

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）



服务资料编号：CHO&WMA020号 (2024)



传世愈从容 (2024)
重疾专案管理
服务手册

HEALTHIER, LONGER, BETTER LIVES

愈从容 愈如意

◆ 传世愈从容(2024)重疾专案管理

自您投保友邦人寿指定保险产品^{注1}的保险合同生效之日起，在保单有效情况下，为您提供对应服务期限^{注1}的传世愈从容（2024）重疾专案管理服务。基于保险产品的合同描述，若被保险人疑似或确诊合同约定的疾病时，友邦人寿将根据被保险人的实际患病情况，按需为被保险人提供传世愈从容（2024）重疾专案管理服务。

目录 TABLE OF CONTENTS »

03 服务声明

04 服务概览

05 服务内容

11 服务标准

12 服务流程

18 注意事项
常见问答

19 附录：
直通全球境外
网络医院列表

注1:

本服务手册内服务适用的指定保险产品及对应服务期限详情：



(请扫码获取)



SERVICE STATEMENT

服务声明

1

传世愈从容(2024)重疾专案管理服务内容为：

- (1) 健康咨询：由本公司及合作机构提供专案建档、健康资讯、营养康复指导和多学科咨询服务。
- (2) 就医服务：由本公司及合作机构提供中国境内地区门诊就医协助服务、住院就医协助服务。

(具体服务内容详情请参见本服务手册内介绍)

2

传世愈从容(2024)重疾专案管理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、条件和限制仍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。

3

传世愈从容(2024)重疾专案管理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继续提供此服务且保留追究法律责任的权利。

4

传世愈从容(2024)重疾专案管理服务不属于电话诊疗服务，亦不属于120急救服务。

5

友邦人寿不提供指定专家预约的服务。

6

友邦人寿向被保险人提供传世愈从容(2024)重疾专案管理服务过程中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。被保险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被保险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。

7

在传世愈从容(2024)重疾专案管理服务过程中,若被保险人有寻求医学诊断、用药和治疗方案等就医需求,或被保险人出现任何相关紧急情况,应及时前往合法资质的医疗机构进行就医。

SERVICE OVERVIEW

服务概览

传世愈从容(2024)重疾专案管理服务，旨在以“优质”、“可靠”、“有温度”的服务宗旨，为指定保险产品的被保险人提供最长为期1个自然年的完整服务，覆盖“疑似阶段”、“确诊阶段”、“康复阶段”。

