

中英人寿爱心保（臻享版）医疗保险  
健康管理服务手册  
（含主险及附加险）

（版本号：2025 年 7 月）

感谢您（“您”指健康管理服务使用人，即中英人寿爱心保（臻享版）医疗保险主险及附加险的被保险人）选择中英人寿保险有限公司（以下简称“中英人寿”或“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（臻享版）医疗保险主险及附加险由中英人寿保险有限公司承保，并为您提供服务。

请您特别关注：

中英人寿在行业环境变化或业务发展需要时可能对本手册进行修改，从而可能导致您能享有的服务发生变化，本公司将在中英人寿官方微信号或官方网站展示修改后的内容，不再向您作个别通知。如您不同意相应修改的，您有权停止使用服务，您继续使用服务的，则视为您接受中英人寿对本手册所做的修改。

## 服务声明

一、请您仔细、完整阅读本服务手册，并确定了解服务内容、服务流程、服务免责等信息，明白本公司对您个人信息的处理规则。如您不同意其中的任何条款，您应立即停止访问相关服务页面，您将无法进行下一步，且不能使用服务。

二、本服务手册中的服务，由中英人寿委托第三方服务商提供，其中臻悦健康服务计划由北京启泰元康健康管理有限公司（以下简称“启泰元康”）提供，一码垫付服务、外购药品协助服务、细胞免疫疗法指定药品费用直付服务、院外境内上市特定药械费用直付服务、临床急需进口特定药械费用直付服务、特需国际直结服务由上海镁信健康科技集团股份有限公司（以下简称“镁信健康”）提供，重疾就医住宿服务由善辉医居（北京）健康科技有限责任公司（以下简称“善辉康居”）提供。若您与服务商因服务而产生的任何纠纷，中英人寿会尽力协调您与服务商依据相关法律法规解决纠纷。

三、在享受上述服务时，中英人寿或服务商会收集您的个人信息（如姓名、身份证号、联系方式、病历、检查报告等），您的个人信息和生成的健康报告将严格保密，中英人寿及服务商保证不会将您的个人信息披露给与服务提供无关的第三方。

**四、服务启动的标准由服务商判定，仅作为本服务手册中的健康管理服务使用的标准，不作为中英人寿相关保险产品的理赔审核标准，保险产品的理赔申请仍需通过中英人寿的理赔申请流程确认。**

五、您在使用就医服务时，中英人寿及服务商不会干涉医院内治疗、诊断等相关医疗行为，医疗服务请遵守医院规定。

六、线下就医协调类服务不提供门急诊留观、急救、精神病、传染病、醉酒状态等人员的相关服务。

七、您与就诊医院及医生之间发生的医疗事故及纠纷与本公司无关。

八、您应当知晓并理解，如遇疫情或其他重大公共卫生事件，相关服务时间会酌情延长，同时也存在部分或全部服务无法正常为您提供的可能。本公司不会因此为您延长服务期限。

九、本服务手册旨在为您更好地使用相关服务提供更详细的说明和指引。本公司保留对本服务手册所有细则的解释、服务内容的变更等权利。您可通过中英人寿官方网站查询本服务手册的最新版本。

### **服务期限**

您所投保的保险产品经本公司审核同意生效之日起 30 天内（含第 30 天）为服务等待期（因意外伤害就医情形下无等待期），服务等待期届满后可享受健康管理服务。当对应保险产品的保险期间届满时，本服务同时终止。但若您在不迟于上一保险期间届满后 30 日内重新投保对应产品的，则无服务等待期的要求。您的健康管理服务，需在您所投保的对应的保险合同在有效状态下享有。逾期未使用的健康管理服务视为放弃，本公司不再提供。

## 服务概览

### 1、臻悦健康服务计划

根据投保的产品进行分档：

服务档位	标准版	进阶版	超级版
投保计划	投保 中英人寿爱心保（臻享版）医疗保险 附加投保 中英人寿附加爱心保特定药械费用 医疗保险	投保 中英人寿爱心保（臻享版）医疗保险 附加投保 中英人寿附加爱心保重大疾病特需 医疗保险	投保 中英人寿爱心保（臻享版）医疗保险 附加投保 中英人寿附加爱心保特需医疗保险

各档服务详情请登录中英人寿官网中英人寿官网：[www.95545.com.cn](http://www.95545.com.cn)

