**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或用药建议单中包含的用于治疗特定疾病且在指定药品清单中的药品，在指定药店购药时提供在线理赔，并联合指定药品服务商，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**

海南高济互联网医院

**五、指定药品服务商**

互联网医院指定的药房

**六、服务流程**

1. **保单绑定**

使用微信搜索“高济互联网医院快诊无忧”，并关注该微信公众号；或扫描“高济互联网医院快诊无忧”二维码，并关注该微信公众号。



点击公众号自动回复的绑定保单链接或点击菜单栏，输入被保险人“保单后六位”、“出生年月日”、“性别”完成绑定，并激活权益；

首次登陆须使用“保单号后六位、出生年月日、性别”，进行身份校验。同时签署《理赔授权书》，授权海南高济互联网医院代为理赔。完成以上流程后，创建就诊人信息。

1. 在线问诊

选择就诊人进入到权益界面，点击“在线问诊”，描述病情，提交问诊需求，系统自动分配医生接诊，医生对病情做出诊断，开具处方或用药建议单，就诊人点击“查看详情”查看处方单或用药建议单。

根据互联网医院相关规定，就诊人须提交就诊人姓名及身份证号进行实名制就诊。在互联网医院问诊前须提交就诊人症状简述。线上问诊过程中如必要情况下，医生会要求就诊人提供既往就诊病历等相关资料。如果未提供医生指定的病情资料，医生可以拒绝提供相关诊疗服务。

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。问诊结束后，就诊人后续仍需问诊，退回权益界面，重新点击“在线问诊”即可。历史问诊记录可在“问诊列表”中查询。

1. **确认药品清单**

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或用药建议单，就诊人可自行决定是否购药。

若就诊人需要购药，则点击“查看详情”，在处方或用药建议单底部点击“去购药”，确认配送方式，并支付自付部分药品费用。

若就诊人不需购药，只进行常规问诊，则退出即可。

1. **药品费用直赔**

被保险人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，保险人基于被保险人理赔委托授权，将对应理赔款直接支付给药品服务商。

1. **药品配送**

问诊过程中需被保险人提供收货地址，以便系统匹配配送方式，若收货地址附近有符合履约条件的门店且履约门店有医生开具的药品，则系统自动匹配O2O配送或被保险人选择到店自提，到店自提无需支付配送费；若收货地址附近无符合履约条件的门店，则系统自动匹配最近的B2C仓进行履约。

若用户问诊结束后再提供收货地址，则系统默认只能通过B2C仓进行履约。

被保险人首次购药，可免除配送费，第二次（含第二次）开始收取配送费。若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。

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **项目** | **O2O配送** | **B2C配送** |
| **服务范围** | 3公里范围内 | 全国 |
| **配送实效** | 最快30分钟 | 1-3天，偏远区域除外 |
| **服务时间** | 9：00-22:00（具体以当地门店营业时间为准） | 24小时接单，当天16点前的订单当天出库，16点后的订单，次日上午出库。 |

**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或用药建议单并在指定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或用药建议单购药的，或未在指定药店购药的，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《药品经营质量管理规范》第一百七十三条，除药品质量原因外，药品一经售出，不得退换。