关爱期间客户不仅可以享受到友邦人寿强大的合作医疗网络资源，更将直接获得具有临床医疗及护理从业背景的专属团队提供的就医协助服务。

◆ 传世愈从容(2024)重疾专案管理服务概览：



传世愈从容(2024)重疾专案管理



SERVICE CONTENTS

服务内容

您可以根据以下服务说明查询您所享受的服务内容及服务项目。

服务类别	服务计划	服务内容	启动标准	服务次数
健康咨询	从容评估	<ul style="list-style-type: none"> 结合医生已给出的治疗建议提供相关资讯，并进行健康生活方式宣教 	<ul style="list-style-type: none"> 在保单缴费期间内且保单有效情况下，被保险人经二级及以上公立医院专科医生诊断疑似或确诊保险合同内约定的重度疾病 	<ul style="list-style-type: none"> 在保单缴费期间内且保单有效情况下不限次数
就医服务	从容看问	<ul style="list-style-type: none"> 协调资源，提供中国境内地区的门诊预约协助 	<ul style="list-style-type: none"> 在保单缴费期间内且保单有效情况下，被保险人经“从容评估”服务确认疑似或确诊保险合同内约定的重度疾病 	<ul style="list-style-type: none"> 在保单缴费期间内且保单有效情况下：每保单年度1次且不可累计
就医服务	从容应对	<ul style="list-style-type: none"> 协调资源，提供中国境内地区的门诊预约协助 协调资源，提供中国境内地区的住院就医协助 	<ul style="list-style-type: none"> 在保单缴费期间内且保单有效情况下，被保险人经二级及以上公立医院专科医生确诊新发保险合同内约定的重度疾病 	<ul style="list-style-type: none"> 在保单缴费期间内且保单有效情况下，自启动“从容应对”或“从容营养”或“从容慧诊”三项服务中的任意一项后，自最早开启服务的1个自然年内： <ul style="list-style-type: none"> * 重度疾病门诊预约协助：3次 * 重度疾病住院就医协助：1次 (住院就医协助需要提供相应的住院单)
健康咨询	从容营养	<ul style="list-style-type: none"> 定制化营养管理指导计划一套，其中包括营养风险筛查，膳食评估，营养方案制定，饮食情况随访 暖心包 营养师直通车权益 	<ul style="list-style-type: none"> 在保单缴费期间内且保单有效情况下，被保险人首次经二级及以上公立医院专科医生确诊保险合同内约定的恶性肿瘤 	<ul style="list-style-type: none"> 在保单缴费期间内且保单有效情况下，自启动“从容应对”或“从容营养”或“从容慧诊”三项服务中的任意一项后，自最早开启服务的1个自然年内，提供定制化营养管理指导计划一套，启动服务初期获得膳食评估报告一份，在疾病治疗不同阶段（如围手术期、化疗期、放疗期、守护期），可分别提供营养管理指导服务1次，其中包括营养风险筛查，营养方案制定、饮食情况随访，必要时提供营养就诊建议。具体次数由营养师根据个案情况而定，最多不超过4次。服务详情可参见本服务手册内后续内容。 <ul style="list-style-type: none"> * 营养暖心包（3份）：覆盖疾病任意治疗阶段，根据客户实际需求开启使用。每份服务包中包括膳食评估2次，半小时的营养师电话沟通1次，半小时的一对一线营养师咨询1次。 * 营养师直通车：在线营养咨询服务环节，2小时内营养师在线反馈。
就医服务	从容慧诊	<ul style="list-style-type: none"> 境内多学科咨询服务由友邦委托的第三方服务供应商协调中国境内地区公立三甲医院为被保险人提供 	<ul style="list-style-type: none"> 在保单缴费期间内且保单有效情况下，被保险人首次经二级及以上公立医院专科医生确诊保险合同内约定的恶性肿瘤 	<ul style="list-style-type: none"> 在保单缴费期间内且保单有效情况下，自启动“从容应对”或“从容营养”或“从容慧诊”三项服务中的任意一项后，自最早开启服务的1个自然年内： <ul style="list-style-type: none"> * 境内多学科咨询：1次

