

富德生命人寿《富德生命附加住院费用补偿
医疗保险(铂金版)》健康管理服务协议

发布/生效日期: 2026年5月14日

目录

一、关于本协议的基本事项

- (一) 关于本协议的变更、披露和隐私政策提示
- (二) 关于我司不承担责任的情形
- (三) 关于个人信息授权隐私政策

二、关于健康服务

- (一) 住院外购药服务
- (二) 一码垫付
- (三) 门诊预约协助
- (四) 全球找药服务
- (五) 服务注意事项

尊敬的女士/先生，

感谢您（以下或称“客户”，本健康管理服务协议中，“客户”“您”均特指相关保单“被保险人”）选择富德生命人寿保险股份有限公司（以下简称“富德生命人寿”或“我司”、“我们”）。富德生命人寿秉承“健康生命、美好生活”的企业愿景，践行“富及民众、德行天下”的企业使命，打造客户服务体系，为客户提供健康管理服务。

本着公开、公平、自愿、诚信的原则，就健康管理服务的有关事项，根据中国保险监督管理部门的有关规定，我司与您订立富德生命人寿《富德生命附加住院费用补偿医疗保险（铂金版）》健康管理服务协议（以下简称“本协议”），并郑重声明共同遵守如下内容：

一、关于本协议的基本事项

（一）关于本协议的变更、披露和隐私政策提示

您了解并同意：富德生命人寿在行业环境变化或业务发展需要时可能对本协议进行修改，从而可能导致您能享有的健康管理服务发生变化，我司将在“富德心服务”平台展示修改后的协议内容，并获得您的同意。如您同意，即表示您已充分阅读、理解并接受更新后的协议约束。如您不同意更新后的协议内容，您可能无法使用健康管理服务。

我们尊重并保护您的隐私，本协议项下的隐私政策与您使用我们的服务关系紧密，在您开始使用我们的服务前，请

您务必先仔细阅读和理解隐私政策，特别应重点阅读我们以粗体标识的条款，确保您充分理解和同意后再开始使用。为了向您提供服务及提升服务质量，我们需要收集/存储/使用/删除及对外提供您的信息，您同意我们按照本政策约定处理您的信息，以便您使用更优质便捷的服务。

（二）关于我司不承担责任的情形

本协议约定的健康管理服务由我司授权的第三方服务商，即上海镁信健康科技集团股份有限公司（以下简称“镁信健康”）为您提供，若您与第三方服务商因服务发生纠纷，我司将尽力协调解决，但不因此承担任何法律责任。具体包括但不限于以下情形：

1. 当您选择医疗机构进行各项服务时，具体诊疗结果和相关的医疗责任由该医疗机构负责解释和承担，我司与第三方服务商不对您承担任何责任。

2. 申请和使用服务时，您应满足服务条件要求，服务条件要求详见富德生命人寿官方网站、官方微信及“富德心服务”平台公示。如我司查明正在申请或享受本协议约定的健康管理服务客户不符合使用条件，我司有权立即拒绝提供本服务并保留追偿的权利。因此给我司造成损失的，我司有权要求该服务申请者或使用者进行赔偿。

3. 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，而导致本协议约定的健康管理服务发

生缺失或偏差或延误，相应责任将由您自行承担。

4. 对于我司合理控制范围以外的各种原因，包括但不限于自然灾害、疫情管制、医院医生停诊、物资短缺或定量配给、罢工或骚乱、暴动、战争行为、政府行为、通讯或其他设施系统故障或严重伤亡事故等突发且我司无法预料、无法预防、无法控制、无法避免的一切不可抗力，致使我司延迟或未能履行本服务的，我司不负任何责任。

(三) 关于个人信息授权隐私政策

在您使用本协议约定的健康管理服务过程中，我们将通过本政策向您说明如何收集、存储、保护、使用及对外提供您的信息，并说明您享有的权利。为了向您提供服务，我们会按照合法、正当、必要的原则收集您的信息。