查阅《臻悦健康服务计划健康管理服务手册（版本号：2025年1.0版本）》

查询路径：首页→公开信息披露→增值服务信息→产品专属健康服务

### 2、爱心保（臻享版）医疗保险主险及附加险专属服务

适用产品	适用疾病	服务次数	服务名称
中英人寿爱心保（臻享版） 医疗保险	确诊保单责任范围内的疾病	不限次	一码垫付服务
	确诊保单责任范围内的疾病	不限次	细胞免疫疗法指定药品费用直付服务
	限首次罹患重疾，不含既往症	1次/年	重疾就医住宿服务
中英人寿附加爱心保 特定药械费用医疗保险	确诊保单责任范围内的疾病	不限次	外购药品协助服务
	确诊保单责任范围内的疾病	不限次	院外境内上市特定药械费用直付服务 临床急需进口特定药械费用直付服务
中英人寿附加爱心保 重大疾病特需医疗保险	确诊保单责任范围内的疾病	不限次	特需国际直结服务
中英人寿附加爱心保 特需医疗保险	确诊保单责任范围内的疾病	不限次	特需国际直结服务

## 服务对象

本服务手册的服务对象为被保险人（以下简称“您”或“权益人”）

## 申请方式

如需使用 臻悦健康服务计划

请拨打启泰元康客户服务电话：4000-600-603

（ 服务时间：每天 9:00-18:00 全年无休 ）

如需使用一码垫付服务、外购药品协助服务、细胞免疫疗法指定药品费用直付服务、院外境内上市特定药械费用直付服务、临床急需进口特定药械费用直付服务、特需国际直结服务  
请关注中英人寿官方微信公众号，使用投保手机号完成绑定，点击“服务平台”-“个人中心”-“我的权益/卡券”-“权益卡”-“爱心保（臻享版）主附险权益卡”，跳转至镁信健康服务平台，根据页面提示注册或授权登录，系统自动验证申请客户的身份及服务权益资格，验证成功后可启用各项服务。

如需使用 重疾就医住宿服务

请拨打善辉康居客户服务电话：400-060-1969

（ 服务时间：每天 9:00-18:00 全年无休 ）

## 服务介绍

### (一) 一码垫付服务

#### 【服务内容】

如您在二级及以上的公立医院普通部（不包括特需医疗部、国际医疗部、贵宾医疗部、外宾医疗部、干部病房或者相类似的部门和科室）或保单扩展承保的指定质子重离子医疗机构接受住院治疗，可申请住院医疗费用垫付服务，经审核通过后，镁信健康将向您提供住院医疗费用垫付，解决您的就医资金压力。

#### 【服务时间】

健康管家工作时间：工作日 9:00-21:00，周末 9:00-17:00（法定节假日除外）

#### 【启用条件】

保单有效期内和保险责任、保额范围内，经过等待期后需住院就医时（因意外伤害就医情形下无等待期），可启动该服务。

#### 【服务流程】

##### (1) 激活一码垫付权益

您可进入镁信健康服务平台专区点击“一码垫付服务”，根据页面提示注册或授权登录，系统自动验证您的身份及服务权益资格，在完成信息认证后，页面将提供各项权益的服务预约申请页面。

##### (2) 住院费用一码垫付服务使用

申请使用：您可在“一码垫付服务”服务预约申请页面提交预约申请，上传入院通知单等材料；

签署授权：在线填写申请信息，并完成相关服务协议和授权委托书签署（具体以镁信健康服务平台展示为准）；

等待审批：在您提交申请材料后，镁信健康将会根据案件具体情况进行评估，在 1-3 个工作日内出具一码垫付服务标准版额度评估结果；

查看结果：在页面查看评估结果，如评估通过，可使用一码垫付服务；

展码支付：在医院缴费时，打开镁信健康服务平台专区展码支付；

追加垫付：若被保险人在治疗过程中，需要追加垫付款项，您可联系健康管家发起追加垫付申请。健康管家将指导您再次完成服务申请，评估通过后将获得新的一码垫付额度。

##### (3) 理赔申请

在您使用一码垫付服务后，健康管家及时跟进您的治疗情况，在治疗结束后，健康管家将协助您准备理赔材料，通过镁信健康服务平台专区在线填写和提交申请资料，并查询理赔办理进度。

#### (4) 理赔结算

镁信健康将根据本公司最终理赔金额与前期垫付金额与您进行款项结算、多退少补，理赔款将优先用于返还垫付金额：

- 1) 如最终理赔金额高于前期住院垫付金额的，镁信健康会将高出部分支付给您；
- 2) 如最终理赔金额低于前期住院垫付金额的或者本公司不予理赔的，您需退还前期多垫付部分。

#### **【服务须知】**

(1) 垫付服务申请所需材料主要包括：

- 1) 被保险人身份证、银行卡、医保卡（如有）；
- 2) 被保险人的入院单或入院通知单、缴费通知单；
- 3) 此次疾病相关的门/急诊病历、诊断材料；
- 4) 此次疾病相关的检查报告（如CT、核磁共振、B超、X光、心电图、血液检验）；
- 5) 病理报告（诊断为恶性肿瘤时需提供）；

申请追加垫付时需要您提供住院日费用清单。根据病情情况的不同，健康管家可能会联系您补充其他与此次住院相关的医疗材料。

(2) 您在使用本服务前需先行签署相关服务协议及授权书（具体以镁信健康服务平台展示为准），**对于已经通过镁信健康一码垫付服务向医院支付的医疗费用，不得重复向本公司发起理赔申请。**