SERVICE CONTENTS

服务内容

HEALTHIER, LONGER, BETTER LIVES

服务类别	服务计划	服务内容	启动标准	服务次数																																											
健康咨询	从容慧诊	<p>直通全球服务由友邦委托的第三方服务供应商协调境外网络医院为被保险人提供个性化的境外多学科咨询服务 【直通全球视频慧诊】 <u>境外视频多学科咨询</u> (包括准备服务8项、实施服务10项和随访阶段1项)</p> <p>「准备服务8项：」</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>服务项目</th><th>服务内容</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1. 医学咨询</td><td>提供医学咨询服务，了解客户病情并介绍目的地医疗背景信息</td></tr> <tr> <td>2. 病历收集指导</td><td>指导客户收集齐全境外网络医院所需医学文档，指导收集影像光盘、病理切片等实物资料</td></tr> <tr> <td>3. 病情梳理</td><td>梳理客户发病诊疗经过，整理病历档案</td></tr> <tr> <td>4. 病情总结</td><td>撰写符合境外网络医院要求的病历</td></tr> <tr> <td>5. 客户提问指导</td><td>整理客户疑问，提出病情相关的关键问题，促进视频咨询的高效沟通</td></tr> <tr> <td>6. 病历翻译</td><td>完成全部病历资料的专业医学翻译，制作专业英文病历</td></tr> <tr> <td>7. 病理资料往返邮寄</td><td>根据病情需要和境外网络医院医生要求，邮寄相关病理切片</td></tr> <tr> <td>8. 境外视频咨询预约</td><td>向境外网络医院提交远程视频咨询申请，并上传客户电子化病历资料</td></tr> </tbody> </table> <p>注：以上8项服务由第三方服务供应商的医学团队负责安排，已含病历翻译费、病理资料邮寄费。</p> <p>「实施服务10项：」</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>服务项目</th><th>服务内容</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1. 专家匹配</td><td>境外网络医院依据客户病情，匹配合适的专家或专家团为客户提供咨询</td></tr> <tr> <td>2. 建立客户账户 (部分医院按需提供)</td><td>根据境外网络医院要求为客户创建客户账户</td></tr> <tr> <td>3. 预约确认</td><td>境外网络医院接受远程视频咨询申请，并确定远程视频咨询日期</td></tr> <tr> <td>4. 完善检查</td><td>境外网络医院专家指导补充完善国内相关检查或病情资料（如需）</td></tr> <tr> <td>5. 影像审阅</td><td>根据病情需要，由境外网络医院影像专家出具影像审阅意见</td></tr> <tr> <td>6. 病理审阅</td><td>根据病情需要，由境外网络医院病理专家出具病理审阅意见</td></tr> <tr> <td>7. 多学科咨询</td><td>境外网络医院依据病情，组织多学科的专家团队，分析研判各类医学材料，形成多学科意见</td></tr> <tr> <td>8. 境外网络医院视频咨询</td><td>由境外网络医院专家依据多学科意见，提供45-60分钟视频咨询，并回答客户疑问；远程视频咨询期间境外网络医院或第三方服务供应商为客户提供专业中文翻译，确保医生与客户交流准确、顺畅</td></tr> <tr> <td>9. 视频咨询报告</td><td>境外网络医院依据多学科病情讨论形成的意见，出具远程视频咨询报告</td></tr> <tr> <td>10. 报告翻译</td><td>由境外网络医院注册服务团队将远程视频咨询报告翻译为中文</td></tr> </tbody> </table> <p>注：以上10项服务由境外网络医院全职医生提供服务，由第三方服务供应商的医学团队提供协助，但医疗费用及超出服务范围标准的相关费用由客户自行承担。 如客户不方便视频问诊，第三方服务供应商也可以改为书面多学科咨询方式。</p> <p>「随访阶段1项：」</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>服务项目</th><th>服务内容</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>医学随访</td><td>境外网络医院会根据客户病情发展等情况及时与境外医生沟通；第三方服务供应商的医学团队也会遵医嘱定期对客户进行随访，包括跟踪客户病情和客户相关医疗账户维护（如需）。</td></tr> </tbody> </table> <p>注：以上1项服务由第三方服务供应商医学团队和其合作的境外网络医院全职医生提供，仅适用于启动“从容应对”或“从容营养”或“从容慧诊”服务计划起一年内使用。已含相关沟通翻译费用，但医疗费用和超出服务范围标准的相关费用由客户自行承担。</p> <p>直通全球视频慧诊的服务等待期为保单生效日起计算90天。</p>	服务项目	服务内容	1. 医学咨询	提供医学咨询服务，了解客户病情并介绍目的地医疗背景信息	2. 病历收集指导	指导客户收集齐全境外网络医院所需医学文档，指导收集影像光盘、病理切片等实物资料	3. 病情梳理	梳理客户发病诊疗经过，整理病历档案	4. 病情总结	撰写符合境外网络医院要求的病历	5. 客户提问指导	整理客户疑问，提出病情相关的关键问题，促进视频咨询的高效沟通	6. 病历翻译	完成全部病历资料的专业医学翻译，制作专业英文病历	7. 病理资料往返邮寄	根据病情需要和境外网络医院医生要求，邮寄相关病理切片	8. 