

附件 4:

平安细胞免疫疗法（A 款）医疗保险操作手册

Because life matters most.  
**further**

本附件涉及双方为：

中国平安人寿保险股份有限公司

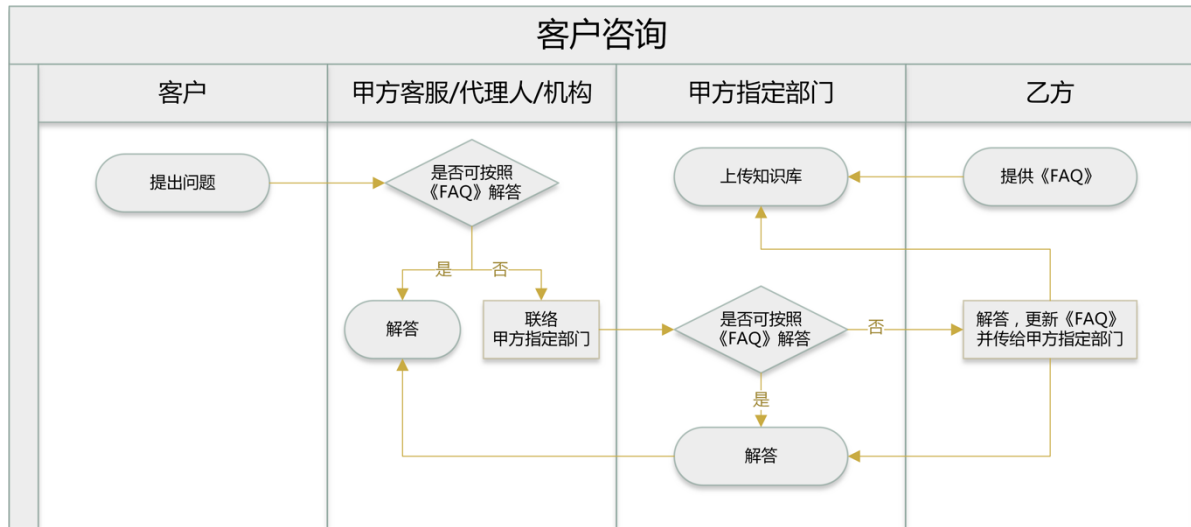
（以下简称“甲方”）

孚泽（北京）咨询服务有限公司

（以下简称“乙方”）

# 1. 客户咨询

## 1.1 流程图



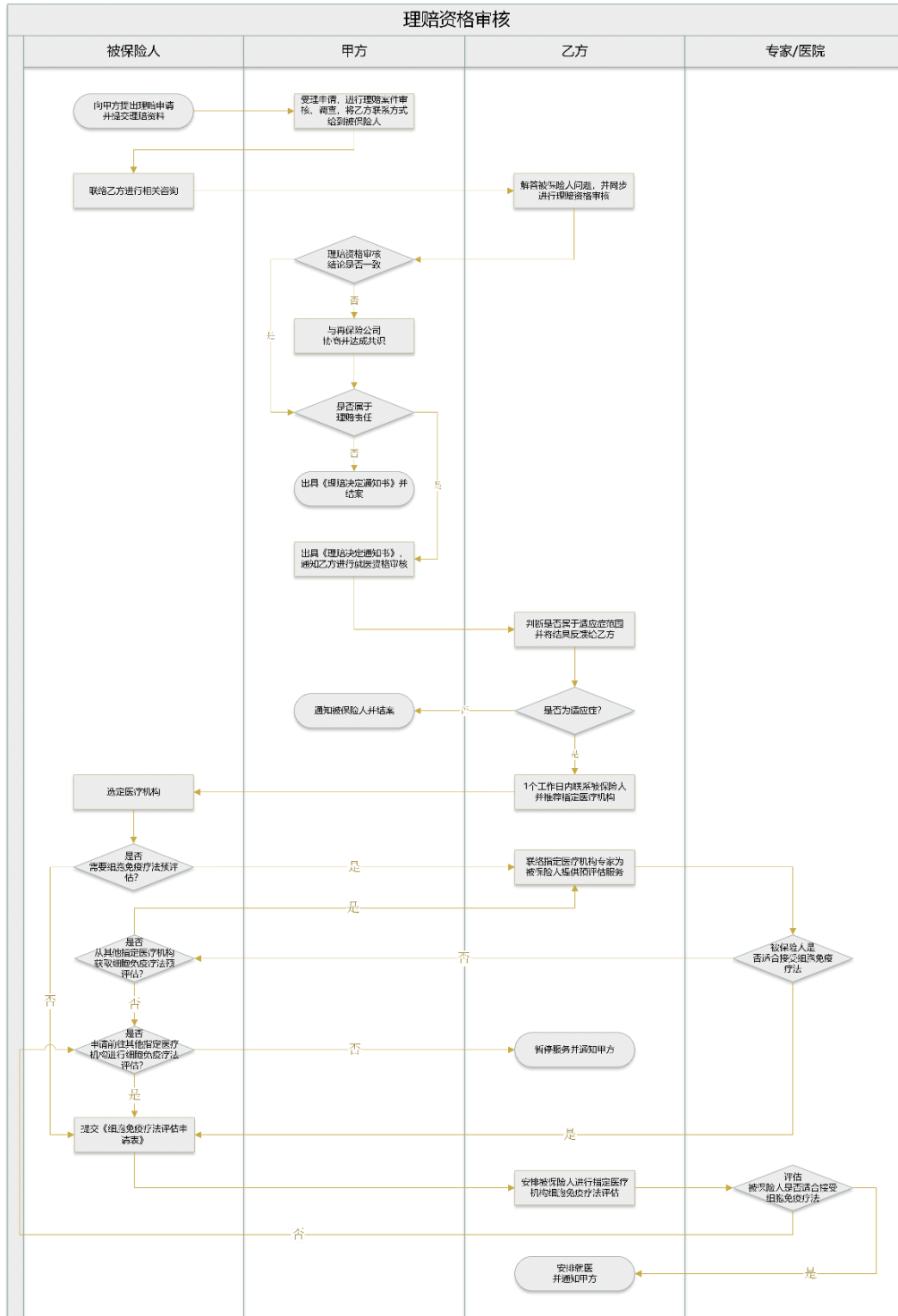
**1.2** 乙方负责培训甲方客服人员、代理人及机构，提供并不断更新《常见问题解答》（以下简称“《FAQ》”）。甲方客服人员、代理人及机构负责解答客户咨询。

**1.3** 对于甲方客服人员、代理人及机构无法解答的问题，通知甲方指定部门后，由甲方指定部门根据《FAQ》为甲方客服人员、代理人及机构解答。

**1.4** 对于甲方指定部门亦无法解答的问题，甲方联系乙方，乙方在一个工作日内给予解答，并向甲方指定部门反馈更新后的《FAQ》。

## 2. 理赔资格审核

### 2.1 流程图



## 2.2 理赔报案

- 被保险人出险后通过甲方客服热线向甲方报案，甲方接到报案后将乙方联系方式告知被保险人并请被保险人同时联系乙方进行服务需求咨询。
- 若被保险人直接向乙方进行理赔报案，乙方将引导被保险人通过甲方客服热线进行理赔报案，同时乙方通知被保险人保单所属甲方分公司。
- 甲方客服在接到被保险人的报案电话后，根据甲方相应理赔流程，引导被保险人向保单所属分公司提交理赔材料。

## 2.3 理赔资格审核

- 甲乙双方同时独立审核被保险人理赔资格，并得出理赔资格审核结论。
- 若甲乙双方的理赔资格审核结论不一致，则双方需与再保险公司协商并达成一致。

## 2.4 理赔资格审核结论

- 在甲乙双方对理赔资格审核结论达成共识后，甲方可根据其业务需要发送《理赔决定通知书》给被保险人。
- 若该案件不属于理赔责任，由甲方分公司结案。
- 若该案件属于理赔责任，甲方邮件通知乙方进行就医资格审核。(乙方的授权邮箱：ChinaClaim@wegofurther.cn)

