



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）



# 天使服务手册



版本号：CHOH&WMA011号（2023）



## 导语：

感谢选择友邦人寿。

“天使服务”是友邦人寿为投保特定保险产品且完成回执签署的投保人提供的可在特定亲属范围内激活服务权益人的健康管理服务。“天使服务”包含三个套餐服务包供投保人任选其一：儿童服务包、康养轻量版服务包和北上广直通车体验版服务包。友邦人寿委托第三方服务供应商根据“天使服务”服务权益人（以下简称“服务权益人”）对应激活的套餐提供在本服务手册中约定的服务权益。我们将在本服务手册内向服务权益人具体介绍这三个套餐服务权益的内容、流程、标准、期限以及注意事项和可能发生的风险等供服务权益人参考。

# Contents

## 1

服务声明	3
服务期限	4
服务概览	4

## 2 儿童服务包

服务内容	5
服务标准	6
服务流程	7
注意事项	10

## 3 康养轻量版服务包

服务内容	11
服务标准	11
服务流程	12
注意事项	13

## 4 北上广直通车体验版服务包

服务内容	15
服务标准	16
服务流程	18
注意事项	21

## 服务声明 SERVICE STATEMENT

1. 本服务手册内提供的服务仅限服务权益人本人使用，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. 本服务手册中约定的服务权益均由友邦人寿委托的第三方服务供应商向服务权益人提供。
3. 友邦人寿将根据服务权益人的需求，向服务权益人提供视频健康咨询和心理咨询服务，服务涉及的任何健康建议等信息仅供参考，而非诊疗服务，不能代表医学诊断或处方。若服务权益人有寻求医学诊断、用药和治疗方案等就医需求，或服务权益人有任何相关紧急情况的，应及时至合法资质的医疗机构进行就医。
4. 友邦人寿将根据服务权益人的就医需求，向服务权益人提供就医咨询、门诊就医预约协助、大型检查预约协助、住院就医协助、就医接送、陪诊及儿童眼科检查协助，不涉及开展属于医疗机构执业许可范围内的服务。
5. 本服务手册约定的服务所涉及的任何就医参考信息（包括医疗机构和医生信息）仅供参考且不应被依赖。服务权益人本人有权自主自愿选择，且拥有最终决定权。友邦人寿不承担由于服务权益人使用或者依赖就医参考信息而产生的任何责任、索赔和损失。
6. 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；若服务权益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。
7. 本服务手册内的服务在任何方面都不得被理解为保险理赔结论以及与保险理赔有关的任何承诺。有关保险责任、保险理赔的相关约定、条件和限制以保险产品的保险合同为准。任何保险理赔结果均应以友邦人寿的理赔审核结果为准。

8. 友邦人寿将按照相关法律法规依法保护服务权益人的个人信息安全；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) 服务权益人将V的信息自愿主动告知或提供给他人的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。
9. 随着健康管理服务体系的运营与完善以及外部因素等影响，友邦人寿提供的健康管理服务内容可能发生变化或服务停止，届时友邦人寿会为客户提供合理的建议或方案供选择，并将及时调整健康管理服务手册，及时告知客户并按照调整后的服务手册提供服务。
10. 本服务手册内提供的相关服务仅在中国大陆地区适用。

## 服务期限 SERVICE PERIOD

**服务生效日：**投保人成功激活该保险合同下的“天使服务”套餐服务包和服务权益人之日；

**服务期限：**自服务生效日起的1年内

注：若保险合同中止或终止，则服务权益人无法使用“天使服务”权益。

## 服务概览 SERVICE OVERVIEW

在上述服务期限内，服务权益人可享受已激活的“天使服务”套餐服务包的具体服务权益包括：

### 儿童服务包

- 视频健康咨询
- 普惠版门诊就医预约协助
- 儿童眼科检查协助
- 儿童心理咨询



### 北上广直通车体验版服务包

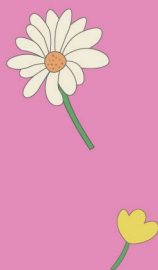
- 就医咨询
- 尊享版门诊就医预约协助
- 大型检查预约协助
- 住院就医协助
- 就医接送



### 康养轻量版服务包

- 豪华版门诊就医预约协助





# 儿童服务包

## 服务内容

服务权益	服务内容	启动条件	服务次数
 视频健康咨询	根据服务权益人的需求描述，由第三方服务供应商通过在线视频交互的方式，提供健康咨询服务	在服务期限内，服务权益人可根据自身健康状况，按需启动服务	不限次/服务期限
 普惠版门诊就医预约协助	根据服务权益人的病情和就医需求，由第三方服务供应商协助服务权益人预约三甲医院门诊就医	在服务期限内，服务权益人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（根据服务权益人需要，第三方服务供应商也可以根据服务权益人的病情描述推荐匹配的就医医院选项供服务权益人选择，在获取服务权益人本人确认后启动门诊就医预约协助服务）	不限次/服务期限
 儿童眼科检查协助	若服务权益人因（疑似）近视、远视或散光的情况申请服务，第三方服务供应商协调服务权益人在指定眼科医疗机构网络内进行眼科检查。若服务权益人选择在指定眼科医疗机构网络内接受需配OK镜的治疗方案，可享受特定的OK镜费用优惠。	在服务期限内，服务权益人可根据自身健康状况，按需启动服务	1次/服务期限
 儿童心理咨询	根据服务权益人的需求，第三方服务供应商协调三甲医院心理咨询师或心理专科医生提供儿童心理咨询服务	在服务期限内，服务权益人可根据自身健康状况，按需启动服务	3次/服务期限