境外视频咨询预约	向境外网络医院提交远程视频咨询申请，并上传客户电子化病历资料	服务项目	服务内容	1. 专家匹配	境外网络医院依据客户病情，匹配合适的专家或专家团为客户提供咨询	2. 建立客户账户 (部分医院按需提供)	根据境外网络医院要求为客户创建客户账户	3. 预约确认	境外网络医院接受远程视频咨询申请，并确定远程视频咨询日期	4. 完善检查	境外网络医院专家指导补充完善国内相关检查或病情资料（如需）	5. 影像审阅	根据病情需要，由境外网络医院影像专家出具影像审阅意见	6. 病理审阅	根据病情需要，由境外网络医院病理专家出具病理审阅意见	7. 多学科咨询	境外网络医院依据病情，组织多学科的专家团队，分析研判各类医学材料，形成多学科意见	8. 境外网络医院视频咨询	由境外网络医院专家依据多学科意见，提供45-60分钟视频咨询，并回答客户疑问；远程视频咨询期间境外网络医院或第三方服务供应商为客户提供专业中文翻译，确保医生与客户交流准确、顺畅	9. 视频咨询报告	境外网络医院依据多学科病情讨论形成的意见，出具远程视频咨询报告	10. 报告翻译	由境外网络医院注册服务团队将远程视频咨询报告翻译为中文	服务项目	服务内容	医学随访	境外网络医院会根据客户病情发展等情况及时与境外医生沟通；第三方服务供应商的医学团队也会遵医嘱定期对客户进行随访，包括跟踪客户病情和客户相关医疗账户维护（如需）。	<p>在保单缴费期间内且保单有效情况下，自启动“从容应对”或“从容营养”或“从容慧诊”三项服务中的任意一项后，自最早开启服务的1个自然年内：</p> <p>直通全球：1次（含直通全球视频慧诊1次和直通全球境外面诊1次）</p>
		服务项目	服务内容																																												
		1. 医学咨询	提供医学咨询服务，了解客户病情并介绍目的地医疗背景信息																																												
2. 病历收集指导	指导客户收集齐全境外网络医院所需医学文档，指导收集影像光盘、病理切片等实物资料																																														
3. 病情梳理	梳理客户发病诊疗经过，整理病历档案																																														
4. 病情总结	撰写符合境外网络医院要求的病历																																														
5. 客户提问指导	整理客户疑问，提出病情相关的关键问题，促进视频咨询的高效沟通																																														
6. 病历翻译	完成全部病历资料的专业医学翻译，制作专业英文病历																																														
7. 病理资料往返邮寄	根据病情需要和境外网络医院医生要求，邮寄相关病理切片																																														
8. 境外视频咨询预约	向境外网络医院提交远程视频咨询申请，并上传客户电子化病历资料																																														
服务项目	服务内容																																														
1. 专家匹配	境外网络医院依据客户病情，匹配合适的专家或专家团为客户提供咨询																																														
2. 建立客户账户 (部分医院按需提供)	根据境外网络医院要求为客户创建客户账户																																														
3. 预约确认	境外网络医院接受远程视频咨询申请，并确定远程视频咨询日期																																														
4. 完善检查	境外网络医院专家指导补充完善国内相关检查或病情资料（如需）																																														
5. 影像审阅	根据病情需要，由境外网络医院影像专家出具影像审阅意见																																														
6. 病理审阅	根据病情需要，由境外网络医院病理专家出具病理审阅意见																																														
7. 多学科咨询	境外网络医院依据病情，组织多学科的专家团队，分析研判各类医学材料，形成多学科意见																																														
8. 境外网络医院视频咨询	由境外网络医院专家依据多学科意见，提供45-60分钟视频咨询，并回答客户疑问；远程视频咨询期间境外网络医院或第三方服务供应商为客户提供专业中文翻译，确保医生与客户交流准确、顺畅																																														
9. 视频咨询报告	境外网络医院依据多学科病情讨论形成的意见，出具远程视频咨询报告																																														
10. 报告翻译	由境外网络医院注册服务团队将远程视频咨询报告翻译为中文																																														
服务项目	服务内容																																														
医学随访	境外网络医院会根据客户病情发展等情况及时与境外医生沟通；第三方服务供应商的医学团队也会遵医嘱定期对客户进行随访，包括跟踪客户病情和客户相关医疗账户维护（如需）。																																														