您授权我们为提供本协议约定的健康管理服务，处理您的个人信息，若您为不满十四周岁的未成年人，需取得您的父母或者其他监护人同意，我们才能处理您的个人信息。

因服务收集的您个人信息材料仅在为您提供服务过程中使用，我们在事先获得您明确同意情况下，将您提供的个人信息全部或部分以加密传输、储存等方式共享或提供给第三方服务商，并将在与第三方服务商协议终止后要求第三方服务商删除因服务产生的个人信息收集及储存；在未事先获得您的明确同意情况下不会向其他任何公司、组织和个人共享或转让您的个人信息。除在法定情形下的共享，我们可能

会根据法律法规规定、诉讼、争议解决需要，或按行政、司法机关依法提出的要求，对外共享您的个人信息。鉴于本协议约定的健康管理服务由我司授权的第三方服务商为您提供，因此，只有共享您的信息，才能提供您需要的服务。我们会根据您选择的健康管理服务，将您的申请服务有关的必要信息共享给相关服务的提供者，以实现您的服务需求。同时，为保证服务质量，服务通话可能会被录音，该第三方服务商也会基于其服务过程中收集到和您自行提供的个人信息、健康数据及服务录音提供给我司，以便我司为您提供进一步提供相应的服务。

我们可能根据后续合作情况考虑是否更换第三方合作商，我们目前具体合作的第三方服务商名称如下，如第三方合作商更换，我们将更新本协议内容：

第三方服务商名称：

上海镁信健康科技集团股份有限公司（以下简称“镁信健康”）

我们将评估以上第三方收集信息的合法性、正当性、必要性。我们将要求第三方对您的信息采取保护措施，并且严格遵守相关法律法规与监管要求。若因为您提供服务而需要第三方获取您提供的个人信息以外的其他信息，将征得您的明确同意。

在您使用本协议约定的健康管理服务过程中，我们会收

集您在使用服务过程中主动输入、提供或因使用服务而产生的信息。向您提供服务时，您需向我们提供申请所需的基本信息，包括大陆居民身份证件或护照证件号码或其他有效身份证件号码、姓名、性别、生日、联系电话、医保情况、医疗健康信息及报告等。如您不同意或拒绝提供前述信息及资料，我们将无法为您提供本协议约定的健康管理服务。具体存储、保护、删除个人信息政策如下：

1. 存储：我们在中华人民共和国境内收集和产生的个人信息，将存储在中华人民共和国境内。适用的法律有明确规定或获得您的单独授权同意情形下，我们会在履行了法律规定的义务后，向境外实体提供您的个人信息。我们仅在法律法规及监管规定要求的期限内，以及为实现本政策声明的目的所必须的时限内保留您的个人信息。

2. 保护：为保证您的信息安全，我们致力于适用各种安全技术及配套管理体系来降低您的信息被泄露、毁损、误用、非授权访问、非授权披露和更改的风险。例如：通过网络安全层软件进行加密传输，信息加密存储、严格限制数据中心的访问。传输和存储个人信息（含生物识别信息）时，我们将采用加密、权限控制、去标识化等安全措施。如我们提供的服务停止或变更，将停止相关服务对您个人信息的收集等操作，保护您的个人信息安全。如因技术故障、网络攻击、自然灾害及事故、人为因素等各种原因造成服务中断，我们

将采取应急处置和恢复措施予以应对，尽快恢复服务。我们会采取一切合理可行的措施，确保未收集与您所办理业务无关的个人信息。如发生个人信息安全事件，我们将按照法律法规的要求，及时采取措施进行化解，同时将事件相关情况以邮件、信函、电话、推送通知等方式中的一种或多种告知您。同时，我们还将依据监管规定，上报个人信息安全事件处置情况。

3. 使用：为了遵循国家法律法规及监管的要求，以及向您提供服务及提升服务质量，或保障您信息安全，我们会在以下情形中使用您的信息。

(1) 实现本协议提供健康管理服务所述的目的。

(2) 为了使您知晓使用健康管理服务的状态，我们会向您发送服务提醒短信。

(3) 为了保障服务的稳定性与安全性，我们会将您的信息用于身份验证、安全防范、诈骗监测、预防或禁止非法活动、降低风险、存档和备份用途。

(4) 根据法律法规或监管要求向相关部门进行报告。

(5) 我们会对我们的服务或功能使用情况进行统计，并可能会与公众或第三方共享这些统计信息，以展示我们的服务或功能的整体使用趋势。但这些统计信息不包含您的任何身份识别信息。