## 服务标准

### ▶ 视频健康咨询



**服务时间：**7\*24小时接受在线服务申请；

**接单时效：**接到服务权益人提交的服务订单后，工作时段（8:00-22:00）平均在3分钟内完成在线接单；夜间时段（22:00-8:00）平均在10分钟内完成在线接单；

**咨询时长：**医生接单后，单次健康咨询时长为2小时。其中，单次视频通话最长15分钟（含），超过15分钟系统自动挂断，随后服务权益人也可以向提供本次视频健康咨询的医生主动发起图文健康咨询至本次健康咨询时长结束；

**服务医生：**三甲医院主治医生、副主任医生、主任医生以及微医全科医生（其中，提供此服务的主要群体为三甲医院主治医生、副主任医生、主任医生，为了避免特殊时间段及特殊科室长时间无医生接单问题，在订单超过3分钟无医生接单的情况下，系统会提醒微医全科医生进行接单处理用户需求）。

### ▶ 普惠版门诊就医预约协助



**服务时间：**周一至周五9:00-21:00接受服务申请，周六、周日及国家法定节假日除外；

**预约时效：**第三方服务供应商通过邮件或电话形式与服务权益人明确具体门诊就医预约协助需求并获得必要的信息后，于7个工作日内协调三甲医院门诊就医；

**预约标准：**门诊就医预约协助服务可提供三甲医院副主任及以上级别的专家门诊预约服务，服务可指定医院科室，不可指定医生；

**取消规则：**若服务权益人提交的门诊就医预约协助需求已经预约成功且已收到预约成功短信，服务权益人如需取消，应提前2个工作日致电第三方服务供应商取消服务，就诊当天不可取消。如因个人原因未按时前往就诊且未按约定取消，则视为违约；服务权益人在同一家医院累计违约2次，则无法继续享有该医院的门诊就医预约协助服务。

## 儿童眼科检查协助



- 服务时间：**周一至周五9:00-21:00接受服务申请，周六、周日及国家法定节假日除外；
- 服务时效：**第三方服务供应商通过邮件或电话形式与服务权益人明确具体儿童眼科检查协助需求并获得必要的信息后，于7个工作日内协调指定眼科医疗机构的检查；
- 机构范围：**仅限第三方服务供应商提供的指定眼科医疗机构网络，该网络会结合实际运营情况变动，以第三方供应商提供服务时沟通为准；
- 检查项目：**具体检查项目需以指定眼科医疗机构的医生结合服务权益人的实际情况判断需要为准；
- 优惠说明：**特定的OK镜费用优惠以指定眼科机构实际公布为准
- 取消规则：**若服务权益人需要临时取消检查，需在检查日前1个工作日致电第三方服务供应商取消，如若服务期限内取消超过三次，第四次会扣除服务权益。


## 儿童心理咨询



- 服务时间：**周一至周五9:00-21:00接受服务申请，周六、周日及国家法定节假日除外；
- 服务时效：**第三方服务供应商通过邮件或电话形式与服务权益人明确具体儿童心理咨询需求并获得必要的信息后，于4个工作小时内反馈可以提供咨询的医生及可咨询的时间；
- 服务医生：**三甲医院心理咨询师或心理专科医生，不可指定医生；
- 服务时长：**单次咨询最长45分钟；
- 取消规则：**若服务权益人在与第三方服务供应商确认儿童心理咨询服务需求后，第三方服务供应商已完成医生安排并确认咨询时间且服务权益人已收到预约成功的电话/短信/邮件，任何因服务权益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。

## 服务流程

服务入口：

友邦友享APP >> “我的” >> “我的健康管理服务” >> “其他服务权益” >>  “天使服务”服务入口 >> “儿童服务包”



### 1. 视频健康咨询

- STEP 1：提交服务申请**  
选择视频健康咨询服务，点击“立即咨询”按钮，进入第三方服务供应商的服务平台，根据提示完成联合登录流程；
- STEP 2：提交服务订单**  
1) 在线描述健康状况；  
2) 提交服务订单；
- STEP 3：接听视频电话**  
医生完成在线接单后，向服务权益人立即发起视频通话，待服务权益人接通后，即可开启视频健康咨询服务。若因网络不佳、或服务权益人不方便视频通话等原因，经服务权益人确认后，医生可转用图文、电话方式沟通；
- STEP 4：在线补充咨询**  
医生完成15分钟的视频健康咨询后，服务权益人可根据自身需要，在视频健康咨询结束页面上，通过图文交互方式，向提供本次视频健康咨询的医生主动发起图文健康咨询至单次健康咨询时长结束。