SERVICE CONTENTS

服务内容

HEALTHIER, LONGER, BETTER LIVES

服务类别	服务计划	服务内容	启动标准	服务次数																																																							
就医服务	从容慧诊	<p>【直通全球境外面诊】 境外面诊多学科咨询 (包括就医服务14项、生活服务10项和随访阶段1项)</p> <p>「就医服务14项：」</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>服务项目</th><th>服务内容</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1. 境外就医咨询</td><td>提供境外就医咨询服务，介绍境外目的地的医疗背景信息，了解客户病情，提供个性化就医路径推荐</td></tr> <tr> <td>2. 病历收集指导</td><td>指导客户收集齐全预约医院所需医学文档，指导收集影像光盘、病理切片等实物资料</td></tr> <tr> <td>3. 病情梳理</td><td>协助梳理患者发病诊疗经过，整理病历档案，撰写符合目标医院要求的病情总结</td></tr> <tr> <td>4. 病历翻译</td><td>由境外网络医院医生完成全部病历资料的专业医学翻译，制作专业英文病历</td></tr> <tr> <td>5. 病理资料往返邮寄</td><td>根据病情需要和境外网络医院医生要求，邮寄相关病理切片</td></tr> <tr> <td>6. 医院预约(最多3次)</td><td>将客户病历资料电子化，向院方提交就诊申请，协调双方日程，获得境外网络医院预约信息和就诊安排</td></tr> <tr> <td>7. 出国前就医指导</td><td>出行前沟通提醒就医所需的准备</td></tr> <tr> <td>8. 首诊前就医指导</td><td>首诊前沟通提醒就医注意事项</td></tr> <tr> <td>9. 医疗费用预估</td><td>协助客户获得医疗费用预估，在各个阶段开始前由医院根据诊疗方案出具阶段医疗费预估</td></tr> <tr> <td>10. 就诊记录翻译</td><td>客户境外就诊期间的检查报告，就诊记录，医嘱的翻译（6000字英文以内）</td></tr> <tr> <td>11. 复诊预约(3次)</td><td>服务期限内，后续预约境外网络医院复诊</td></tr> <tr> <td>12. 其他医院预约(1次)</td><td>服务期限内，根据客户病情需要，由第三方服务供应商审核通过的，可协助客户预约境外其他医院</td></tr> <tr> <td>13. 境外网络医院就医担保</td><td>在医疗费用预估后，第三方服务供应商可为客户在境外网络医院的医疗费进行担保，同时可享受第三方服务供应商与境外网络医院的医疗费折扣。 *以客户实际的保险提供的责任为准</td></tr> <tr> <td>14. 账单结算协助</td><td>在诊疗结束时，协助客户进行费用结算，退费指导等；如通过第三方服务供应商担保医疗费的，由第三方服务供应商与境外网络医院结算后将医疗费账单、票据等相关资料和剩余押金（如有）交给客户</td></tr> </tbody> </table> <p><small>注：以上14项服务由第三方服务供应商负责提供，但医疗费用及超出服务范围标准的相关费用由客户自行承担。</small></p> <p>「生活服务10项：」</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>服务项目</th><th>服务内容</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1. 医疗签证辅助办理 (2人)</td><td>协助客户及陪同人员以医疗理由办理签证</td></tr> <tr> <td>2. 境外意外保险 (2人15天)</td><td>境外期间的境外意外保险</td></tr> <tr> <td>3. 机票预订</td><td>包括协助机票预定、改签、转机等</td></tr> <tr> <td>4. 境外住宿预订和出行前指导</td><td>境外住宿预订并进行出行前指导</td></tr> <tr> <td>5. 境外接送机 (2次)</td><td>仅境外网络医院所在的城市</td></tr> <tr> <td>6. 酒店续租</td><td>可以用第三方服务供应商境外的协议价格续租</td></tr> <tr> <td>7. 就诊陪同 (40小时)</td><td>客户在境外期间各种医学活动陪同</td></tr> <tr> <td>8. 生活陪同 (40小时)</td><td>客户在境外期间的生活安排</td></tr> <tr> <td>9. 话费提供 (2人15天)</td><td>境外所在城市电话卡（含流量）</td></tr> <tr> <td>10. 就医生活用车安排 (就诊/生活陪同各40小时内)</td><td>含7座商务车或SUV，司机/向导服务</td></tr> </tbody> </table> <p><small>注：以上10项服务由第三方服务供应商负责提供，其中已含客户本人签证费1次、意外险费用、话费、接送机以及就诊/生活陪同时间内的车辆使用费，但机票、酒店及超出服务范围标准的相关费用由客户自行承担。