(6) 当我们展示您的信息时，我们会采用包括内容替换、

匿名化处理方式对您的手机号及身份证件号码的个人信息进行脱敏，以保护您的信息安全。

4. 删除：根据《中华人民共和国个人信息保护法》第四十七条，发生下列情形之一的，我们将主动删除您的个人信息；如我们未主动删除，您有权请求删除：

(1) 处理目的已实现、无法实现或者为实现处理目的不再必要；

(2) 我们停止提供产品或者服务，或者保存期限已届满；

(3) 您撤回同意；

(4) 我们违反法律、行政法规或者违反约定处理您的个人信息；

(5) 法律、行政法规规定的其他情形。

法律、行政法规规定的保存期限未届满，或者删除个人信息从技术上难以实现的，我们将停止除存储和采取必要的安全保护措施之外的处理。

5. 根据相关法律法规及国家标准，在以下情形中，我们可能会依法处理您的个人信息无需征得您的同意：

(1) 为订立、履行您作为一方当事人的保险合同所必需的；

(2) 为履行法定职责或者法定义务所必需的；

(3) 为应对突发公共卫生事件，或者紧急情况下为保护自然人的生命健康和财产安全所必需的；

(4) 为公共利益实施新闻报道、舆论监督等行为，在合理的范围内处理个人信息的；

(5) 依照《中华人民共和国个人信息保护法》规定在合理的范围内处理个人自行公开或者其他已经合法公开的个人信息的；

(6) 法律、行政法规规定的其他情形。

二、关于健康服务

(一) 住院外购药服务

1. 住院外购药用药合理性预审核及药品费用垫付服务

(1) 服务内容：在您住院期间，由我司认可的医院的专科医生开具的、治疗必需的药品处方中所列药品无法在住院期间于医院内获得、您必须从医院外购买时，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。**镁信健康预审核与评估通过后**，镁信健康根据您的购药需求规划可选择的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。

(2) 服务对象：指定保险产品的被保险人。

(3) 启用条件：

①在指定保险产品合同的有效期内。

②被保险人因指定保险产品合同责任范围内的疾病或意外伤害事故产生住院外购药需求，且外购药满足相关条款约定的保险责任范围。

(4) 服务流程

①服务申请：您可登录“富德心服务”小程序——“健康·养老”专区，进入“健康生命服务”板块，点击“住院外购药服务”进行授权登录，点击“外购药服务申请”进入服务专区，选择所需药品、填写信息、上传材料，提交住院外购药服务申请。

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，镁信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及我司理赔审核通过后，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。

⑤服务须知:

1)本服务的使用不构成我司对该次事故及金额承担保险责任的承诺,在您就诊结束后镁信健康管家将协助您申请保险理赔,最终理赔结论由我司出具。

2)如果您购买的药品在指定保险产品《特定外购药品和外购医疗器械清单》(见附表1)内,您需要事先向镁信健康提交预审核,否则不予赔付;预审核通过后,镁信健康将根据您的购药需求,尽量为您规划可选择的购药路径并获得药品。

3)如果您购买的药品不在指定保险产品《特定外购药品和外购医疗器械清单》(见附表1)内,您可以选择向镁信健康提交直付用药申请,在审核通过后将根据您的购药需求规划购药路径协助您获得药品;您也可以选择自行购买药品,并在事后向我司提交材料申请理赔。

4)药品的使用须符合批准上市国家的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。

5)申请服务时,需要递交医疗材料以确认其适用合理性,具体材料包括为门诊病历、住院证明、外购药处方等。其中二级及二级以上医院主治医师处方为必须材料。如您通过外购药药品费用垫付服务获取药品的,镁信健康将代您向我司申请理赔,您不能向我司重复提交理赔申请。