## 2.5 细胞免疫疗法就医资格审核

- 在接到甲方通知后，乙方将提供个案管理服务，并根据保险条款约定的适应症范围进行就医资格审核。
  - 若被保险人不属于保险条款约定的适应症范围，未通过就医资格审核，乙方将就医资格审核意见通知甲方，与甲方达成一致后，由甲方通知被保险人结案。
  - 若被保险人属于保险条款约定的适应症范围，通过就医资格审核，乙方将继续提供服务。

## 2.6 细胞免疫疗法预评估

- 对于属于保险条款中约定的细胞免疫疗法适应症范围的被保险人，乙方在1个工作日内联系被保险人，并与被保险人进行充分的沟通和讨论。
- 乙方从指定医疗机构列表中推荐医疗机构供被保险人选择。同时乙方征询被保险

人意见，是否需要提供就医前的细胞免疫疗法预评估。细胞免疫疗法预评估为线上评估服务，不需被保险人亲自到医院就诊以减少其舟车劳顿，提供就医前预评估的医疗机构即为被保险人选择的医疗机构。

- 如果被保险人需进行就医前的细胞免疫疗法预评估，乙方将被保险人的医学资料提交给被保险人选择的医疗机构进行预评估。
  - 若专家预评估被保险人适合接受细胞免疫疗法，乙方将安排被保险人前往该指定医疗机构进行正式评估。
  - 如果专家初步评估被保险人不适合接受细胞免疫治疗，乙方征询被保险人的意见以确定是否继续进行就医相关服务安排：若被保险人需要，乙方可协助安排另一家指定医疗机构进行细胞免疫疗法预评估，或者安排被保险人直接前往其他指定医疗机构进行细胞免疫疗法评估；若被保险人不需要，乙方通知甲方并结束本次就医服务。

## 2.7 指定医疗机构评估<sup>1</sup>

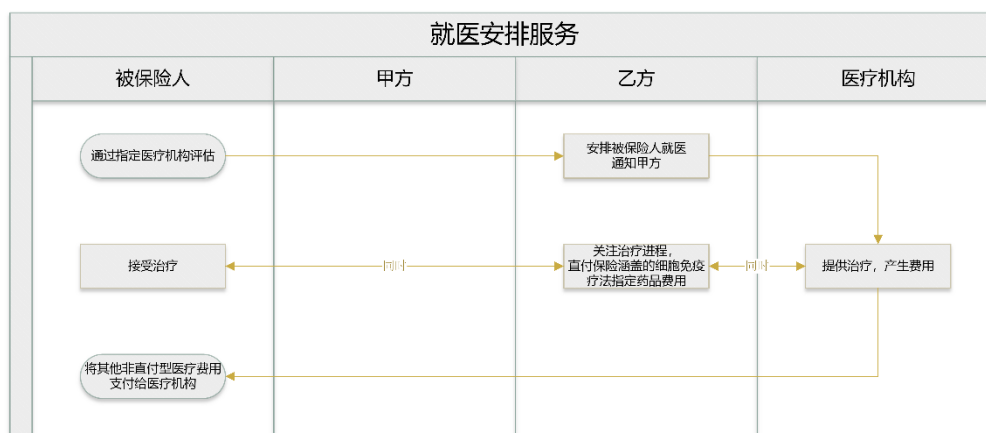
- 被保险人签署并提交《细胞免疫疗法评估申请表》后，前往指定医疗机构进行细胞免疫疗法评估。
  - 若首家指定医疗机构评估不接收被保险人进行细胞免疫疗法，乙方将安排第二家指定医疗机构为被保险人进行评估。指定医疗机构评估至多安排三次。若三次评估结果均不接收被保险人进行细胞免疫疗法，乙方将结束服务并通知甲方结案。
- 若指定医疗机构评估可以接收被保险人进行细胞免疫疗法，乙方将安排被保险人在该指定医疗机构就医并通知甲方。

