白血病；
- （5）相当于Ann Arbor 分期方案I期程度的何杰金氏病；
- （6）未发生淋巴结和远处转移且WHO分级为G1级别（核分裂像<10/50HPF 和ki-67≤2%）的神经内分泌肿瘤。

下列疾病不属于“恶性肿瘤——轻度”，不在保障范围内：

ICD-O-3肿瘤形态学编码属于0（良性肿瘤）、1（动态未定性肿瘤）、2（原位癌和非侵袭性癌）范畴的疾病，如：

- a.原位癌，癌前病变，非浸润性癌，非侵袭性癌，肿瘤细胞未侵犯基底层，上皮内瘤变，细胞不典型性增生等；
- b.交界性肿瘤，交界恶性肿瘤，肿瘤低度恶性潜能，潜在低度恶性肿瘤等。

## 二、特药服务使用期限

在保险合同有效期内，您在等待期后，被本公司认可医院专科医生初次确诊患符合保险合同约定的恶性肿瘤——重度或恶性肿瘤——轻度，经中英人寿审核符合保险责任范围后，您可按约定申请特药服务，当特定药品费用保险金累计给付达到保险合同约定的给付金限额时，本项服务终止。当保险合同终止时，本服务同时终止。

## 三、特药服务涵盖内容

本特药服务流程包括特定细胞免疫疗法指定药品费用直付服务、境内上市特定药品费用直付服务和临床急需进口特定药品费用直付服务服务流程，具体如下：

### 1. 特定细胞免疫疗法指定药品费用直付服务

若客户（被保险人）在等待期后被我们认可的医院专科医生初次确诊患保险合同约定的恶性肿瘤——重度（无论一种或者多种），且符合保险合同约定的指定适应症，本公司委托镁

信健康为客户安排在我们的特定细胞免疫疗法指定医疗机构接受保险合同所指的特定细胞免疫疗法，按保险合同约定的给付比例给付提供特定细胞免疫疗法指定药品费用直付服务。

➤ 服务流程



- (1) **客户报案**: 在保险合同有效期内, 若客户(被保险人)在等待期后, 初次确诊患保险合同约定的恶性肿瘤——重度, 且符合保险合同约定的指定适应症应当及时向本公司报案, 致电客服热线 95545 进行服务申请, 按照保险合同约定备齐相关材料, 提出特定细胞免疫疗法指定药品费用直付服务的申请。

中英人寿理赔报案方式包括全国统一客服热线 95545、官方网站 [www.aviva-cofco.com.cn](http://www.aviva-cofco.com.cn)、“中英人寿”官方微信服务号。

- (2) **审核流程**: 客户报案后, 如果经本公司审核符合保险责任范围, 本公司将委托镁信健康对特定细胞免疫疗法就医合理性进行审核。需提供疾病相关医疗材料及保单, 但不仅限于: 病理报告、出入院小结、药品处方、病情诊断书等其他医学材料。
- (3) **就医安排**: 审核均通过后, 客户经指定医疗机构评估确认适合使用特定细胞免疫疗法指定药品进行治疗。
- (4) **费用直付**: 指定医疗机构评估通过后, 镁信健康为客户规划药房, 并指导客户在指定药房签署用药协议。用药协议签署后, 由镁信健康提供特定细胞免疫疗法指定药品费用直付服务(视为药品已派发, 镁信健康可后续收集资料代为理赔)。
- (5) **接受治疗**: 客户在指定医疗机构接受单采、制备、回输、监测等一系列治疗。

➤ 服务时效

**特定细胞免疫疗法就医合理性审核**: 1 个工作日。

**就医安排**: 3 个工作日。

**特定细胞免疫疗法指定药品费用直付比例**: 保险合同保障范围内的特定细胞免疫疗法指定药品费用包括社保目录内药品费用及社保目录外药品费用, 以药品处方开具时药品属于社保目录内或社保目录外为准。根据保险合同的约定, 若您结算社保目录外药品费用, 则按 100% 的比例提供特定细胞免疫疗法指定药品费用直付服务; 若您结算社保目录内药品费用, 则按照以下比例提供特定细胞免疫疗法指定药品费用直付服务:

给付条件	给付比例
如果被保险人在有基本医疗保险或公费医疗身份投保，且经基本医疗保险或公费医疗结算	100%
如果被保险人在有基本医疗保险或公费医疗身份投保，但未经基本医疗保险或公费医疗结算	60%
如果被保险人在无基本医疗保险或公费医疗身份投保	100%

## 2. 境内上市特定药品费用直付服务

若客户在等待期后被我们认可的医院专科医生初次确诊患保险合同约定的恶性肿瘤——重度或恶性肿瘤——轻度（无论一种或者多种），可在确诊后向本公司提出境内上市特定药品费用直付服务申请，在通过本公司保险责任审核及第三方服务公司药品处方审核后，方可获得直付取药/送药上门服务。可申请的境内上市特定药品以中国境内上市特定药品清单为准。

根据客户的需求，可为客户规划最优药房，通过短信形式向客户发放领药二维码，通知客户需携带的身份证件、处方、领药二维码及相关资料，前往境内上市特定药品费用直付服务指定药店领取特定药品。客户领药时需核销领药二维码并签署理赔申请资料及服务授权资料。对于保险合同约定范围内的药品费用，本公司将为客户安排药品直付服务，客户无需支付保险合同约定的给付比例内的药品费用，本公司将与第三方服务公司进行理赔费用结算。但客户需支付不属于保险责任范围内的药品费用。

- 服务时间：工作日 9:00-17:00
- 服务频次：根据客户实际用药需求服务
- 启动条件：国内药品申请及药品处方审核通过
- 配送时效：同城当日送达（上午预约，下午送达；下午预约，第二天早上送达），跨省市于预约日起 2-3 个工作日内
- 服务流程：



客户致电中英人寿客服热线报案并提交资料进行服务申请	中英人寿审核符合保险责任范围，提供药品处方审核	根据客户社保地、居住地、用药时间等需求规划最优药房	安排保单内药费的直付服务，领药人仅支付应由个人承担的特药费用（如有）	客户凭通知至药店领药或送药上门，被保险人于领药时提交相关资料并签署授权文件
---------------------------	-------------------------	---------------------------	------------------------------------	---------------------------------------

- (1) **客户报案**：在保险合同有效期内，若客户（被保险人）在等待期后，初次确诊患保险合同约定的恶性肿瘤——重度或恶性肿瘤——轻度，应当及时向本公司报案，致电客服热线 95545 进行服务申请，按照保险产品合同约定备齐相关材料提出境内上

市特定药品费用直付服务申请；

中英人寿理赔报案方式包括全国统一客服热线 95545、官方网站 [www.aviva-cofco.com.cn](http://www.aviva-cofco.com.cn)、“中英人寿”官方微信服务号。

- (2) **审核流程：**在资料齐全后，本公司进行保险责任的审核和认定，通过后委托镁信健康于 1 个工作日内对客户提交的处方进行药品处方审核。药品处方审核为对需要购买的境内上市特定药品是否符合对当前治疗是医疗必需且合理的，是否符合国家药品监督管理部门批准的药品说明书中所列明的适应症和用法用量而进行的审核。审核均通过后，客户可获得境内上市特定药品费用直付服务，镁信健康将联系客户确定领药方式和地点；
- (3) **规划药房：**客户可选择领药方式（药店领药/送药上门），镁信健康服务人员根据客户需求（居住地、医保所在地、意向领药地）规划药房，发送领药二维码，指引客户携带本人身份证、处方、领药二维码及相关资料，前往指定药店领药，或告知详细的药品签收地址和签收时间，镁信健康将提供送药上门服务；
- (4) **直付安排：**客户需配合填写相应授权纸质材料，于药店领药时或者送药上门时提交，经药店核对无误，镁信健康将安排直付结算，客户无需支付属于保单责任内的药费，镁信健康会向药店收取药品发票并协助办理药费的理赔手续（药店不再向个人提供药品发票）；**客户需承担保险责任外应由其个人承担的特定药品费用的部分（如有），如您需要，个人支付部分发票经本公司理赔后可安排寄回。**
- (5) **客户领药/送药上门：**客户须在收到领药凭证生成后的 30 日内携带药品处方原件、领药凭证、本人的有效身份证件及社保卡（若有）等至指定药店出示二维码进行核销和领药（若委托他人代领的，还需提供授权委托书和委托人的身份证明）。若客户选择送药上门服务，镁信健康将通过特药药房网络提供送药上门服务，客户在签收时需提供药品处方原件、领药凭证、本人的有效身份证件，并核销领药二维码。