6)仅对保险责任范围内的住院外购药药品费用提供垫付

服务，不包含其它耗材费用和医疗费用。

2. 住院外购药理赔协助服务

(1) 服务内容:在您领取药品后，由镁信健康代您向我司申请垫付药品费用的理赔。如涉及您自行支付药品费用的部分，或您通过其它方式自行获取药品需申请事后理赔的，镁信健康将协助您准备理赔材料进行理赔申请。

(2) 服务对象：指定保险产品的被保险人。

(3) 启用条件：

①在指定保险产品合同的有效期内，被保险人因保单责任范围内的疾病或意外伤害事故产生住院外购药需求，且外购药满足相关条款约定的保险责任范围。

②被保险人完成购药流程时，可启用该服务。

(4) 服务流程：

①服务申请：您可登录“富德心服务”小程序——“健康·养老”专区，进入“健康生命服务”板块，点击“住院外购药服务”进行授权登录，点击“外购药服务申请”进入服务专区进行申请。

②理赔协助：如您通过药品费用垫付服务领取药品的，镁信健康将与指定药品供应方完成结算获取发票后，收集您签署的授权材料和理赔材料，发起理赔申请以及代为领取垫付的理赔款项。如涉及您自行支付药品费用的部分，或您通过其它方式自行获取药品需申请事后理赔的，镁信健康将协

助您准备理赔材料进行理赔申请。

③理赔审核：收集到完整理赔材料后将提交给我司进行最终审核。

④理赔结算：对于您使用药品费用垫付服务领取药品的，镁信健康将按照您的授权获得理赔款项代收权益。您知悉并同意，如果保险理赔金额小于镁信健康垫付金额，则您需要向镁信健康归还差额部分。

3. 住院外购药互联网医院问诊与线下门诊就医安排服务

(1) 服务内容：在您住院期间因治疗必须，在我司认可医院的专科医生的指导下需使用指定保险产品合同中“外购药械费用医疗保险金责任”范围内的药品（无论是否为附表1内的药品），但无法在医院内获得、您必须从医院外购买时，在您上传具有医生明确诊断和用药建议的病历资料（如门诊病历、住院病历、诊断证明等）后，为您安排由我司指定或认可的医疗机构提供互联网医院问诊与线下门诊就医预约安排服务，依法合规的帮助客户获取对应医疗服务，从而获取所需药品处方。

(2) 服务对象：指定保险产品合同的被保险人。

(3) 启用条件：

①在指定保险产品合同的有效期内

②被保险人因指定保险产品合同责任范围内的疾病或

意外伤害事故产生住院外购药需求，且外购药满足相关条款约定的保险责任范围。

(4) 服务流程：您可登录“富德心服务”小程序——“健康·养老”专区，进入“健康生命服务”板块，点击“住院外购药服务”进行授权登录，点击“外购药服务申请”进入服务专区，选择所需药品，填写信息、上传材料，提交服务申请，为您安排由我司指定或认可的医疗机构提供互联网医院问诊与线下门诊就医预约安排服务，依法合规的帮助客户获取对应医疗服务，从而获取所需药品处方。

(5) 服务须知：

①本项服务仅提供住院外购药互联网医院问诊与线下门诊就医预约安排服务，您问诊、就医过程中所产生的任何相关医疗费用（包括但不限于挂号费、住院费、护理费、检查费、化疗费等）由您自行承担。

②不对您在问诊、就医过程中可能产生的风险和意外负责，如医疗事故、药物过敏、意外摔倒、疾病紧急发作导致的意外恶化、死亡等。

③本项服务提供的是问诊、就医预约安排服务，而非医疗或诊疗服务。不对医院的医疗水平、诊疗方案、医疗服务做任何形式的、明示或默示的声明或担保。

4. 健康管家&个人健康中心

(1) 服务内容：为您提供包括但不限于药品查找、药品

使用信息查询、药品购买渠道查询、药品处方开具路径查询、不良反应跟踪等日常问题咨询；基于用药管理需求协助您整理病史病历、体检报告，建立健康档案；提供与住院外购药相关的全程管家式服务，并可进行用药信息的结构化、标签化，分析用药数据，提供用药画像。