---

<sup>1</sup> 指定医疗机构名单将在平安官网展示，可通过下面网址选择“细胞免疫 A 指定药品及指定适应症及医疗机构目录”进行查询：<http://life.pingan.com/customerService.html>。

### 3. 就医安排服务

#### 3.1 流程图



#### 3.2 安排就医

- 在被保险人通过指定医疗机构评估后，乙方将安排被保险人前往指定医疗机构就医。
- 一旦被保险人开始治疗，乙方将通知甲方。

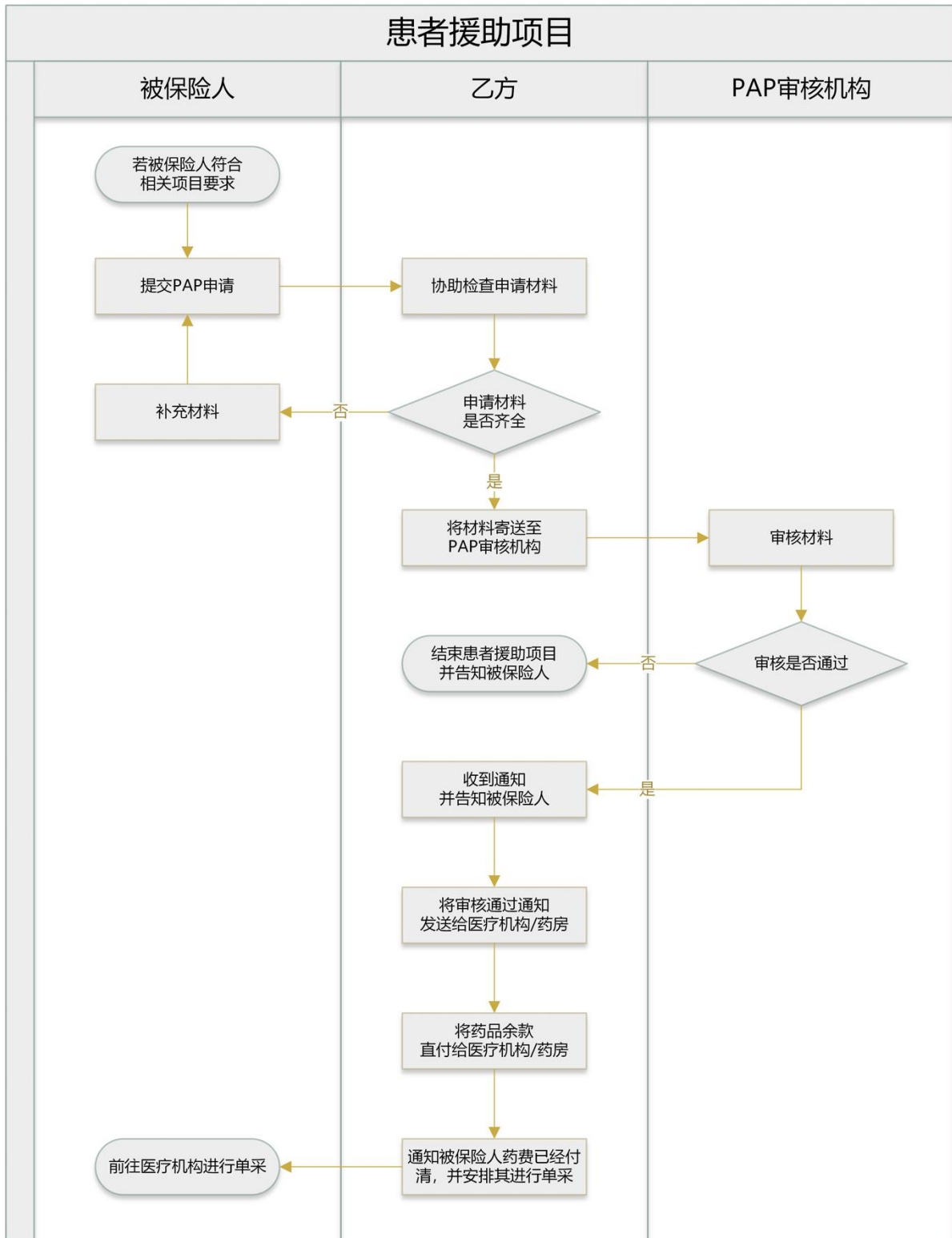
#### 3.3 个案管理

- 在被保险人开始治疗后，乙方将定期回访，并密切关注被保险人的治疗情况，为被保险人进行心理疏导，树立正确的疾病观。

#### 3.4 患者援助项目<sup>2</sup>

<sup>2</sup> 患者援助项目（Patient Assistance Program，简称“PAP”），是医药厂商针对细胞免疫疗法所需使用的特定药品设置的一个援助项目，旨在帮助符合条件的低收入、低保患者获得治疗。

### 3.4.1 流程图



### 3.4.2 患者援助项目申请流程

- 若被保险人符合相关项目要求，可提交 PAP 申请。
- 乙方协助被保险人检查申请材料，材料齐全后由乙方寄送给 PAP 审核机构。

- 若被保险人未通过 PAP 审核，则乙方将结束患者援助项目并告知被保险人。
- 若被保险人通过 PAP 审核，乙方会收到相关通知。
- 乙方告知被保险人审核通过，同时将审核通过通知发送给医疗机构/药房，并将药品余款直付给医疗机构/药房。
- 乙方通知被保险人药品费用已付清，并安排被保险人前往医疗机构进行单采。
- 被保险人前往医疗机构进行单采。