### 2. 普惠版门诊就医预约协助

- STEP 1：提交申请**  
选择普惠版门诊就医预约协助服务，点击“立即申请”按钮，根据提示拨打第三方服务供应商的服务热线：400-968-1980，服务权益人也可以直接拨打第三方服务供应商的服务热线：400-968-1980，提出服务申请；
- STEP 2：提交相关资料**  
根据第三方服务供应商服务专员指引，提交门诊就医所需病情描述及所需就医的医院及科室信息至指定服务邮箱：yunying-ts@hengyu-health.com；
- STEP 3：确认具体需求**  
在收到相关资料后，第三方服务供应商服务专员将不晚于收到资料的下一个工作日内与服务权益人取得联系，明确具体门诊就医预约协助需求；  
应服务权益人需要，第三方服务供应商也可以根据服务权益人提供的病情描述推荐匹配的就医医院选项供服务权益人选择，在获取服务权益人本人确认后推进后续服务；
- STEP 4：获取门诊预约安排信息**  
第三方服务供应商服务专员以电话形式与服务权益人确认需求后，于7个工作日内完成门诊就医预约协助安排，并通过电话/短信/邮件形式反馈具体信息给予服务权益人；  
若遇到不可抗力，如疫情管控、专家停诊、专家特定病区治疗安排等客观因素，第三方服务供应商将尽力协调相同资历专家的门诊就医预约，但第三方服务供应商可能无法于7个工作日内完成门诊就医预约协助。

### 3. 儿童眼科检查协助

- STEP 1: 提交申请**  
选择儿童眼科检查协助服务，点击“立即申请”按钮，根据提示拨打第三方服务供应商的服务热线：400-968-1980，服务权益人也可以直接拨打第三方服务供应商的服务热线：400-968-1980，提出服务申请。
- STEP 2: 提交相关资料**  
根据第三方服务供应商服务专员指引，提交必要资料至指定服务邮箱：  
yunying-ts@hengyu-health.com；
- STEP 3: 确认具体需求**  
在收到相关资料后，第三方服务供应商服务专员将不晚于收到资料的下一个工作日内与服务权益人取得联系，明确儿童眼科检查协助需求；
- STEP 4: 获取眼科检查安排信息**  
第三方服务供应商服务专员以电话形式与服务权益人确认需求后，于7个工作日内完成协调指定眼科医疗机构的检查安排，并通过电话/短信/邮件形式反馈具体信息给予服务权益人；  
若遇到不可抗力，如疫情管控等客观因素，第三方服务供应商可能无法于7个工作日内完成指定眼科医疗机构的检查协助；
- STEP 5: 完成检查**  
根据反馈的预约信息，服务权益人于预约当日在约定的医疗机构完成儿童眼科检查。

### 4. 儿童心理咨询

- STEP 1: 提交申请**  
选择儿童心理咨询服务，点击“立即申请”按钮，根据提示拨打第三方服务供应商的服务热线：400-968-1980，服务权益人也可以直接拨打第三方服务供应商的服务热线：400-968-1980，提出服务申请；
- STEP 2: 提交相关资料**  
根据第三方服务供应商服务专员指引，提交必要资料至指定服务邮箱：  
yunying-ts@hengyu-health.com；
- STEP 3: 确认具体需求**  
在收到相关资料后，第三方服务供应商服务专员将不晚于收到资料的下一个工作日内与服务权益人取得联系，明确儿童心理咨询需求；
- STEP 4: 获取预约安排信息**  
第三方服务供应商服务专员以电话形式与服务权益人确认需求后，于4个工作小时内完成儿童心理咨询医生的预约安排，并通过电话/短信/邮件形式反馈具体信息给予服务权益人；  
若遇到不可抗力，如疫情管控等客观因素，第三方服务供应商可能无法于4个工作小时内完成儿童心理咨询预约安排；
- STEP 5: 完成咨询**  
服务权益人于预约当日接收医生致电，完成儿童心理咨询流程；
- STEP 6: 完成回访**  
第三方服务供应商服务专员对服务权益人的儿童心理咨询体验进行回访。