- (3) 使用过程中如有未结清的垫付金额差额，您可能会无法继续使用一码垫付服务。
- (4) 为提供更顺畅的一码垫付服务，部分医院使用前需进行单独确认，如果您未能在服务列表中找到您将就诊的医院，请及时联系健康管家为您提供帮助。
- (5) 客户所持证件为外国人永居证及港澳台通行证的，目前无法使用一码垫付服务，如对此有疑问，您也可详细咨询健康管家。
- (6) 本服务审核结果仅决定您当次住院能否享受一码垫付服务，并不影响您的理赔服务。若您的情况经审核后无法享受此项服务，就诊结束后您依然可以进行理赔申请。
- (7) 本服务的使用不构成本公司对该次事故及金额承担保险责任的承诺，在您就诊结束后健康管家将协助您申请保险理赔，由本公司审核出具最终理赔结论。

- (8) 当评估额度低于您需要支付的金额，您需请医院收费人员拆分支付，超过额度部分，请您自行支付。
- (9) 费用结算时，对于支持医保结算的就诊费用，请您务必先使用医保结算，如出现退费情况，退费金额需优先原路退回镁信健康一码垫付支付账户，退回资金将优先用于偿还您通过镁信健康一码垫付已支付金额。
- (10) 在理赔流程结束后，您已支付金额对应的理赔款将由镁信健康代收，并优先偿还通过一码垫付服务镁信健康已垫付的金额。同时，镁信健康一码垫付可能会涉及到款项的多退少补。
- (11) 若您在还款截止日期期限届满后仍未偿还应还款项，镁信健康将立即终止您的一码垫付服务，并可能将您列入服务禁用名单中。

\*以上内容仅作为您服务使用的指引，具体服务规则、服务注意事项等请以镁信健康服务平台《一码垫付服务协议》、《理赔授权书》约定为准。

## **(二) 外购药品协助服务**

### **【服务内容】**

若您投保《中英人寿附加爱心保特定药械费用医疗保险》，在等待期满后由我们认可的医院确诊发生保单约定的疾病需要住院治疗，在您住院期间以及在该次住院出院后 30 日(含出院当日)内因与该次住院相同原因而接受门急诊治疗期间，因治疗该疾病，由我们认可的医院的专科医生开具的、治疗必需的药品外配处方，其中所列药品无法在住院期间及该次住院出院后 30 日(含出院当日)内因与该次住院相同原因而接受门急诊治疗期间的院内获得、您必须从医院外购买，且该药品在外购特定药品清单中，由镁信健康的专业医生团队为您提供外购药用药合理性预审核，对于申请材料完整性和用药合理性进行评估。如我们认可的医院专科医生无法开具上述外配处方，由我们指定的互联网医院成都温江镁信互联网医院根据您的就诊病历或其他诊疗材料进行线上问诊，并根据确诊疾病，在符合监管要求的前提下，开具必需且合理的药品处方。若您申请外购特定药品清单内的药品，并通过用药合理性审核，镁信健康根据您的购药需求规划最优购药路径并获得药品，您仅须支付保险责任范围外需您自付的金额。

### **【启用条件】**

保单有效期内和保额范围内，在等待期结束后（因意外伤害就医情形下无等待期），被

我们认可的医院确诊患疾病且必须接受治疗的,因患该疾病而在我们认可的医院接受住院治疗及在该次住院出院后 30 日(含出院当日)内因与该次住院相同原因而接受门急诊治疗期间,由我们认可的医院的专科医生开具治疗必需的药品外配处方中所列药品无法在住院期间及该次住院出院后 30 日(含出院当日)内因与该次住院相同原因而接受门急诊治疗期间的院内获得、您必须从医院外购买,且该药品在外购特定药品清单中,可启用该服务。

### 【服务流程】

#### (1) 服务申请

您可通过我们指定的路径,登录镁信健康服务平台,点击“外购药品协助服务”进入服务预约申请页面,选择所需药品、填写信息、上传材料,提交住院外购药品协助服务申请。

#### (2) 外购药用药合理性预审核

收到您上传的材料后,镁信健康将进行外购药用药合理性快速预审核。如需您补充材料的,健康管家将联系您收取。收集您的完整材料后,在 1 个工作日内进行外购药用药合理性预审核。

#### (3) 购药路径规划

在用药合理性预审核通过后,镁信健康将根据需求规划线上购药路径并获得药品。可为被保险人提供一站式涵盖申请药品合理性评价、药品信息展示、直付申请等功能的线上服务平台。可配合产品责任,在一定清单范围内协调药品的供应。