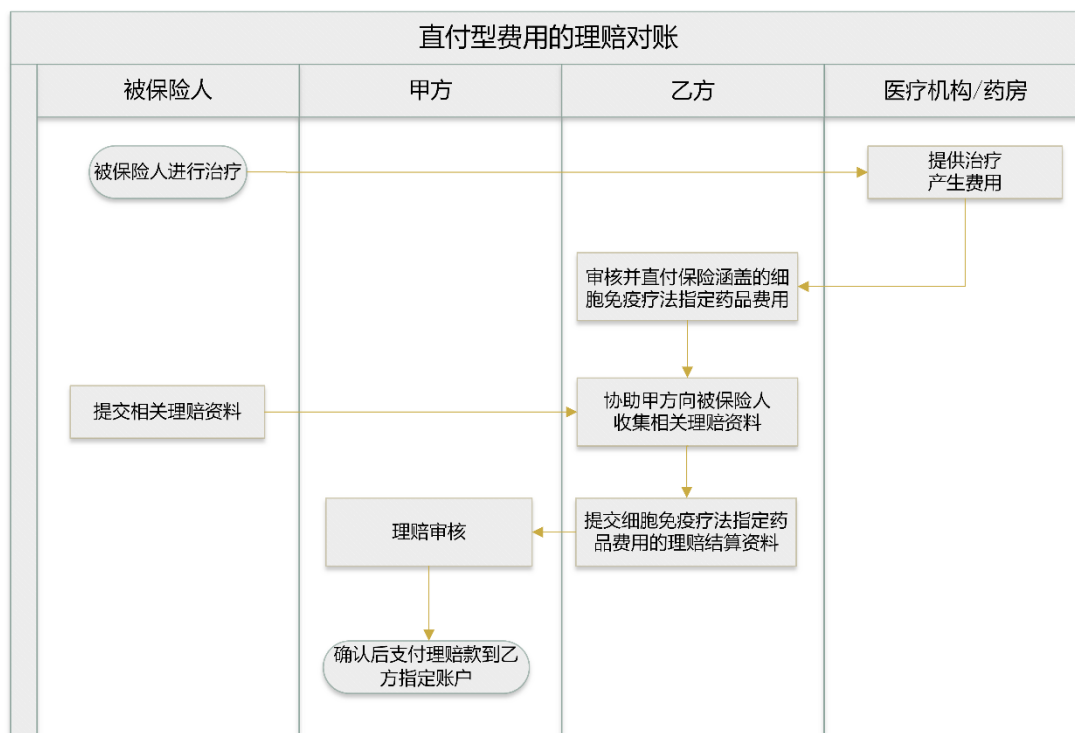
### **3.5 医疗费用管理**

- 乙方随时审核治疗方案和费用，并将保险条款涵盖的指定的细胞免疫疗法药品费用直接支付给医疗机构/药房。
- 其他非直付型医疗费用需由被保险人自行支付后，再根据保险合同约定向甲方申请理赔。

## 4. 理赔对账

### 4.1 直付型费用的理赔对账

#### 4.1.1 流程图



#### 4.1.2 被保险人就医

- 被保险人根据乙方安排，前往指定医疗机构进行治疗。

#### 4.1.3 直付保险涵盖的费用

- 乙方随时审核治疗方案和费用，并将保险条款涵盖的指定的细胞免疫疗法药品费用直付给医疗机构/药房。

#### 4.1.4 乙方协助甲方收集材料

- 乙方协助甲方向被保险人收集其应提交的相关理赔材料。

#### 4.1.5 乙方提交理赔材料

- 每季度，乙方将上一季度发生的《理赔费用清单》及协助收集的理赔材料整理打包，提交给甲方。

\*其中，保险条款涵盖的、指定的细胞免疫疗法的药品费用，乙方在理赔资料整理齐全后马上提交给甲方\*

#### **4.1.6 甲方向乙方支付理赔款**

- 甲方理赔审核确认无误后，将相应的理赔款以双方服务协议中约定的货币单位支付到乙方指定账户。

## 5. 服务内容和标准

### 5.1 主要服务项目及说明

时期	服务项目	服务说明
理赔资格确认	理赔协助	乙方协助再保公司进行理赔资格审核结论的确定。