</small></p> <p>「随访阶段1项：」</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>服务项目</th><th>服务内容</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>医学随访</td><td>境外网络医院会根据客户病情发展等情况及时与境外医生沟通；第三方服务供应商的医学团队也会遵医嘱定期对客户进行随访，包括跟踪客户病情和客户相关医疗账户维护（如需）。</td></tr> </tbody> </table> <p><small>注：以上1项服务由第三方服务供应商医学团队和其合作的境外网络医院全职医生提供，仅适用于启动“从容应对”或“从容营养”或“从容慧诊”服务计划起一年内使用。已含相关沟通翻译费用，但医疗费用和超出服务范围标准的相关费用由客户自行承担。</small></p> <p><small>直通全球境外面诊的服务等待期为保单生效日起计算90天。</small></p>	服务项目	服务内容	1. 境外就医咨询	提供境外就医咨询服务，介绍境外目的地的医疗背景信息，了解客户病情，提供个性化就医路径推荐	2. 病历收集指导	指导客户收集齐全预约医院所需医学文档，指导收集影像光盘、病理切片等实物资料	3. 病情梳理	协助梳理患者发病诊疗经过，整理病历档案，撰写符合目标医院要求的病情总结	4. 病历翻译	由境外网络医院医生完成全部病历资料的专业医学翻译，制作专业英文病历	5. 病理资料往返邮寄	根据病情需要和境外网络医院医生要求，邮寄相关病理切片	6. 医院预约(最多3次)	将客户病历资料电子化，向院方提交就诊申请，协调双方日程，获得境外网络医院预约信息和就诊安排	7. 出国前就医指导	出行前沟通提醒就医所需的准备	8. 首诊前就医指导	首诊前沟通提醒就医注意事项	9. 医疗费用预估	协助客户获得医疗费用预估，在各个阶段开始前由医院根据诊疗方案出具阶段医疗费预估	10. 就诊记录翻译	客户境外就诊期间的检查报告，就诊记录，医嘱的翻译（6000字英文以内）	11. 复诊预约(3次)	服务期限内，后续预约境外网络医院复诊	12. 其他医院预约(1次)	服务期限内，根据客户病情需要，由第三方服务供应商审核通过的，可协助客户预约境外其他医院	13. 境外网络医院就医担保	在医疗费用预估后，第三方服务供应商可为客户在境外网络医院的医疗费进行担保，同时可享受第三方服务供应商与境外网络医院的医疗费折扣。 *以客户实际的保险提供的责任为准	14. 账单结算协助	在诊疗结束时，协助客户进行费用结算，退费指导等；如通过第三方服务供应商担保医疗费的，由第三方服务供应商与境外网络医院结算后将医疗费账单、票据等相关资料和剩余押金（如有）交给客户	服务项目	服务内容	1. 医疗签证辅助办理 (2人)	协助客户及陪同人员以医疗理由办理签证	2. 境外意外保险 (2人15天)	境外期间的境外意外保险	3. 机票预订	包括协助机票预定、改签、转机等	4. 境外住宿预订和出行前指导	境外住宿预订并进行出行前指导	5. 境外接送机 (2次)	仅境外网络医院所在的城市	6. 酒店续租	可以用第三方服务供应商境外的协议价格续租	7. 就诊陪同 (40小时)	客户在境外期间各种医学活动陪同	8. 生活陪同 (40小时)	客户在境外期间的生活安排	9. 话费提供 (2人15天)	境外所在城市电话卡（含流量）	10. 就医生活用车安排 (就诊/生活陪同各40小时内)	含7座商务车或SUV，司机/向导服务	服务项目	服务内容	医学随访	境外网络医院会根据客户病情发展等情况及时与境外医生沟通；第三方服务供应商的医学团队也会遵医嘱定期对客户进行随访，包括跟踪客户病情和客户相关医疗账户维护（如需）。	<p>在保单缴费期间内且保单有效情况下，自启动“从容应对”或“从容营养”或“从容慧诊”三项服务中的任意一项后，自最早开启服务的1个自然年内：</p> <p>直通全球：1次（含直通全球视频慧诊1次和直通全球境外面诊1次）</p>
服务项目	服务内容																																																										
1. 境外就医咨询	提供境外就医咨询服务，介绍境外目的地的医疗背景信息，了解客户病情，提供个性化就医路径推荐																																																										
2. 病历收集指导	指导客户收集齐全预约医院所需医学文档，指导收集影像光盘、病理切片等实物资料																																																										
3. 病情梳理	协助梳理患者发病诊疗经过，整理病历档案，撰写符合目标医院要求的病情总结																																																										
4. 病历翻译	由境外网络医院医生完成全部病历资料的专业医学翻译，制作专业英文病历																																																										