#### (4) 药品费用垫付安排

您需配合填写并提交相应授权材料,经核对无误,将为您安排药品费用垫付服务,您无需支付保险合同责任内的药品费用。镁信健康会向指定药品供应方收取药品发票并协助药品费用的理赔手续(指定药品供应方不再向个人提供药品发票);**您需承担保险责任外应由您个人承担的特定药品费用的部分(如有),个人支付部分发票需经镁信健康理赔后可申请寄回。**

### 【服务须知】

- (1) 药品的使用须符合中国国家药品主管部门在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,需要递交医疗材料以确认其适用合理性,具体材料包括由我们认可的医院的专科医生开具的门诊病历、住院证明、外购药处方等。
- (3) 如您通过外购药药品费用垫付服务获取药品的,您需签署《理赔授权书》,镁信健康将代您向本公司申请理赔,您无需向本公司提交理赔申请。
- (4) 镁信健康仅对保险责任范围内的住院及该次住院出院后 30 日(含出院当日)内因与该

次住院相同原因而接受门急诊治疗期间外购药品费用提供垫付服务，不包含其它耗材费用和医疗费用。若您没有处方，我们指定的互联网医院成都温江镁信互联网医院，将依法合规地帮助您获取对应医疗服务，从而获取所需药品处方。

### （三）细胞免疫疗法指定药品费用直付服务

#### 【服务内容】

若您投保《中英人寿爱心保（臻享版）医疗保险》，被我们认可的医院专科医生初次确诊患保单责任范围内的疾病，进而在我们指定的细胞免疫疗法医疗机构接受特定细胞免疫疗法治疗，镁信健康将为您提供保障额度范围内的所使用的细胞免疫疗法指定药品费用直付服务。

#### 【启用条件】

保单有效期内和保险责任、保额范围内，在等待期后由我们认可医院的专科医生初次确诊发生保单约定的疾病后，在我们指定的细胞免疫疗法医疗机构接受特定细胞免疫疗法时，可启用该服务。

#### 【服务流程】

##### （1）提交申请

根据页面提示拨打客服热线“95545”提交服务申请。本公司将安排镁信健康的健康管家联系您，介绍整体服务流程及重要事项，收集后续申请审核所必须的材料（详见下表）。

序号	材料名称	形式要求
1	保险合同	原件拍摄 或扫描件
2	被保险人身份证件 注：被保险人为无或限制行为能力人时需要补充提供其监护人身份证件及监护关系证明	
3	申请前我们认可的医院专科医生出具的疾病诊断书原件、出入院小结或完整病历原件、必要病理检验、血液检验及其他科学方法检验报告原件、细胞免疫疗法药品处方等医学材料	
4	与确认保险事故的性质、原因、伤害程度等有关的其他证明和资料原件	

为保障您的权益，请您予以配合提供。

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上述资料，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) 申请审核

材料齐全后，镁信健康将与本公司进行审核并出具审核结论，审核事项包括保险责任匹配、特定细胞免疫疗法就医合理性等。**该环节整体审核时长一般为 3 个工作日，情形复杂的最长不超过 30 个自然日。**

#### (3) 结论通知

审核完成后，镁信健康将通过短信或电话的方式及时通知您结论并进行必要解释。

#### (4) 就医安排

审核均通过后，镁信健康将安排我们指定的细胞免疫疗法医疗机构评估是否确认适合使用细胞免疫疗法指定药品进行治疗。

#### (5) 药品费用直付

在指定的细胞免疫疗法医疗机构评估通过后，镁信健康将在 3 个工作日内为您规划指定药品在院外药房（拥有指定药品经营权的专业药店）的订购，指导您签署用药协议。用药协议签署后，由镁信健康提供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）。

#### (6) 接受治疗指导

镁信健康将全程指导您在指定的细胞免疫疗法医疗机构接受单采、制备、回输、监测等一系列治疗。

### 【服务须知】

上述服务全程由镁信健康提供，**细胞免疫疗法指定药品费用直付金额以保险责任范围内的该项保险金给付限额为限。对于镁信健康已经直付的费用，中英人寿将不再接受您个人提交的理赔申请。**

在收到药品的同时，您需要补充以下纸质材料，以便镁信健康收取及办理后续理赔：

- ① 被保险人身份证件原件（出示后退还）及复印件（被保险人为无或限制行为能力人时需要补充提供其监护人身份证件及监护关系证明复印件）；
- ② 签署完善的《领药确认书》原件（若被保险人委托监护人之外的他人代为领取或接收药品的，还应提供委托授权书原件、委托人和受托人的身份证件原件）；
- ③ 签署完善的同意镁信健康后续领取保险合同理赔款的《理赔授权书》原件；
- ④ 签署完善的《索赔申请书》原件。

上述《领药确认书》《理赔授权书》文件样式以镁信健康服务平台展示为准。

#### **（四）院外境内上市特定药械费用直付服务**

##### **【服务内容】**

若您投保《中英人寿附加爱心保特定药械费用医疗保险》，在等待期后由我们认可的医院的专科医生初次确诊发生保单约定的疾病，对于您发生的属于产品条款保险责任范围内的在我们指定的药店内购买的院外境内上市特定药品器械费用，镁信健康将为您提供保障额度范围内的一站式直付服务。