**药品质量的把控：**药厂直供确保药品正规渠道来源，严格管理采购渠道，药品均可在药监局网站查验。

**配送质量的把控：**药房员工或签约的快递公司可进行全国范围配送业务，若配送过程中出现丢失、损坏或其他原因导致的问题，由药房承担并及时进行补发处理。

**镁信健康客服热线：**400-005-7995（服务时间：周一至周日 9:00-21:00），镁信健康可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）。

**境内上市特定药品费用直付服务所需资料（具体以服务人员告知为准）：**

- a) 理赔申请书原件（需被保险人签字和日期）；
- b) 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）；
- c) 医院出具的门急诊和住院病历、诊断证明、出院小结、药品处方、与诊断证明相关的病历、显微镜检查、血液检验及其它科学方法检验报告及其它所需要的医学材料；
- d) 领药确认书（需被保险人领药时签字和日期）；

e) 保险金代领取授权书 (需被保险人领药时签字和日期);

f) 若领药委托他人的, 还应提供委托书及委托人和受托人的身份证明等相关证明文件。

**境内上市特定药品费用直付比例:** 保险合同保障范围内的境内上市特定药品费用包括社保目录内药品费用及社保目录外药品费用, 以药品处方开具时药品属于社保目录内或社保目录外为准。根据保险合同的约定, 若您结算社保目录外药品费用, 则按100%的比例提供境内上市特定药品费用直付服务; 若您结算社保目录内药品费用, 则按照以下比例提供境内上市特定药品费用直付服务:

给付条件	给付比例
如果被保险人以有基本医疗保险或公费医疗身份投保, 且经基本医疗保险或公费医疗结算	100%
如果被保险人以有基本医疗保险或公费医疗身份投保, 但未经基本医疗保险或公费医疗结算	60%
如果被保险人以无基本医疗保险或公费医疗身份投保	100%

#### 【特别说明】

- (1) 境内上市特定药品费用直付服务仅限已开通直付功能的指定药店; 若客户通过了药品处方审核, 因不可控因素导致指定的药房无法提供需要的药品或无法进行医保实时结算服务, 客户可选择在本公司认可的其它医院/药店自行购药。客户须先付款购药, 可在购药后向本公司提交并邮寄相关纸质理赔材料申请理赔, 若因用药合理性等原因无法得到理赔的, 本公司会在审核后书面通知客户。
- (2) **药品配送服务仅限已开通配送功能的指定药店; 注射剂特定药品涉及的冷链运输保价及配送费用需由客户个人承担。**
- (3) 若申请的药品属于医保内药品需要医保实时结算的, 镁信健康服务人员会引导客户去就近的大病医保药房刷医保卡结算并领药。**送药上门服务只限于无需医保实时结算的药品。**
- (4) 每次预约购药的药品剂量不应超过一个月。
- (5) 若药品处方未通过审核, 客户可在接受未通过审核结果时, 可根据客户的意愿, 由镁信健康协助安排一次门诊绿通增值服务, 并在5个工作日内安排专科医生为客户进行一次二诊服务。通过二诊的再次诊疗, 可制定新的且适合客户目前疾病状态的治疗方案。**就诊过程中产生的挂号费用、诊疗费用、交通食宿费用需由客户自行承担。**若新的治疗方案用药在本公司指定的恶性肿瘤特定药品清单内, 则客户可参照上述流程重新提交药品处方审核申请。