5. 病理资料往返邮寄	根据病情需要和境外网络医院医生要求，邮寄相关病理切片																																																										
6. 医院预约(最多3次)	将客户病历资料电子化，向院方提交就诊申请，协调双方日程，获得境外网络医院预约信息和就诊安排																																																										
7. 出国前就医指导	出行前沟通提醒就医所需的准备																																																										
8. 首诊前就医指导	首诊前沟通提醒就医注意事项																																																										
9. 医疗费用预估	协助客户获得医疗费用预估，在各个阶段开始前由医院根据诊疗方案出具阶段医疗费预估																																																										
10. 就诊记录翻译	客户境外就诊期间的检查报告，就诊记录，医嘱的翻译（6000字英文以内）																																																										
11. 复诊预约(3次)	服务期限内，后续预约境外网络医院复诊																																																										
12. 其他医院预约(1次)	服务期限内，根据客户病情需要，由第三方服务供应商审核通过的，可协助客户预约境外其他医院																																																										
13. 境外网络医院就医担保	在医疗费用预估后，第三方服务供应商可为客户在境外网络医院的医疗费进行担保，同时可享受第三方服务供应商与境外网络医院的医疗费折扣。 *以客户实际的保险提供的责任为准																																																										
14. 账单结算协助	在诊疗结束时，协助客户进行费用结算，退费指导等；如通过第三方服务供应商担保医疗费的，由第三方服务供应商与境外网络医院结算后将医疗费账单、票据等相关资料和剩余押金（如有）交给客户																																																										
服务项目	服务内容																																																										
1. 医疗签证辅助办理 (2人)	协助客户及陪同人员以医疗理由办理签证																																																										
2. 境外意外保险 (2人15天)	境外期间的境外意外保险																																																										
3. 机票预订	包括协助机票预定、改签、转机等																																																										
4. 境外住宿预订和出行前指导	境外住宿预订并进行出行前指导																																																										
5. 境外接送机 (2次)	仅境外网络医院所在的城市																																																										
6. 酒店续租	可以用第三方服务供应商境外的协议价格续租																																																										
7. 就诊陪同 (40小时)	客户在境外期间各种医学活动陪同																																																										
8. 生活陪同 (40小时)	客户在境外期间的生活安排																																																										
9. 话费提供 (2人15天)	境外所在城市电话卡（含流量）																																																										
10. 就医生活用车安排 (就诊/生活陪同各40小时内)	含7座商务车或SUV，司机/向导服务																																																										
服务项目	服务内容																																																										
医学随访	境外网络医院会根据客户病情发展等情况及时与境外医生沟通；第三方服务供应商的医学团队也会遵医嘱定期对客户进行随访，包括跟踪客户病情和客户相关医疗账户维护（如需）。																																																										