若在符合相关法律法规的前提下，基于临床需要，对于保险合同约定的恶性肿瘤境内上市特定药品清单中药品的用药方案，涉及到超出中国国家药品主管部门批准的适应症、用法及用量时，如该用药方案符合先进治疗规范建议的用药标准，镁信健康可在收到需求后的1个工作日内为您提供就医信息规划指引，提供可支持对应用药方案评估及后续治疗的专科医生信息，并为您提供网络药房内的一站式药品费用直付服务。

※符合先进治疗规范建议的用药标准是指药品的使用符合以下两个条件之一：

（1）对于超出中华人民共和国国家药品监督管理局批准的适应症、用法及用量的，需符合美国食品药品监督管理局（FDA）及欧盟委员会（EC）批准上市的药品适应症；

（2）对于超出中华人民共和国国家药品监督管理局、美国食品药品监督管理局（FDA）及欧盟委员会（EC）批准的药品适应症、用法及用量的，需经过 CSCO 专家评审会审议并获得一致通过。

##### **【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（因意外伤害就医情形下无等待期）由我们认可的医院的专科医生初次确诊发生保单约定的疾病后，需要使用到境内上市特定药品清单、境内上市特定医疗器械清单内的药品器械且在医院外药店购买时，可启用该服务。

##### **【服务流程】**

###### **■ 信息查询与咨询**

若发生保险条款中约定的疾病，您可根据页面提示拨打客服热线95545提交服务申请，本公司将安排镁信健康的健康管家联系您，根据您的需要提供相关咨询解答和服务指引。

###### **■ 就医规划**

在符合相关法律法规的前提下，基于临床需要，如您有涉及到超出中国国家药品主管部

门批准的药品适应症、用法及用量的用药需求时，健康管家将协助您进行就医规划，为您提供可支持对应用药方案评估及后续治疗的医生和医院信息。

#### ■ 服务受理与安排

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本公司理赔审核通过后，健康管家将指引您使用直付服务获取药械。

如果药品使用涉及到超出中国国家药品主管部门批准的适应症、用法及用量，镁信健康将协助您向本公司提供相关说明及补充材料。审核通过后，镁信健康将指引您使用直付服务，为您安排合适的指定药房取药。

若药械使用合理性评价或理赔审核不通过，镁信健康将向您告知不通过原因，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中国国家药品监督管理部门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为：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。

#### ■ 院外境内上市特定药品器械费用直付安排

在药械合理性评价通过及本公司复核授权通过后，健康管家将指导您签署理赔申请书和授权材料（具体以健康管家告知为准），授权镁信健康代为申请并领取与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获取药械。当您获取药械时，您需要出示直付领取药械凭证、身份证件、处方原件以及中华人民共和国社会保障卡（社保目录内药品需提供）。

#### 【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) 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) 对于药品处方适应症超出了中华人民共和国国家药品监督管理局、美国食品药品监督管理局（FDA）及欧盟委员会（EC）批准的药品适应症、用法及用量的，镁信健康会

为您启动 CSCO 专家评审会服务（评审原则：将严格遵循科学、客观的原则，全面考量治疗方案的合理性、必要性及预期疗效，同时兼顾患者的个性化需求与最新研究成果进行评审）。若使用的治疗方案获得认可，即被视为符合保险条款中规定的必需且合理的治疗手段，本公司需履行理赔义务；若使用的治疗方案未能获得专家一致认可，即被视为不符合保险条款中规定的必需且合理的治疗手段，本公司保留不予理赔的权利。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。**请注意：不满足保险合同约定责任范围的费用将不予理赔。**

- (4) **镁信健康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，本公司不再接受被保险人对该部分保险金的申请。**

#### **（五）临床急需进口特定药械费用直付服务**

##### **【服务内容】**

若您投保《中英人寿附加爱心保特定药械费用医疗保险》，在保险合同有效期内，若您（被保险人）在等待期后（因意外伤害就医情形下无等待期）被我们认可的医院专科医生初次确诊患本合同约定的疾病，如在治疗过程中本公司指定的临床急需进口药械医疗机构专科医生向您进行病情诊断并开具了用于治疗的药品器械处方，且上述药品器械属于临床急需进口特定药械清单中的一种或者多种，对评估通过且在本公司复核授权通过后，镁信健康将指引您前往指定的临床急需进口药械医疗机构就医。对于符合保险责任范围内的费用，镁信健康将提供临床急需进口特定药械费用直付服务。

##### **【启用条件】**

保险合同有效期内和保险责任、保额范围内，在等待期后（因意外伤害就医情形下无等待期）由我们认可的医院的专科医生初次确诊发生保单约定的疾病后，需要使用到临床急需进口特定药械清单内的药品器械时，可启用该服务。