## Ⓢ 注意事项

1. 儿童眼科检查协助服务中若涉及到除近视、远视、散光以外的眼科疾病所需检查，则需要服务权益人额外支付相应费用；
2. 本套餐包提供的是门诊就医预约协助服务，服务权益人在就医过程中产生的相关医疗费用，包括但不限于挂号费、检查费、药品费等费用需服务权益人自行承担；
3. 口腔科仅提供普通门诊预约；
4. 16周岁以下儿童服务权益人就诊当天应有家属陪同；
5. 因如下情况需申请“儿童服务包”服务的，本公司不提供相应服务：  
A) 不孕不育治疗、人工受精、妊娠、分娩（包括难产）、流产、堕胎、节育（包括避孕及绝育）、产前后检查等与生育相关的情形；  
B) 传染性疾病、精神类疾病；  
C) 自伤、自杀、药物上瘾或滥用、酒精滥用、感染性传播疾病，服用、吸食或注射毒品；  
D) 整形美容相关及整形整容术后导致的伤害；  
E) 门诊治疗：包括门诊输液、肌肉注射、放疗、透析，伤口换药；  
F) 急诊和急症医疗情况，如：意外导致的需紧急就医的医疗状况，生命体征不稳定，ICU治疗转院等；  
G) 服务生效日之前已明确诊断的疾病；
6. 若服务权益人在服务期间内，未将服务权益使用完毕，则视作自动放弃该服务期限内的服务权益；
7. 如服务权益人在使用本服务手册内提供的服务的过程中有意见或申请投诉，敬请拨打投诉热线：400-820-3588 进行反馈。



# 康养轻量版服务包

## 服务内容

服务权益	服务内容	启动条件	服务次数
 <p>豪华版门诊就医预约协助</p>	根据服务权益人的病情和就医需求，由第三方服务供应商协助服务权益人预约三甲医院门诊就医，同时根据就医医院规则及服务权益人意愿安排就诊当天陪诊以及就医接送的服务	在服务期限内，服务权益人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（根据服务权益人需要，第三方服务供应商也可以根据服务权益人的病情描述推荐匹配的就医医院选项供服务权益人选择，在获取服务权益人本人确认后启动门诊就医预约协助服务）	3次/服务期限

## 服务标准

### ▶ 豪华版门诊就医预约协助



**服务时间：**周一至周五9:00-21:00接受服务申请，周六、周日及国家法定节假日除外；

**预约时效：**第三方服务供应商通过邮件或电话形式与服务权益人明确具体门诊就医预约协助需求、陪诊需求和就医接送需求并获得必要的信息后，于7个工作日内协调三甲医院门诊就医、当日陪诊及就医接送服务；

**预约标准：**门诊就医预约协助服务可提供三甲医院副主任及以上级别的专家门诊预约服务，服务可指定医院科室，不可指定医生；

**陪诊标准：**陪诊员均具备护士资格证书；陪诊员会于就诊前一天和服务权益人约定好就诊见面的时间地点；就诊当天，第三方服务供应商陪诊员提前在服务权益人确认过的约定地点等候服务权益人，并安排出租车或第三方打车平台经济型快车接服务权益人前往医院就医。到达医院后，陪诊员代排队挂号，全程导诊（如：代排队预约检查，代取药取报告）。服务权益人就诊结束后，陪诊员叫出租车或第三方打车平台经济型快车送服务权益人回指定地点，并提醒服务权益人获取出租车发票报销凭证。单次陪诊最多可提供4小时的服务，包括来回接送的时间。

**就医接送标准：**由第三方服务供应商安排的接送车型为出租车或第三方打车平台经济型快车，单程距离不超过15公里（单程费用报销上限为15公里，若单程公里数超过15公里，则按出租车或第三方打车平台经济型快车发票金额和公里数比例折算报销）；

-如服务权益人就诊当天往返医院的过程中是由陪诊人员陪同的，同时公里数单程不超过15公里，则车费是由陪诊人员支付；如就诊当天往返医院的过程中是由陪诊人员陪同的，但公里数超过15公里的情况，需要服务权益人先行支付车费后，凭借出租车或第三方打车平台经济型快车发票向第三方服务供应商进行往返医院的车辆费用报销；-如服务权益人选择就诊当天自行打车往返医院，凭借出租车发票或第三方打车平台经济型快车行程单及发票，向第三方服务供应商进行往返医院的车辆费用报销；

第三方服务供应商在收到就医接送车费发票后的1个工作日内完成就医接送车费报销；

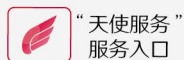
**取消规则：**若服务权益人在与第三方服务供应商确认门诊就医预约协助服务需求后，第三方服务供应商已完成门诊就医预约协助安排且服务权益人已收到预约成功的电话/短信/邮件，任何因服务权益人取消或自行另作安排而导致服务终止的，仍视作服务权益已使用；

**其他规则：**陪诊和就医接送必须在启动门诊就医预约协助的服务基础上启动；若单次仅启动门诊就医预约协助服务，未启动陪诊或就医接送，则视作放弃本次权益中的陪诊和就医接送。若服务权益人在与第三方服务供应商确认就医接送服务需求后，将不支持服务权益人取消或变更接送服务的出发地和目的地。