### 3. 临床急需进口特定药品费用直付服务

在保险合同有效期内，若客户（被保险人）在等待期后，被我们认可的医院专科医生初次确诊患保险合同约定的恶性肿瘤——重度或恶性肿瘤——轻度，如在治疗过程中我们指定的特定医疗机构的专科医生向客户开具了用于治疗该恶性肿瘤——重度或恶性肿瘤——轻度的药品处方，且上述药品属于我们约定的临床急需进口特定药品清单中的一种或者多种，我们按保险合同约定的给付比例提供临床急需进口特定药品费用直付服务。

- 服务时间：工作日 9:00-17:00
- 服务频次：根据客户实际用药需求服务
- 启动条件：服务申请及审核通过
- 服务流程：



- (1) **客户报案（服务申请）**：若客户发生保险条款中约定的疾病，应当及时向本公司报案，致电客服热线 95545 进行服务申请，按照本保险产品合同约定备齐相关材料。

中英人寿理赔报案方式包括全国统一客服热线 95545、官方网站 [www.aviva-cofco.com.cn](http://www.aviva-cofco.com.cn)、“中英人寿”官方微信服务号。

- (2) **审核流程**：在资料齐全后，本公司进行保单责任的审核和认定，委托镁信健康联系客户，并于 1 个工作日内完成用临床急需进口特定药品适用性审核。对当前申请是否属于医疗必需且合理的，是否符合美国食品药品监督管理局（FDA）、欧洲药品管理局（EMA）或日本厚生劳动省（MHLW）获批的适应症和用法用量而进行的审核。
- (3) **特定医疗机构病情诊断**：审核均通过后，镁信健康协助客户联系特定医疗机构专科医生进行病情诊断，以确认该进口药品临床使用的必要性。诊疗方式包括但不限于和特定医疗机构专科医生以远程视频方式或提交电子版书面材料的方式进行诊疗。
- (4) **药品审批**：若特定医疗机构专科医生确认该进口药品为临床急需，特定医疗机构和镁信健康将协助客户向海南省药品监督管理部门提出该进口药品的进口使用审批。
- (5) **药品直付**：在获批后，镁信健康将通知客户前往海南博鳌特定医疗机构就诊用药；对临床急需进口特定药品费用，镁信健康将按保险合同约定的给付比例与特定医疗机构直接结算，客户无需支付该临床急需进口药品的药品费用。在提交了授权和理赔所需资料情况下，由镁信健康直接代为理赔操作，客户无需再向保险公司申请该部分理赔款。

**临床急需进口特定药品费用直付服务所需资料（具体以服务人员告知为准）：**

- a) 理赔申请书原件 (需被保险人签字和日期);
- b) 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);
- c) 医院出具的门急诊和住院病历、诊断证明、出院小结、药品处方、与诊断证明相关的病历显微镜检查、血液检验及其它科学方法检验报告及其它所需要的医学材料;
- d) 领药确认书 (需被保险人领药时签字和日期);
- e) 保险金代领取授权书 (需被保险人领药时签字和日期);
- f) 若领药委托他人的, 还应提供委托书及委托人和受托人的身份证明等相关证明文件。

**临床急需进口特定药品费用直付比例:** 保险合同保障范围内的临床急需进口特定药品费用包括社保目录内药品费用及社保目录外药品费用, 以药品处方开具时药品属于社保目录内或社保目录外为准。根据保险合同的约定, 若您结算社保目录外药品费用, 则按100%的比例提供临床急需进口特定药品费用直付服务; 若您结算社保目录内药品费用, 则按照以下比例提供临床急需进口特定药品费用直付服务:

给付条件	给付比例
如果被保险人以有基本医疗保险或公费医疗身份投保, 且经基本医疗保险或公费医疗结算	100%
如果被保险人以有基本医疗保险或公费医疗身份投保, 但未经基本医疗保险或公费医疗结算	60%
如果被保险人以无基本医疗保险或公费医疗身份投保	100%

#### 【特别说明】

- 1) 该药品处方是由海南博鳌乐城国际医疗旅游先行区特定医疗机构的专科医生开具的、必须且合理的药品。
- 2) 除审批通过的临床急需进口特定药品, 治疗中相关其他费用, 包括诊疗挂号费、检查费、手术费、住宿费、餐饮费、交通费等均需自理。

## 第二章 注意事项

### 一、 服务注意事项

- 1、特药服务仅限您 (被保险人) 本人使用, 不可转让给他人。
- 2、您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, 本服务申请应由监护人代为申请, 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。
- 4、本公司指定的药品清单以保险合同约定为准。

### 二、 服务声明

- 1、本服务手册中的特药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、药店自取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、 常见问答

**Q: 通常有哪些情况特药处方申请审核不通过?**

基于客户的健康，通常在有下列情况时，特药处方审核不会通过：

（一）药品处方的开具与国家药品监督管理局批准的药品说明书中所列明的适应症及用法用量不一致；

（二）使用处方中的药品已有一段时间，确定对该药品已经耐药，包括以下两种情况之一：

（1）实体肿瘤病灶按照 RECIST（实体瘤治疗疗效评价标准）出现疾病进展；

（2）非实体肿瘤（包括白血病、多发性骨髓瘤、骨髓纤维化、淋巴瘤等血液系统恶性肿瘤）在临床上常无明确的肿块或肿块较小难以发现，经规范治疗后，按相关专业机构的指南规范，对客户骨髓形态学、流式细胞、特定基因检测等结果进行综合评价，得出疾病进展的结论。

---

**Q: 药品处方审核不通过时, 为什么安排门诊绿通?**

特定药品处方审核不通过, 在客户已经认可不通过的审核结果的同时, 可根据客户的意愿, 由镁信健康协助安排一次门诊绿通增值服务, 安排专科医生为客户进行一次二诊服务。通过二诊的再次诊疗, 可制定新的且适合客户目前疾病状态的治疗方案。若新的治疗方案用药在指定的药品清单内, 则可重新申请药品处方审核及服务, 但其他相关医疗费用, 如门诊挂号费、检查费等均需客户自理。

**Q: 指定的药房能覆盖到我所在的城市吗?**

本公司指定的合作药房覆盖了 30 个省份, 约 249 个城市, 并且支持通过送药上门的方式进行药品配送, 满足中国大陆地区的药品供应。

**Q: 临床急需进口特定药品可以在境内其他药店医院买到吗?**

A: 对国外依法批准上市, 未获得我国注册批准的药品进口注册申请的临床急需进口特定药品, 需在海南博鳌乐城指定的特定医疗机构就诊获得。

**Q: 在海南特定医疗机构发生的医疗费用是否都属于保障范围?**

临床急需进口特定药品费用仅保障在本公司指定的特定医疗机构内发生的指定临床急需进口特定药品的费用, 其他任何费用均不属于保障范围。

**Q: 细胞免疫疗法适用疾病类型包括哪些?**

适用疾病类型指特定 Car-T 疗法已在中国内地获批的适应症所对应的疾病种类, 具体以国家药品监督管理局批准的适应症为准。

本手册中涉及特定细胞免疫疗法指定药品清单、中国境内上市特定药品清单、临床急需进口特定药品清单、特定细胞免疫疗法指定医疗机构、临床急需进口特定药品费用直付服务特定医疗机构清单、境内上市特定药品费用直付服务指定药店清单, 您可在中英人寿官方网站-“健康服务信息”板块或拨打中英人寿客服热线电话进行查询。

中英人寿官网地址: [www.aviva-cofco.com.cn](http://www.aviva-cofco.com.cn)

中英人寿客服和投诉电话: 95545