	细胞免疫疗法就医资格审核	乙方将根据保单条款约定的适应症范围，对被保险人的细胞免疫疗法就医资格进行审核。
	细胞免疫疗法预评估	乙方将被保险人的医学资料提交给与被保险人所患疾病相关的专家，由其初步评估被保险人是否适合接受细胞免疫疗法
	指定医疗机构细胞免疫疗法评估	乙方安排被保险人到指定医疗机构就诊，由该医疗机构评估确认是否接收被保险人进行细胞免疫疗法。若该医疗机构不予接收，可再次安排其他指定医疗机构进行评估，指定医疗机构评估至多安排三次。
就医期间	个案管理	在被保险人开始细胞免疫治疗后，乙方定期回访，并密切关注被保险人的治疗情况，为被保险人进行心理疏导，树立正确的疾病观。
	就医安排	在被保险人通过指定医疗机构评估后，安排被保险人在该医疗机构进行治疗。
	患者援助项目	评估被保险人是否符合相关制药企业的“患者援助项目”，若符合，协助被保险人申请。
	医疗费用管理	随时审核治疗方案和费用，并将保险条款涵盖的细胞免疫疗法药品的费用直付给医疗机构/药房。

### 5.2 主要服务项目时效

主要服务项目	服务安排时间
细胞免疫疗法就医资格审核	收到被保险人完整的医学材料后的 3 个工作日内通知评估结果。
细胞免疫疗法预评估	收到被保险人完整的医学材料后的 5 个工作日内通知评估结果。

指定医疗机构细胞免疫疗法评估	被保险人通过细胞免疫疗法预评估后的 5 个工作日内通知指定医疗机构就诊时间。
----------------	--

### 5.3 服务满意度

客户 5 星整体满意度：95%。