## 服务流程

服务入口：

友邦友享APP >> “我的” >> “我的健康管理服务” >> “其他服务权益” >>



>> “康养轻量版服务包”

## 1. 豪华版门诊就医预约协助

- STEP 1: 提交申请**  
选择豪华版门诊就医预约协助服务，点击“立即申请”按钮，根据提示拨打第三方服务供应商的服务热线：400-968-1980，服务权益人也可以直接拨打第三方服务供应商的服务热线：400-968-1980，提出服务申请；
- STEP 2: 提交相关资料**  
根据第三方服务供应商服务专员指引，提交门诊就医所需病情描述及所需就医的医院及科室信息，若客户需要启动就医接送，还需提供具体接送地址、预约就诊日或检查日、具体接送时间至指定服务邮箱：yunying-ts@hengyu-health.com；
- STEP 3: 确认具体需求**  
在收到相关资料后，第三方服务供应商服务专员将不晚于收到资料的下一个工作日内与服务权益人取得联系，明确具体门诊就医预约协助需求；  
应服务权益人需要，第三方服务供应商也可以根据服务权益人提供的病情描述推荐匹配的就医医院选项供服务权益人选择，在获取服务权益人本人确认后再推进后续服务；
- STEP 4: 获取门诊预约安排信息**  
第三方服务供应商服务专员以电话形式与服务权益人确认需求后，于7个工作日内完成门诊就医预约协助安排，并通过电话/短信/邮件形式反馈具体信息给予服务权益人；  
若遇到不可抗力，如疫情管控、专家停诊、专家特定病区治疗安排等客观因素，第三方服务供应商将尽力协调相同资历专家的门诊就医预约，但第三方服务供应商可能无法于7个工作日内完成门诊就医预约协助；
- STEP 5: 安排就医接送**  
根据服务权益人个人需求，第三方服务供应商确认就医接送安排，服务权益人于约定当日在约定时间约定地点乘坐第三方打车平台经济型快车或出租车至约定医院就医，并于就医结束后在约定时间约定地点乘坐第三方打车平台经济型快车或出租车至服务权益人的目的地；
- STEP 6: 协助门诊就诊**  
根据就医医院规则及服务权益人的意愿安排就医协助人员提供现场陪诊，或由服务权益人本人自行就诊；
- STEP 7: 报销就医接送车费（按需）**  
在第三方服务供应商服务专员的指引下，服务权益人将电子版或彩色照片版的出租车发票或第三方打车平台经济型快车行程单及发票通过邮件发送至第三方服务供应商邮箱yunying-ts@hengyu-health.com，第三方服务供应商在收到上述材料后的1个工作日内完成就医接送车费报销。

- E) 门诊治疗：包括门诊输液、肌肉注射、放化疗、透析，伤口换药；  
F) 急诊和急症医疗情况，如：意外导致的需紧急就医的医疗状况，生命体征不稳定，ICU治疗转院等；  
G) 服务生效日之前已明确诊断的疾病；  
5. 若服务权益人在服务期间内，未将服务权益使用完毕，则视作自动放弃该服务期限内的服务权益；  
6. 如服务权益人在使用本服务手册内提供的服务的过程中有意见或申请投诉，敬请拨打投诉热线：400-820-3588 进行反馈。

## Ⓜ 注意事项




1. 本服务仅提供门诊就医预约协助服务，服务权益人在就医过程中产生的相关医疗费用，包括但不限于挂号费、检查费、药品费等费用需服务权益人自行承担；
2. 口腔科仅提供普通门诊预约；
3. 16周岁以下儿童服务权益人、服务权益人行动不便（如需要轮椅）或意识受损（如老年痴呆或阿尔兹海默等疾病）、服务权益人年龄超70周岁，就诊当天应有家属陪同；
4. 因如下情况需申请“康养轻量版服务包”服务的，本公司不提供相应服务：
  - A) 不孕不育治疗、人工受精、妊娠、分娩（包括难产）、流产、堕胎、节育（包括避孕及绝育）、产前后检查等与生育相关的情形；
  - B) 传染性疾病、精神类疾病；
  - C) 自伤、自杀、药物上瘾或滥用、酒精滥用、感染性传播疾病，服用、吸食或注射毒品；
  - D) 整形整容相关及整形整容术后导致的伤害；