(2) 服务对象：指定保险产品合同的被保险人。

(3) 启用条件：如您投保指定保险产品，在保单有效期内，您有上述咨询和需求时，可启用该服务。

(4) 服务流程：

①服务申请：您可登录“富德心服务”小程序——“健康·养老”专区，进入“健康生命服务”板块，点击“住院外购药服务”进行授权登录或添加镁信健康管家企业微信后进行申请。

②服务受理：镁信健康管家将会在服务时间5分钟内响应，并及时回复相关咨询，沟通您的疾病情况和药品需求。

③服务结果反馈：

如需进一步链接医药资源或提供其它产品服务，镁信健康管家将会在服务时间1个工作日内完成评估和服务方案制定，根据不同需求启动相关产品服务，并根据情况进行跟踪和随访，不断完善健康档案。

5. 药事管理服务

(1) 服务内容：专业药师将根据医生开具药品或治疗所需

药品为您提供咨询、指导、评估、提醒、可选择的药房规划等服务，您发起药事管理咨询的，服务时间 5 分钟内响应，1 个工作日内回复具体信息；镁信健康主动发起的，根据实际需要安排。

(2) 服务对象：指定保险产品合同的被保险人。

(3) 启用条件：如您投保指定保险产品，保单有效期内，您有上述咨询和需求时，可启用该服务。

(4) 服务流程：

①服务申请：您可登录“富德心服务”小程序——“健康·养老”专区，进入“健康生命服务”板块，点击“住院外购药服务”进行授权登录或添加镁信健康管家企业微信后进行申请。

②咨询受理：镁信健康管家将会在服务时间 5 分钟内响应，沟通您的药事管理需求。

③咨询反馈：镁信健康管家将会在服务时间 1 个工作日内联动专业药师完成评估，进行相关信息的回复。

(二) 一码垫付

(1) 服务内容：如您在二级及以上的公立医院普通部接受住院治疗，可申请住院医疗费用垫付服务，经垫付审核通过后，由镁信健康提供住院医疗费用垫付，解决您的就医资金压力。

(2) 服务对象：指定保险产品合同的被保险人。

(3) 服务时间:

镁信健康管家(BPMA)工作时间:

工作日:9:00-21:00

周末:9:00-17:00(法定节假日除外)

(4) 启用条件: 指定保险产品合同有效期内和保险责任、保额范围内, 因意外伤害或经过等待期后因疾病原因需住院就医时, 可启动该服务。

(5) 服务流程:

①激活一码垫付权益: 您可进入“富德心服务”小程序——“健康·养老”专区, 进入“健康生命服务”板块, 点击“一码垫付”进行授权登录, 在完成信息认证后, 将开启服务权益, 页面将提供各项权益的服务申请快捷入口。

②住院费用一码垫付服务使用: 您可在“一码垫付”服务专区提交预约, 上传入院通知单等材料; 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(具体以服务平台展示为准); 在您提交申请材料后, 镁信健康管家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额度评估结果; 在页面查看评估结果, 如评估通过, 可继续使用一码垫付服务; 在医院缴费时, 根据您所实际选择医院支持的支付类型, 打开微信小程序展码或系统跳转支付宝展码支付; 若被保险人在治疗过程中, 需要追加垫付款项, 您可联系镁信健康管家发起追加垫付申请, 镁信健康管家将指

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，镁信健康管家及时跟进您的治疗情况，在治疗结束后，镁信健康管家将协助您准备理赔材料、通过“一码垫付”服务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：将根据我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：如最终理赔金额高于前期住院垫付金额的，我司会将理赔款统一支付至镁信健康，在扣除垫付金额后，剩余金额将由镁信健康转账给您；如最终理赔金额低于前期住院垫付金额的或者我司不予理赔的，您需向镁信健康退还前期多垫付部分。

(6) 服务须知：

①服务的使用不构成我司对该次事故及金额承担保险责任的承诺，在您就诊结束后镁信健康管家将协助您申请保险理赔，最终理赔结论由我司出具。

②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 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，镁信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。