##### **【服务流程】**

###### **（1）服务申请**

在保险合同有效期内，若您（被保险人）在等待期后被我们认可的医院的专科医生初次确诊患疾病且必须接受治疗，您可根据页面提示拨打客服热线 94445 提交服务申请，按照保险

产品合同约定备齐相关材料。

#### (2) 服务案件首访/回访服务

本公司将安排镁信健康的健康管家向您开展首访服务,了解发病经过、就医现状、治疗计划、医保情况等信息,对于材料不完整的,一并进行审核所需的材料电子影像件收集。

#### (3) 特定医疗机构病情诊断

镁信健康协助您联系我们指定的临床急需进口药械医疗机构专科医生进行病情诊断,以确认该进口药品器械临床使用的必要性。诊疗方式包括但不限于和我们指定的临床急需进口药械医疗机构的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。获得专科医生最终药械使用意见后,镁信健康向本公司反馈审核结果,获得本公司复核授权通过后,将引导您前往我们指定的临床急需进口药械医疗机构进行就医。

#### (4) 指定医院就诊指引

对于评估后可使用临床急需进口药械且复核授权通过的被保险人,镁信健康协助安排您到指定的临床急需进口药械医疗机构就诊,同时指定的临床急需进口药械医疗机构将根据国家规定政策向政府有关部门提交临床急需进口药品/器械的申报流程,并在获批后为您进行治疗方案的执行。

#### (5) 药品/器械费用直付服务安排

在获批后,镁信健康将通知您前往指定的临床急需进口药械医疗机构就诊用药/用械;对符合保险产品责任内的临床急需进口特定药品器械费用,镁信健康将与指定的临床急需进口药械医疗机构直接结算,您无需支付保险责任范围内的药品器械费用。

#### 【服务须知】

- (1) 该药品处方必须是由指定的临床急需进口药械医疗机构的专科医生开具的、合理且医疗必需的药品。
- (2) 除审批通过的进口药品器械费用,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。

#### (六) 特需国际直结服务

#### 【服务内容】

若您投保《中英人寿附加爱心保重大疾病特需医疗保险》或《中英人寿附加爱心保特需医疗保险》,在等待期后(因意外伤害就医情形下无等待期)若您罹患保险条款责任范围内

的疾病时，镁信健康将为您提供覆盖指定的特需国际直结医疗机构的住院费用直结服务。

### 【服务时间】

健康管家工作时间：工作日 9:00-21:00，周末 9:00-17:00（法定节假日除外）

### 【启用条件】

保单有效期内和保险责任、保额范围内，经过等待期后，需住院就医时，可启动该服务。

### 【服务流程】

#### (1) 激活直结权益

您可进入镁信健康服务平台服务专区点击“特需国际直结服务”，根据页面提示拨打客服热线 95545 提交服务申请。

#### (2) 服务受理

收到您的需求后，本公司会安排镁信健康的健康管家在工作时间 2 小时内联系您并确认相关信息。

#### (3) 服务审核

镁信健康将在收到您提供的完整信息与材料后的 2 个工作日内予以书面回复，并将审核结果和授权批复金额告知您和医院。若申请的预估医疗费用过高（如超过 10 万元人民币）或预计治疗天数过长（如超过 30 天），审核时间可能会相应增加。

#### (4) 直结安排

在审核通过后，健康管家将指引您签署授权委托书。按照与医院预约时间，请您携带本人有效身份证件前往指定的特需国际直结医疗机构列表中的医院，医院现场将核实您的完整身份信息并安排相应治疗，如遇医院存在特殊情况，镁信健康也会视情况派遣健康管家前往协助；在治疗完成后，医院会出具对应的账单，您需要在确认无误后配合签署理赔申请书等相关材料（具体以镁信健康服务平台展示为准）。镁信健康将与医院直接结算授权额度范围内的费用，若存在保险责任范围外的自付费用部分，需要您现场与医院进行支付或在理赔结算后进行还款。

#### (5) 理赔申请

镁信健康将直接向医院收取费用发票和其他相关病历材料，并向本公司发起理赔申请。

#### (6) 理赔结算

在本公司理赔审核通过后，如镁信健康已直结的金额中存在不属于保险责任范围内的费用，则需要您归还待结款项。镁信健康将通过短信、电话或企业微信方式提醒您处理待结款项，您可以登录镁信健康指定服务平台快捷操作还款。