# 北上广直通车 体验版服务包

## 服务内容 CONTENT

服务权益	服务内容	启动条件	服务次数
 就医咨询	根据服务权益人的就医需求，由第三方服务供应商提供如下相关咨询服务： 1.北京、上海、广州优质医疗机构信息咨询 2.北京、上海、广州特色专科信息咨询 3.异地医保报销政策信息咨询 4.北京、上海、广州的饮食、住宿、天气等相关信息咨询	在服务期限内，服务权益人可按需启动服务	不限次 /服务期限
 尊享版门诊就医预约协助	根据服务权益人的就医需求，由第三方服务供应商提供北京、上海、广州三甲医院专家门诊（含副主任及以上级别）就医预约协助，同时根据就医医院规则及服务权益人个人意愿安排相应的陪诊服务	在服务期限内，服务权益人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（根据服务权益人需要，第三方服务供应商也可以根据服务权益人的病情描述推荐匹配的就医医院选项供服务权益人选择，在获取服务权益人本人确认后启动门诊就医预约协助服务）	1次 /服务期限
 大型检查预约协助	根据服务权益人的大型检查需求，由第三方服务供应商协助服务权益人预约北京、上海、广州三甲医院大型检查	在服务期限内，服务权益人需提供北京、上海、广州三甲医院开具的门诊检查单及其他相关辅助资料如病例报告、病史、检查资料等	1次 /服务期限

 住院就医协助	根据服务权益人的住院就医协助需求，由第三方服务供应商协助服务权益人至北京、上海、广州三甲医院住院就医，同时根据就医医院规则及服务权益人意愿安排入院陪诊服务，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，并于服务权益人出院后提供回访	在服务期限内，服务权益人需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 /服务期限
 就医接送	根据服务权益人的就医需求，由第三方服务供应商提供服务权益人已预约就医医院的同城往返接送服务	在服务期限内，服务权益人已申请北上广直通车体验版服务包内门诊就医预约协助、大型检查预约协助或住院就医协助中任意一项服务并已获得第三方服务供应商协助安排，上述服务安排当日提供就医接送服务	1次 /服务期限

## 服务标准 STANDARDS

### 就医咨询

**服务时间：**周一至周五9:00-21:00接受服务申请，周六、周日及国家法定节假日除外。

### 尊享版门诊就医预约协助

**服务时间：**周一至周五9:00-21:00接受服务申请，周六、周日及国家法定节假日除外；

**预约时效：**第三方服务供应商通过邮件或电话形式与服务权益人明确具体门诊就医预约协助需求并获得必要的信息后，于7个工作日内协调三甲医院门诊就医；

**预约标准：**门诊就医预约协助服务可提供北京、上海、广州三甲医院副主任及以上级别的专家门诊预约服务，服务可指定医院科室，不可指定医生；

**陪诊标准：**陪诊员均具备护士资格证书；陪诊员会于就诊前一天和服务权益人约定好就诊见面的时间地点；就诊当天，第三方服务供应商陪诊员提前在服务权益人确认过的约定地点等候服务权益人，到达医院后，陪诊员代排队挂号，全程导诊（如：代排队预约检查，代取药取报告）。单次陪诊最多可提供4小时的服务，若服务权益人选择同步开启就医接送服务，则包括来回接送的时间；

**取消规则：**若服务权益人在与第三方服务供应商确认门诊就医预约协助服务需求后，第三方服务供应商已完成门诊就医预约协助安排且服务权益人已收到预约成功的电话/短信/邮件，任何因服务权益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。

## 大型检查预约协助



**服务时间：**周一至周五9:00-21:00接受服务申请，周六、周日及国家法定节假日除外；

**服务时效：**第三方服务供应商通过邮件或电话形式与服务权益人明确具体大型检查预约协助需求并获得必要的信息后，于7个工作日内协调完成检查；

**大型检查范围：**B超、彩超、CT、核磁共振（MRI）、胃镜、肠镜；

**取消规则：**若服务权益人在与第三方服务供应商确认大型检查预约协助服务需求后，第三方服务供应商已完成大型检查预约协助安排且服务权益人已收到预约成功的电话/短信/邮件，任何因服务权益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。

## 住院就医协助



**服务时间：**周一至周五9:00-21:00接受服务申请，周六、周日及国家法定节假日除外；

**服务时效：**第三方服务供应商通过邮件或电话形式与服务权益人明确具体住院就医协助需求并获得必要的信息后，于14个工作日内协调三甲医院入院；

**回访时效：**第三方服务供应商于服务权益人出院后1周内提供1次回访；

**取消规则：**若服务权益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且服务权益人已收到协调成功的电话/短信/邮件，任何因服务权益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。

## 就医接送



**服务时间：**周一至周五9:00-21:00接受服务申请，周六、周日及国家法定节假日除外；

**申请规则：**

1. 仅限在北上广直通车体验版服务包内的门诊就医预约协助、大型检查预约协助或住院就医协助中任意一项服务已获得第三方服务供应商协助安排后申请；
2. 须至少在第三方服务供应商反馈的上述预约协助服务的最终预约就医日之前的2个工作日申请就医接送服务；

**就医接送标准：**由第三方服务供应商安排的接送车型为出租车或第三方打车平台经济型快车，仅限提供已预约就医医院的同城往返接送服务；

若服务权益人选择自行预约第三方打车平台经济型快车进行就医接送或选择自行乘坐线下出租车，需要先支付车费后，凭借出租车发票或第三方打车平台经济型快车行程单及发票向第三方服务供应商进行同城往返医院的车辆费用报销；