③使用本服务前需先行签署相关服务协议及授权书(具体以服务平台展示为准)，对于已经通过一码垫付服务向医院支付的，且已由镁信健康协助向保险公司发起理赔申请的医疗费用，您个人不得重复再向我司发起理赔申请。

④若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。

⑤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，如若未在服务列表中找到您将就诊的医院，请及时联系镁信健康管家为您提供帮助。

⑥客户所持证件为外国人永居证及港澳台通行证的，目前无法使用先医后付服务，如对此有疑问，您也可详细咨询镁信健康管家。

⑦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，若您的情况经审核后无法享受此项服务，就诊结束后您可以向我司申请理赔，最终理赔以我司理赔审核调查结论为准。。

⑧当评估额度低于您需要支付的金额，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一码垫付支付账户，退回资金将优先用于偿还您通过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已垫付的金额。同时，镁信健康一码垫付服务可能会涉及到款项的多退少补。若镁信的垫付款项高于我司最后的理赔款，您需要把超出的款项归还给镁信健康，若您在还款截止日期期限届满后仍未偿还应还款项，将立即终止您的一码垫付服务。

*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指定平台《一码垫付服务协议》约定为准。

（三）门诊预约协助

1. 服务内容：如您罹患在指定保险产品合同约定的重大疾病，根据您的病情，推荐并为您提供对症专家的线下门诊预约服务（可指定医院，不指定专家、副高级及以上专科医生）及就医陪诊。

2. 服务对象：指定保险产品的被保险人。

3. 启用条件：

（1）在指定保险产品合同有效期内且经过等待期后

(2) 经我司认可医院的专科医生初次确诊罹患指定保险产品合同约定的重大疾病时，可启用该服务，限1次。

4. 服务流程：

(1) 服务申请：您可进入“富德心服务”小程序——“健康·养老”专区，进入“健康生命服务”板块，点击“门诊预约协助”，添加专属镁信健康管家企业微信后发起预约服务申请。

(2) 服务受理与安排：镁信健康管家将在1个工作日内与您确认具体情况和需求，获取必要资料和信息。如您满足服务约定的条件，为您匹配推荐合适对症的专家，并在3-7个工作日内完成门诊预约，同时为您安排专业陪诊人员。

(3) 按期就诊和现场陪同：按照预约时间，您按时前往医院进行就诊。陪诊人员协助您院内取号，陪同缴费、就诊、做相应检查、取送检查和化验结果、取药、办理相应的各项手续。

5. 服务须知：

(1) 本项服务不支持急诊、产科、口腔科、生殖中心、美容整形、体检、ICU、超声、医技等特殊科室，不支持指定医生，镁信健康管家将根据被保险人的病情匹配推荐镁信健康专属医生网络内的副主任及以上级别的专家。

(2) 预约服务落实前将取得您的确认，确认开启服务即扣除权益次数。服务申请成功后不接受改期或取消，请您慎

重预约。若已为您完成门诊预约，但由于您迟到、爽约等个人原因导致号源失效，最终未能在预定时间就医，亦视为本项服务已完成，需扣除相应的权益次数。同时，您有可能被医院列入爽约名单，导致后续无法再次预约该医院。