### 【服务须知】

- (1) 本服务仅适用于指定的特需国际直结医疗机构，对于指定的特需国际直结医疗机构以外的医疗机构将提供一码垫付服务。
- (2) 在申请直结服务前，您须在该指定的特需国际直结医疗机构先行就诊并得到住院通知。
- (3) 直结服务不代表相关费用可以全额赔付，请关注您的保险合同中约定的诊疗费、床位费、自付比例、免赔额和其他限制，超出保险合同责任范围的费用需要您自行承担。如您的就诊涉及到保险合同不涵盖的项目和费用或保险合同约定的自付部分，则需您自行承担。
- (4) 如果后续复核审议后或者有新的信息证明该治疗或费用不属于保险合同保险责任范围，已批复的授权可能会被撤销。已经预付给指定的特需国际直结医疗机构的费用，您应当返还给镁信健康。
- (5) 公立医院因财务结算流程管控，可能不会现场向您收取对应自付部分，镁信健康将会为您先行垫付相关自付部分的费用，待公立医院账单寄送给镁信健康、本公司完成理赔结算后，镁信健康会和您联系另行收取。
- (6) 请配合及时支付您需承担的自付部分费用，如您未能支付，可能影响您直结服务的正常使用。
- (7) 考虑到急症情况下无法及时出具书面授权许可回复，您可以按照正常就医程序接受治疗，并自行支付相关医疗费用，而后按照常规理赔流程向本公司申请理赔。
- (8) 若您的直结服务申请未批准，针对相关诊疗镁信健康将不再接受您的重复申请。您可以按照正常就医程序接受治疗，并自行支付相关医疗费用，而后按照常规理赔流程向本公司申请理赔。

### （七）重疾就医住宿服务

#### 【服务内容】

在服务有效期内，服务等待期后，被保险人首次确诊罹患保险合同所明确列明的疾病且异地住院手术，提交对应合格资料后可以申请使用 1 套服务。

#### 每套服务包括：

##### 1、客房住宿服务 1 次

- 可享服务网络内酒店免费住宿标间 1 间 6 天 5 晚，免费天数不可拆分或累积。

- 服务适用于全国主要城市首旅如家酒店集团旗下（如家、如家商旅、如家精选、莫泰、和颐、驿居、欣燕都）品牌各酒店。善辉康居保留对酒店网络进行适当调整的权利，具体以预定显示最新酒店网络为准。服务地域：覆盖全国 31 个省直辖市自治区，共计 5200+家网络酒店。

2、客房自费预定（不限次）：权益人可自费预约康居客房，享首旅如家酒店集团旗下品牌各酒店预定当日门市价 82 折优惠。

#### **【注意事项】**

1. 服务权限获取：保单生效且服务等待期结束后，权益人获取服务权限。
2. 住宿服务申请：拨打善辉康居客户服务电话，在计划使用时间前至少 24 小时提交上传所需凭证材料后，健康管家后台同步审核权益人上传凭证，24 小时内客房健康管家完成材料审核，若权益人材料不符合要求，客服将及时联系权益人补充材料进行二次人工审核，若入住日期当日中午 12 点前完成二次审核，权益人仍可入住当日客房；若入住日期当日中午 12 点后完成二次审核，不保证可入住当日客房（以酒店实际情况为准），可顺延至次日入住。
3. 住宿服务凭证上传（凭证无需重复上传）：权益人需要提供所在住院医院 14 日内的诊断报告、住院手腕带、手术单、异地就医的证明，包括但不限于飞机票、火车票、汽车票、30 日内所在地（与住院医院不在同一地级市）医院诊断证明、自驾前往的相关证明。

#### **【服务标准及服务说明】**

1. 服务等待期后方可使用客房服务权益，本服务不兑换现金。
2. 权益人须在办理入住手续时，根据酒店要求自行交付押金，在房间产生的其他费用由客人在离店前付清。
3. 权益人根据酒店规定的入住及退房时间办理入住及退订手续（最晚 17 点前可以预定当天入住的酒店；请于入住日中午 14 点后办理入住，如提前到店，视酒店空房情况安排；退房时间为中午 12 点）；如权益人要求延迟退房的，根据酒店规定产生的房费，由权益人自付。
4. 如权益人不能如约到达酒店办理手续，且未在规定提前 24 小时向服务商申请取消住宿服务，视为已使用该项服务，权益将进行核销；如需要取消客房，请在入住前提前 24 小时联系服务商取消客房服务；当天入住的预订无法取消。
5. 服务商优先提供服务网络中权益人选定酒店，如客房预订满则调整为同级别标间入住；

权益人在酒店发生“到店无房”情况，服务商应按原订单价格升级到更高级别房型或安排到附近同类酒店同级别房型入住；酒店预订不接受指定，如权益人强制指定且不接受协调方案，服务商有权拒绝服务。

6. 因不可抗因素（如国家会议、酒店临时停业、管控、地震、洪水、战争等不可抗力因素）已经预定的酒店住宿权益被迫取消或中断，服务商协调权益人延后服务时间或更换同级别服务酒店提供入住。
7. 服务商仅提供住宿服务权益，对酒店自身服务品质不做担保；因不同权益人要求标准不同，因权益人对个别酒店自身服务原因如服务态度/环境/设施设备等问题产生不满，而引起的投诉，服务商不承担责任。