第三方服务供应商在收到就医接送车费发票后的1个工作日内完成就医接送车费报销。

**取消规则：**若服务权益人在与第三方服务供应商确认就医接送服务需求后，任何因服务权益人取消或变更接送服务的出发地和目的地等导致服务终止的，仍视作服务权益使用完毕。

## 服务流程

服务入口：

友邦友享APP >> “我的” >> “我的健康管理服务” >> “其他服务权益” >>  “天使服务”  
服务入口

>> “北上广直通车体验版服务包”

### 1. 就医咨询



#### STEP 1：提交申请

选择就医咨询服务，点击“立即申请”按钮，根据提示拨打第三方服务供应商的服务热线：400-968-1980，服务权益人也可以直接拨打第三方服务供应商的服务热线：400-968-1980，提出服务申请；



#### STEP 2：进行咨询

根据自身需求询问北京、上海、广州三地的优质医疗机构、特色专科、异地医保报销政策信息，以及食住行等相关信息。

### 2. 尊享版门诊就医预约协助



#### STEP 1：提交申请

选择尊享版门诊就医预约协助服务，点击“立即申请”按钮，根据提示拨打第三方服务供应商的服务热线：400-968-1980，服务权益人也可以直接拨打第三方服务供应商的服务热线：400-968-1980，提出服务申请；



#### STEP 2：提交相关资料

根据第三方服务供应商服务专员指引，提交门诊就医所需病情描述及所需就医的医院及科室信息至指定服务邮箱：yuning-ts@hengyu-health.com；



#### STEP 3：确认具体需求

在收到相关资料后，第三方服务供应商服务专员将不晚于收到资料的下一个工作日内与服务权益人取得联系，明确具体门诊就医预约协助需求；  
应服务权益人需要，第三方服务供应商也可以根据服务权益人提供的病情描述推荐匹配的就医医院选项供服务权益人选择，在获取服务权益人本人确认后再推进后续服务；

**STEP 4: 获取门诊预约安排信息**

第三方服务供应商服务专员以电话形式与服务权益人确认需求后，于7个工作日内完成门诊就医预约协助安排，并通过电话/短信/邮件形式反馈具体信息给予服务权益人；

若遇到不可抗力，如疫情管控、专家停诊、专家特定病区治疗安排等客观因素，第三方服务供应商将尽力协调相同资历专家的门诊就医预约，但第三方服务供应商可能无法于7个工作日内完成门诊就医预约协助；

**STEP 5: 协助门诊就诊**

根据就医医院规则及服务权益人的意愿安排就医协助人员提供现场陪诊，或由服务权益人本人自行就诊。

**3.大型检查预约协助****STEP 1: 提交申请**

选择大型检查预约协助服务，点击“立即申请”按钮，根据提示拨打第三方服务供应商的服务热线：400-968-1980，服务权益人也可以直接拨打第三方服务供应商的服务热线：400-968-1980，提出服务申请；

**STEP 2: 提交相关资料**

根据第三方服务供应商服务专员指引，反馈具体大型检查项目、实施该大型检查项目医院等信息，并将此信息及必要的门诊检查单等资料通过邮件发送至指定服务邮箱：yunying-ts@hengyu-health.com；

**STEP 3: 确认具体需求**

在收到相关资料后，第三方服务供应商服务专员将不晚于收到资料的下一个工作日内与服务权益人取得联系，明确具体大型检查就医预约协助需求；

**STEP 4: 获取大型检查安排信息**

第三方服务供应商服务专员以电话形式与服务权益人确认需求后，于7个工作日内完成大型检查预约协助安排，并通过电话/短信/邮件形式反馈具体信息给予服务权益人；

若遇到不可抗力，如疫情管控等客观因素，第三方服务供应商可能无法于7个工作日内完成大型检查预约协助；

**STEP 5: 完成大型检查**

根据反馈的预约信息，服务权益人于预约当日在约定的医院内完成大型检查。

**4.住院就医协助****STEP 1: 提交申请**

选择住院就医协助服务，点击“立即申请”按钮，根据提示拨打第三方服务供应商的服务热线：400-968-1980，服务权益人也可以直接拨打第三方服务供应商的服务热线：400-968-1980，提出服务申请；

**STEP 2: 提交相关资料**

根据第三方服务供应商服务专员指引，提交必要相关资料至指定服务邮箱：yunying-ts@hengyu-health.com；

**STEP 3: 确认具体需求**

在收到相关资料后，第三方服务供应商服务专员将不晚于收到资料的下一个工作日内与服务权益人取得联系，明确具体住院就医协助需求；

**STEP 4: 获取住院协助信息**

第三方服务供应商服务专员以电话形式与服务权益人确认需求后，于14个工作日内完成住院就医协助，并通过电话/短信/邮件形式反馈具体信息给予服务权益人。若发生疫情管控等不可抗力因素，第三方服务供应商将尽力协调相同资历专家的住院就医，但第三方服务供应商可能无法于14个工作日内完成住院就医协助。部分情况下，服务权益人可能会直接收到第三方服务供应商安排医院的确认成功的电话；