(3) 由于医院或专家的原因出现停诊，由镁信健康为您协助沟通。

(4) 本项服务不包含被保险人就医过程中产生的任何费用，如挂号费、诊疗费、床位费、手术费、会诊费、护理费、药费、检测费等相关费用。

(5) 陪诊服务是本次门诊预约的配套服务，将在为客户完成门诊预约后，安排人员陪同被保险人就诊，门诊预约服务和陪诊服务不可单独使用。

(6) 陪诊服务单次服务时长不超过4小时（超出需自行付费），服务范围不包括急诊就医预约、插队、加号、住院陪护、急诊留观陪护等。不提供代签字、保管贵重物品等服务。

(7) 以下情况需有患者的家属陪同的情况下进行专业人员陪诊：住院病人、门急诊留观病人；重症、病危和急救病人、醉酒状态的病人。

(8) 陪诊服务暂不支持精神类及传染性病患者、无亲属陪护的70岁以上的老人；无亲属陪护的幼儿；无亲属陪护的门诊手术病人；

6.服务网络：国务院卫生行政主管部门医院等级分类中的二级合格或者二级合格以上的公立医院普通部。

（四）全球找药服务

1. 服务内容：若您因意外伤害事故或在指定保险产品合同等待期后经专科医生明确诊断疾病（无论一种或多种），可向镁信健康申请找药，可提供中国境内上市（非医院药房）及在海南博鳌乐城国际医疗先行区、粤港澳大湾区、天津自贸试验区联动创新区特定医院内允许使用的特定药品的疗法效果、购买途径等信息查询服务。

2. 服务对象：指定保险产品保单的被保险人

3. 启用条件：

(1)在指定保险产品合同有效期内

(2)被保险人因意外伤害事故或经过等待期后经我司认可医院的专科医生明确诊断患有疾病，有找药需求时，可启用该服务。

4. 服务流程：

(1)服务申请：您可通过“富德心服务”小程序——“健康·养老”专区，进入“健康生命服务”板块，点击“全球找药服务”，添加专属镁信健康管家企业微信后联系申请。

(2)服务受理与安排：镁信健康管家将在 1 个工作日内与您确认需求，收集完整资料后，将在 3-5 个工作日内完成找药服务。

(3)自主选择购药：您可根据查找的信息，遵循医嘱进行药品的购买和使用。

5.服务须知：本项服务仅提供找药服务，相关医疗及其他费用，包括药品费、诊疗费、药品配送费等需由您自理。

6. 服务网络：

本服务查询的药品范围为：

(1)中国境内允许上市的新特药（经国家药监局审批通过允许上市的药品）；

(2)可通过海南博鳌乐城国际医疗先行区、粤港澳大湾区、天津自贸试验区联动创新区特定医院，根据临床急需进口政策购药或预约购药的国外新特药

（五）服务注意事项：

1.本健康管理服务协议内包含的产品服务内容适用于：

《富德生命附加住院费用补偿医疗保险（铂金版）》基本责任“基本医疗保险支付范围内住院医疗费用保险金”，并搭配可选责任二“外购药械费用医疗保险金”的保单，其中部分产品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，我司将停止为您提供服务。

2.本健康管理服务协议中，“客户”“您”均特指相关保单“被保险人”。

3.本健康管理服务协议在您使用保单中约定的产品服务责任时，以本健康管理服务协议中约定的服务标准为准。其中涉及一码垫付具体服务规则、服务注意事项等请以镁信健康指定平台《一码垫付服务协议》约定为准。涉及具体保险责任请以保险合同约定为准。

4.本健康管理服务协议旨在指导您更好地使用保单配套的产品服务，如发现本健康管理服务协议与保险条款不一致，以保险产品的保险条款为准。

5.本健康管理服务协议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。镁信健康不承担由您使用、或参考服务相关就医信息而产生的一切责任、损失。

6.本健康管理服务协议中提供的一切服务均限被保险本人使用，不得转让。如被保险人因罹患疾病暂时失去自理能力，可由直系亲属代为启用服务；如“被保险人”为未成年人，则需由监护人代为启用服务。

7.本健康管理服务协议中提供的服务非疾病诊疗服务，相关诊疗建议仅供参考，若客户有寻求医学诊断、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，我

司与镁信健康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，本健康管理服务协议提供的产品服务均不承担您使用服务时发生的医疗费用、生活费用。

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。

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，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.本健康管理服务协议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，最终理赔以我司理赔审核调查结论为准。

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,将暂停或终止本健康管理服务协议中相关服务的提供。因不可抗力原因影响服务使用的,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,在使用服务过程中,需要您真实、准确地提供必要个人信息,镁信健康可能会向您收集您的个人信息,在理赔服务过程中,镁信健康可能会将您的个人信息传送给我司。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.如因药品质量、适配性问题或医疗器械相关风险导致被保险人身体不适及其他相关损失,我司不承担保险责任;其余符合保险合同约定的保障范围及理赔事宜,均按合同条款约定执行。

