



健康长久好生活

友邦保险

## 关于友邦人寿

友邦人寿保险有限公司（简称“友邦人寿”）是友邦保险有限公司（简称“友邦保险”）全资持股的寿险子公司，统一经营友邦保险在中国内地的寿险业务。友邦人寿拥有专业的保险营销员队伍，并通过多元化销售渠道，为客户提供人寿保险、健康保险、意外伤害保险等各类人身保险业务。

友邦保险于1992年在上海设立分公司，是改革开放后最早一批获发个人人身保险业务营业执照的非本土保险机构之一，也是第一家将保险营销员制度引进国内的保险公司。2020年6月，友邦获批将友邦保险有限公司上海分公司改建为友邦人寿保险有限公司。2020年7月，友邦人寿正式成为中国内地首家外资独资人身保险公司。

## 您可以通过以下方式，获取更多产品及服务资讯

(1) 联系您的营销员

(2) 关注友邦人寿官方微信



(3) 拨打友邦人寿客服热线

固定电话：800 820 3588

手机：400 820 3588

海外用户：(86 21) 2409 9009

(4) 前往友邦人寿各分支机构客户服务中心（扫描二维码可获得具体地址信息）



# 友邦附加安益（2021）少儿综合住院医疗保险

## 就医服务手册

销售资料编号 CHOH&WMA 038号 (2021)





## 感谢选择友邦人寿！

为了提升《友邦附加安益（2021）少儿综合住院医疗保险》被保险人（以下简称“被保险人”）的服务体验，友邦人寿委托第三方服务供应商提供在本就医服务手册中约定的两项“就医服务”权益，包括门诊就医协助和住院就医协助。我们将在本就医服务手册内向被保险人具体介绍“就医服务”的启动条件、服务内容、服务标准、服务期限、服务流程、本公司合作的第三方服务供应商、注意事项等供被保险人参考。



1. 本就医服务手册内提供的服务仅限被保险人本人使用，不得转让。否则，友邦人寿有权立即终止提供服务且保留追究法律责任的权利。
2. “就医服务”由友邦人寿合作的第三方服务供应商向被保险人提供。
3. 友邦人寿将根据被保险人的就医需求，向被保险人提供相应的就医协助，不涉及开展属于医疗机构执业许可范围内的服务。
4. 友邦人寿对医疗机构及其医生提供的医疗服务的内容、过程及结果均不承担法律责任；若被保险人因医疗机构及其医生提供的任何服务产生纠纷，本公司不负任何法律责任。
5. 友邦人寿将按照相关法律法规依法保护被保险人的个人信息安全；但对于以下信息披露或提供的情形，友邦人寿将不承担相关法律责任：
  - a) 被保险人将被保险人的信息自愿主动告知或提供给他人过程中导致的个人信息泄露；
  - b) 我公司获取的信息属于已在共有领域的信息或属于公开信息范畴；
  - c) 根据相关法律法规、法院或仲裁机构的命令或裁决、政府机关和部门的命令或要求而在必须披露的范围内进行的信息披露；
  - d) 政府管制而造成的暂时性关闭等影响网络正常经营等不可抗力的因素而造成的信息泄露、丢失、被盗用或被篡改；
  - e) 相关法律法规规定的其他情形。
6. 本就医服务手册内提供的相关服务仅在中国大陆地区适用。



自您的《友邦附加安益（2021）少儿综合住院医疗保险》合同生效日起，在保险期间内，被保险人可享有以下两项就医服务权益：



若被保险人在每个保险期间服务权益未使用完毕，则视作自动放弃该保险期间的“就医服务”权益。





在保险期间内，被保险人可获得的服务内容详情如下：

服务名称	服务类别	服务内容	启动条件	服务次数
门诊就医协助	就医服务	根据被保险人的病情和就医需求，由第三方服务供应商协助被保险人预约门诊就医	在保险有效期内，提供门诊就医所需病情描述及所需就医的医院及科室信息（根据被保险人需要，第三方服务供应商也可以根据被保险人的病情描述推荐匹配的就医医院选项供被保险人选择，在获取被保险人本人确认后启动门诊就医协助服务）	3次/保险期间
住院就医协助	就医服务	由第三方服务供应商提供住院就医协助，同时根据就医医院规则及被保险人意愿安排陪诊服务，包括但不限于住院部及流程导引、协助代办入院相关手续等	在保险有效期内，提供住院单及其他相关辅助资料如病例报告、病史、检查资料等	1次/保险期间
		由第三方服务供应商于被保险人出院后提供回访	被保险人出院	1次/保险期间

注：若被保险人因《友邦附加安益（2021）少儿综合住院医疗保险》内责任免除条款所示情形而申请就医服务的，本公司不提供就医服务。



服务名称：

门诊就医协助

服务标准：

- 第三方服务供应商通过邮件或电话形式与被保险人明确具体门诊就医协助需求后，于7个工作日内安排三甲医院门诊就医
- 门诊就医协助服务可指定医院科室，不可指定医生
- 若被保险人在与第三方服务供应商确认门诊就医协助服务需求后，第三方服务供应商已完成门诊就医协助安排，任何因被保险人取消或自行另作安排而导致服务终止的，仍视作服务权益已使用

服务名称：

住院就医协助

服务标准：

- 第三方服务供应商通过邮件或电话形式与被保险人明确具体住院就医协助需求后，于7-14个工作日内安排三甲医院入院
- 第三方服务供应商于被保险人出院后1周内提供1次回访
- 若被保险人在与第三方服务供应商确认住院就医协助服务需求后，第三方服务供应商已完成住院就医协助安排，任何因被保险人取消或自行另作安排而导致服务终止的，仍视作服务权益使用完毕



### 注意事项:

\*门诊和住院就医协助的工作时间: 周一至周五, 9:00-21:00。双休日、法定节假日除外。

\*如您对本就医服务手册内提供的服务有任何疑问, 敬请拨打相关投诉热线: 400-820-3588进行反馈。