**附加在线门（急）诊药品费用医疗保险**

**服务手册**

**一、服务内容**

被保险人在等待期结束后如有健康方面的需求，可为被保险人提供免费的全科医生7\*24小时线上图文及视频问诊服务。经指定互联网医院具有有效的中华人民共和国《医师资格证书》以及具有有效的中华人民共和国《医师执业证书》的医生诊疗后，被确诊罹患《附加在线门（急）诊药品费用医疗保险条款》约定特定疾病清单中的一种或多种，对于该医生开具的处方中包含的用于治疗特定疾病且在指定药品清单中的药品，在指定互联网药店购药时提供在线理赔，并联合指定互联网药品服务商，对于指定药品清单内的药品，提供送药到家服务。

**二、药品费用赔付标准**

药品费用赔付涉及的等待期、保险金额、免赔额、给付比例、每次给付限额、每月最高给付次数、累计最高给付次数等要素，以保单约定为准。

**三、特定疾病及指定药品清单**

本服务适用的特定疾病及指定药品清单如下，人保财险保留对上述特定药品清单做出适当调整的权利。

** **

**四、指定互联网医院**

海南镁信互联网医院

**五、指定互联网药店**

互联网医院指定的线下药房

**六、服务流程**

1. **互联网医院在线问诊**



1. 使用微信扫描上方二维码或微信搜索“康付健康”，关注“康付健康”微信公众号；
2. 点击公众号自动回复的“镁信在线门急诊”，激活在线问诊权益；
3. 首次登陆使用“保单号后六位”进行身份校验，进入在线问诊服务页，添加就诊人信息，根据互联网医院提供的《患者知情同意书》和问诊信息确认进行实名认证。认证后填写就诊信息，描述病情，互联网医院依据病情描述为被保险人匹配对应科室的医生进行在线问诊，并对病情做出诊断和开具药品处方，处方经药剂师审核通过后会展示在问诊页，被保险人可自行决定是否购药。

根据互联网医院相关规定，请务必提交就诊人身份信息，实名制就诊。在互联网医院问诊前须提交就诊人姓名以及身份证号、就诊症状简述、既往就诊病历等相关材料，信息和资料不完整的，线上问诊过程中医生会再次向被保险人收集。如病情需要药品治疗，则须提供地址信息以便提供药品配送服务。如果未提交就诊人身份信息或医生指定的病情资料，医生可以拒绝提供相关诊疗服务。

1. **确认药品清单**

经医生诊疗后，若医生诊断就诊人所患疾病属于特定疾病清单内疾病范围，确认病情需要药品治疗，医生将根据病情开具相关药品处方，处方开出后经药剂师审核通过后才会展示在问诊页，被保险人可自行决定是否购药。

 （1）需购药：线上提交被保险人有效身份证件信息、电子签名及收货地址；

（2）不需购药：可进行常规问诊咨询。在问诊咨询过程中，如就诊人在5分钟内无任何回复，医生将结束当次问诊咨询。问诊人后续仍需问诊，将发起新的问诊窗口，历史问诊记录可在“我的问诊”页查询。

如未提交收货信息，医生无法开具相关处方。若未提交被保险人有效身份证件及理赔委托授权电子签名，将无法进行线上购药，保险公司将不承担相关药品费用责任。

1. **药品费用直赔**

在被保险人提交预约处方对应的药品订单时，将授权委托药品服务商根据被保险人的保险责任进行实时药品费用理算，并将相关药品理赔结果向被保险人展示，被保险人只需支付理赔后的自付药品费用即可。保险人会在被保险人理赔委托授权后，将对应理赔款直接支付给药品服务商。如被保险人未支付需自付部分的费用，药品服务商将不为其配送相关药品。根据药品相关法规，药品一经售出，无质量问题不得退货。

1. **药品配送**

被保险人在线自付购药完成支付后，系统后台将根据就诊人的病情描述和用药需求急迫度分配对应的O2O或B2C药品配送服务。药品配送费用不在产品保险责任范围内。

**（1）O2O配送**

服务范围：用户地址在门店配送范围内（门店周围3公里内），自配送开始起，最快30分钟可送达；超出配送范围不支持30分钟送达时效的，将采用B2C发货。

门店营业时间：常规9:00-22:00，具体以门店实际运营情况为准。

**（2）B2C配送**

服务范围：覆盖全国各地，预计1-3日送达。

本配送方式依据用户实际所在地、药品库存、下单时间等核心要素，通过系统综合匹配适用的配送方式后进行发货，默认选择最快最优方式发货。

**七、注意事项**

1. 如保险人对本附加险合同做出同意理赔的决定，不代表保险人对主险合同或其他附加险合同将做出相同的理赔决定。若保险人在后续理赔调查过程中发现投保人存在未如实告知的情形，保险人可依法解除保险合同，对于合同解除前发生的保险事故，不承担赔偿或者给付保险金的责任；
2. 本附加险产品的在线问诊药品费用保险金仅限被保险人使用；
3. 本附加险产品保险人承担赔偿保险金责任的药品费用仅限由指定互联网医院医生在线开具电子处方并在指定互联网药店购药的药品费用。未经互联网医院医生在线开具电子处方购药的，或未在指定互联网药店购药的，所诊断疾病和所开具的药品不在疾病和药品清单范围内的，保险人均不承担保险责任；
4. 若被保险人未支付需个人自付的药品费用，指定药品服务商将不配送相关药品；
5. 根据药品相关法规，除药品质量原因外,药品一经售出，不得退换。