**STEP 5: 协助入院**

第三方服务供应商根据就医医院规则及服务权益人意愿安排就医协助人员提供现场入院陪诊，协助服务权益人办理入院，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；若服务权益人直接收到第三方服务供应商安排医院的确认预约成功的电话，如需获得入院陪诊服务，可拨打第三方服务供应商热线进行入院陪诊服务申请。服务权益人也可以自行办理入院；

**STEP 6: 出院回访**

第三方服务供应商服务专员于服务权益人出院后1周内提供1次回访。

**5.就医接送****STEP 1: 提交申请**

选择就医接送服务，点击“立即申请”按钮，根据提示拨打第三方服务供应商的服务热线：400-968-1980，服务权益人也可以直接拨打第三方服务供应商的服务热线：400-968-1980，提出服务申请；

**STEP 2: 提交相关资料**

根据第三方服务供应商服务专员指引，提供就医接送服务信息，包括就医医院、服务权益人本人的居住地或暂住地、预约就诊日或检查日、具体接送时间等信息至指定服务邮箱：yunying-ts@hengyu-health.com；

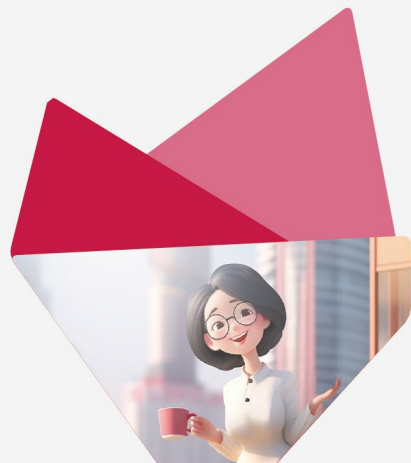
**STEP 3: 确认具体需求及后续操作流程**

第三方服务供应商服务专员与服务权益人确认就医接送服务需求，两种场景的流程如下：

1.服务权益人选择乘坐第三方打车平台经济型快车，则于需求确认后的1个工作日内完成就医接送安排，并通过电话形式向服务权益人反馈具体信息，就医接送费用由第三方服务供应商直接支付，若服务权益人在使用就医接送服务时提前支付了就医接送车费，则服务权益人可拨打第三方服务供应商热线电话按第三方服务供应商服务专员指引完成就医接送车费报销；

2.服务权益人选择自行预约第三方打车平台经济型快车或选择自行乘坐线下出租车往返医院，则由服务权益人自行支付就医接送车费，事后服务权益人需拨打第三方服务供应商热线电话按第三方服务供应商服务专员指引完成就医接送车费报销。

具体车费报销流程为：在第三方服务供应商服务专员的指引下，服务权益人将电子版或彩色照片版的出租车发票或第三方打车平台经济型快车行程单及发票通过邮件发送至第三方服务供应商邮箱yunying-ts@hengyu-health.com第三方服务供应商在收到上述材料后的1个工作日内完成就医接送车费报销。



## ④ 注意事项

### PLEASE PAY ATTENTION

1. 本服务仅提供门诊/大型检查/住院就医预约协助服务，服务权益人在就医过程中产生的相关医疗费用，包括但不限于挂号费、检查费、药品费、住院押金、检查麻醉等费用需服务权益人自行承担；
2. 16周岁以下儿童服务权益人、服务权益人行动不便（如需要轮椅）或意识受损（如老年痴呆或阿尔兹海默等疾病）、服务权益人年龄超70周岁，就诊当天应有家属陪同；
3. 门诊检查单及住院单须由北京、上海、广州地区三甲医院开具；
4. 因如下情况需申请“北上广直通车体验版服务包”服务的，本公司不提供相应服务：
  - A) 不孕不育治疗、人工受精、妊娠、分娩（包括难产）、流产、堕胎、节育（包括避孕及绝育）、产前产后检查等与生育相关的情形；
  - B) 传染性疾病、精神类疾病；
  - C) 自伤、自杀、药物上瘾或滥用、酒精滥用、感染性传播疾病，服用、吸食或注射毒品；
  - D) 整形整容相关及整形整容术后导致的伤害；
  - E) 门诊治疗：包括门诊输液、肌肉注射、放化疗、透析，伤口换药；
  - F) 急诊和急症医疗情况，如：意外导致的需紧急就医的医疗状况，生命体征不稳定，ICU治疗转院等；
  - G) 服务生效日之前已明确诊断的疾病；
5. 若服务权益人在服务期间内，未将服务权益使用完毕，则视作自动放弃该服务期限内的服务权益；
6. 如服务权益人在使用本服务手册内提供的服务的过程中有意见或申请投诉，敬请拨打投诉热线：400-820-3588进行反馈。