16.随着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,本健康管理服务协议中涉及的服务内容与标准可能会发生调整,届时将及时调整本健康管理服务协议,并通过我司官网 <https://www.sino-life.com/service> 服务平台,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。

附表 1: 特定外购药品和外购医疗器械清单

| 序号 | 药品名 | 序号 | 药品名 |
|----|-----------------|----|---------------------|
| 1 | 人血白蛋白 | 33 | 肠内营养乳剂(TP) |
| 2 | 冻干人血白蛋白 | 34 | 肠内营养乳剂(TPF) |
| 3 | 人血白蛋白注射液 | 35 | 肠内营养乳剂(TPF-D) |
| 4 | 静注人免疫球蛋白(pH4) | 36 | 肠内营养乳剂(TPF-T) |
| 5 | 冻干静注人免疫球蛋白(pH4) | 37 | 肠内营养乳剂(TP-HE) |
| 6 | 抗人T细胞兔免疫球蛋白 | 38 | 短肽型肠内营养剂 |
| 7 | 抗人T细胞猪免疫球蛋白 | 39 | 整蛋白型肠内营养剂(粉剂) |
| 8 | 人免疫球蛋白 | 40 | 司美格鲁肽注射液 |
| 9 | 兔抗人胸腺细胞免疫球蛋白 | 41 | 替尔泊肽注射液 |
| 10 | 胸腺肽肠溶片 | 42 | 度拉糖肽注射液 |
| 11 | 胸腺肽肠溶胶囊 | 43 | 聚乙二醇洛塞那肽注射液 |
| 12 | 胸腺肽注射液 | 44 | 利司那肽注射液 |
| 13 | 注射用胸腺肽 | 45 | 贝那鲁肽注射液 |
| 14 | 胸腺肽氯化钠注射液 | 46 | 利拉鲁肽注射液 |
| 15 | 胸腺蛋白口服溶液 | 47 | 艾塞那肽注射液 |
| 16 | 胸腺五肽 | 48 | 阿达木单抗注射液 |
| 17 | 胸腺五肽注射液 | 49 | 注射用英夫利西单抗 |
| 18 | 注射用胸腺五肽 | 50 | 地舒单抗注射液 |
| 19 | 胸腺法新 | 51 | 枸橼酸爱地那非片 |
| 20 | 注射用胸腺法新 | 52 | 枸橼酸西地那非口崩片 |
| 21 | 肠内营养粉剂(AA) | 53 | 他达拉非片 |
| 22 | 肠内营养粉剂(AA-PA) | 54 | 聚乙二醇重组人生长激素注射液 |
| 23 | 肠内营养粉剂(TP) | 55 | 重组人生长激素注射液/注射用人生长激素 |
| 24 | 肠内营养混悬液(SP) | 56 | 马立巴韦片 |
| 25 | 肠内营养混悬液(TP) | 57 | 氟轻松玻璃体内植入剂 |

| | | | |
|----|------------------|----|-----------|
| 26 | 肠内营养混悬液(TPF) | 58 | 索磷布韦片 |
| 27 | 肠内营养混悬液(TPF-D) | 59 | 依达赛珠单抗注射液 |
| 28 | 肠内营养混悬液(TPF-DM) | 60 | 来特莫韦片 |
| 29 | 肠内营养混悬液(TPF-FOS) | 61 | 英克司兰钠注射液 |
| 30 | 肠内营养混悬液(TP-MCT) | 62 | 富马酸贝达喹啉片 |
| 31 | 肠内营养混悬液(TPSPA) | 63 | 注射用替加环素 |
| 32 | 肠内营养乳剂 (SP) | 64 | 注射用巴利昔单抗 |
| 65 | 索磷维伏片 | 70 | 度普利尤单抗注射液 |
| 66 | 马来酸阿伐曲泊帕片 | 71 | 猪肺磷脂注射液 |
| 67 | 盐酸缬更昔洛韦片 | 72 | 伏立康唑片 |
| 68 | 注射用重组人凝血因子Ⅶa | 73 | 特立帕肽注射液 |
| 69 | 注射用重组人凝血因子Ⅸ | 74 | 德拉马尼片 |