### **【服务免责范围】**

任何在下列期间发生的或因下列情形之一，将无法申请服务：

1. 入住的酒店为非网络内酒店，无法申请服务。
2. 由于不可抗力（自然灾害、恶劣天气、群体性安全事件；战争、军事行动、暴乱或者武装叛乱；核爆炸、核辐射或者核污染、化学污染等）导致当次服务无法落实的，服务商当次服务免责，并为服务对象保留当次服务权益。
3. 由于服务对象患有医学可证明的传染性疾病（含新冠）、精神和行为障碍等可能对服务商服务人员造成人身及财产损害的疾病，其他包括遗传性疾病、先天性畸形、变形或染色体异常，各种原因所致的一种丧失生理、意识和交流功能后的临床状态，并且该状态已持续 30 天以上；或处于可对服务商服务人员造成人身及财产损害的状态时，服务商可拒绝为服务对象提供服务，并无须承担相关赔偿责任。
4. 因在服务安排过程中，无法联系到权益人的情形，如连续两天未接听服务安排来电，短信提醒通知不予回复、登记的手机号码错误，停机等因权益人原因无法提供服务的，服务商当次服务免责，此类情况当次服务权益不予保留。
5. 服务对象应明确告知服务需求，如服务对象未告知服务商服务人员其服务需求而造成的不良后果的，服务商不负任何责任。
6. 服务对象应妥善保管任何私人物品，若发生失窃饰品、手机、钱包、衣物、书籍等事件，请即刻寻求酒店保卫部门帮助或向公安机关报案。
7. 下列非因服务商原因所引起的伤害及事故，服务商不承担责任。
  - 1) 服务对象因精神失常、情绪失控等原因导致意外伤亡（包括但不限于自杀、自残等）。
  - 2) 服务对象自行离开酒店、因吵架、斗殴、酗酒等引起的不良后果。

## 注意事项

- 1、本服务手册内包含的服务内容适用于中英人寿爱心保（臻享版）医疗保险、中英人寿附加爱心保特定药械费用医疗保险、中英人寿附加爱心保重大疾病特需医疗保险、中英人寿附加爱心保特需医疗保险产品，其中部分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，本公司将停止为您提供服务。
- 2、本服务手册中，“客户”、“您”、“权益人”均特指相关保单“被保险人”。
- 3、本服务手册为您关联保单的一部分，在您使用保单中约定的服务责任时，以本服务手册中约定的服务标准为准。
- 4、本服务手册旨在指导您更好地使用保险条款所约定的服务，如发现本服务手册与保险条款不一致，以保险产品的保险条款为准。
- 5、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。服务商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。
- 6、本服务手册中提供的一切服务均限被保险人本人使用，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。
- 7、本服务手册中提供的健康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。
- 8、**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，服务商不承担任何连带责任。**
- 9、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）。
- 10、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。
- 11、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。

本公司将基于客观、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，本公司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。

- 12、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，最终理赔以本公司最终理赔审核结论为准。
- 13、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，将暂停或终止本服务手册中相关服务的提供。因不可抗力原因影响服务使用的，本公司不承担任何责任。
- 14、为满足服务权益配置，以及您使用各服务项目的需要，在使用本手册服务过程中，本公司需要您真实、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。
- 15、随着本公司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，本手册中涉及的服务内容与标准可能会发生调整，届时本公司将及时调整本手册，并通过服务平台等途径，及时向您披露更新后的手册内容，相关服务将按照最新调整后的标准提供。

以下特定药械及医疗机构清单，您可登录本公司网站 [www.95545.com.cn](http://www.95545.com.cn)、拨打本公司服务热线 95545 或向本公司服务场所工作人员查询。

本公司保留对以下清单进行调整的权利：

- 1、 我们指定的质子重离子医疗机构列表
- 2、 细胞免疫疗法指定药品清单
- 3、 我们指定的细胞免疫疗法医疗机构列表
- 4、 境内上市特定药品清单（包括 1、恶性肿瘤境内上市特定药品清单；2、特定阿尔茨海默病境内上市特定药品清单）
- 5、 境内上市特定医疗器械清单
- 6、 我们指定的临床急需进口药械医疗机构列表
- 7、 临床急需进口特定药械清单（包括 1、临床急需进口特定药品清单；2、临床急需进口特定医疗器械清单）
- 8、 我们指定的药店列表
- 9、 外购特定药品清单
- 10、 我们指定的私立医院列表
- 11、 我们指定的特需国际直结医疗机构列表
- 12、 我们认可的医院指在中国境内依法设立的中国国家卫生行政管理部门医院等级分类中的二级以上（含二级）公立医院，但不包含以康复、护理、疗养、戒酒、戒毒、精神心理治疗或类似功能为主要功能的医疗机构，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。