SERVICE STANDARD

服务标准

HEALTHIER, LONGER, BETTER LIVES

服务计划	服务标准
从容评估	<ul style="list-style-type: none"> · 服务团队：由专案经理提供服务； · 初次反馈：收到服务申请后的2个工作日内专案经理联系被保险人，给予反馈。
从容看问	<ul style="list-style-type: none"> · 服务团队：由专案经理提供服务； · 初次反馈：收到服务申请后的2个工作日内专案经理联系被保险人，给予反馈； · 门诊预约协助：需求明确且资料齐全的情况下，协助预约中国境内地区相应疾病领域优质的三级甲等医院、知名私立或外资医疗机构副主任及以上职称医生的专家门诊（不提供指定专家门诊预约）； · 服务时长：服务开启到服务关闭，提供最长30个自然日的服务。具体服务时长以个案完成门诊预约的时长为准。预约成功则视为该项服务权益使用完毕。
从容应对	<ul style="list-style-type: none"> · 服务团队：由专案经理提供服务； · 初次反馈：收到服务申请后的2个工作日内专案经理联系被保险人，给予反馈； · 门诊预约协助：需求明确且资料齐全的情况下，协助预约中国境内地区相应疾病领域优质的三级甲等医院、知名私立或外资医疗机构副主任及以上职称医生的专家门诊（不提供指定专家门诊预约）； · 住院就医协助：需求明确且资料齐全的情况下，启动住院就医协助服务（不提供指定专家住院就医协助）； · 服务时长：自启动“从容应对”或“从容营养”或“从容慧诊”三项服务的任意一项后，自最早开启的服务计算，提供最长1个自然年内的服务。具体服务时长依据被保险人的实际情况为准。若在服务开启后出现以下任意情况，则视作本项权益使用完毕。 <ol style="list-style-type: none"> 1) 服务开启后，在1个自然年内权益已使用完毕； 2) 服务开启后，上述服务权益部分使用，但服务期限已达1个自然年内； 3) 服务开启后，上述服务权益部分使用，但被保险人主动关闭该项服务。
从容营养	<ul style="list-style-type: none"> · 服务团队：由具有相应医学背景及执业资格的营养师提供相应服务； · 初次反馈：收到“从容营养”服务申请后的2个工作日内营养师联系被保险人，给予反馈； · 服务时长：自启动“从容应对”或“从容营养”或“从容慧诊”三项服务的任意一项后，自最早开启的服务计算，提供最长为1个自然年的服务。具体时长依据被保险人的实际情况为准，服务关闭则视为该项目服务权益使用完毕。 <p>♥ 境内多学科咨询</p> <ul style="list-style-type: none"> · 服务团队：由友邦委托的第三方服务供应商协调中国境内地区公立三甲医院提供服务； · 初次反馈：收到“从容慧诊”服务申请后的2个工作日内专案经理联系申请人或主要联系人，告知第三方服务平台资料上传方式和注意事项； · 复审时效：第三方服务供应商在收到客户提交的完整资料后，3个工作日内进行复审，若审核通过，则将联系客户进行多学科咨询安排； · 服务安排： <ol style="list-style-type: none"> 1) 需求明确且资料齐全的情况下，于复审通过沟通后的13个工作日内安排预约中国境内地区相应疾病领域优质的三级甲等医院副主任及以上职称，不少于3位医生的多学科咨询； 2) 多学科咨询时间不短于30分钟； 3) 完成多学科咨询后的3个工作日发送报告给服务申请人。 * 境内多学科咨询服务时长：自启动“从容应对”或“从容营养”或“从容慧诊”三项服务的任意一项后，自最早开启的服务计算，提供最长为1个自然年的服务。自服务申请提出到获得书面多学科咨询报告为服务期。服务关闭则视为该项服务权益使用完毕。 <p>♥ 直通全球</p> <ul style="list-style-type: none"> · 服务团队：由友邦委托的第三方服务供应商协调境外网络医院提供服务； · 初次反馈：收到“从容慧诊”服务申请后的1个工作日内专案经理联系申请人或主要联系人； · 复审时效：第三方服务供应商在收到客户提交的完整资料后的一周内进行复审； · 服务安排： <ul style="list-style-type: none"> 【直通全球视频慧诊（境外视频多学科咨询）】 <ol style="list-style-type: none"> 1) 资料审核通过后，第三方供应商在15个工作日内安排匹配境外网络医院专家，建立客户账户（部分医院按需提供），安排视频咨询时间，同时审阅影像及病理资料，并要求客户完善检查（如需），安排患者参加远程视频多学科咨询，远程视频多学科咨询及翻译时长为45-60分钟； 2) 完成远程视频多学科咨询后的2个工作日内翻译视频咨询报告并发送给服务申请人及专案经理； 3) 遵境外网络医院医嘱，在远程视频多学科咨询后的1个月内主动随访客户； 4) 若服务申请人后续仍有咨询需求，可通过第三方服务供应商翻译整理问题提交给境外网络医院专家，由境外网络医院回复客户问题，第三方服务供应商在收到境外网络医院回复后翻译成中文发送给客户。 【直通全球赴美面诊（境外面诊多学科咨询）】 <ol style="list-style-type: none"> 1) 复审通过后，第三方供应商协助客户办理签证，安排出境行程； 2) 出行前签订出行确认书，并告知客户旅行提示及医嘱； 3) 出境启程，协助客户转机（如需），抵达境外目的地，落地接机，协助安排酒店入住； 4) 就诊前准备并前往境外网络医院进行多学科面诊（含就诊陪同及翻译）； 5) 出具境外面诊记录及总结并提供翻译； 6) 遵境外网络医院医嘱，在境外面诊多学科咨询后的1个月内主动随访客户，协助治疗方案落地（如需）； 7) 若服务申请人后续仍有咨询需求，可通过第三方服务供应商翻译整理问题提交给境外网络医院专家，由境外网络医院回复客户问题，第三方服务供应商在收到境外网络医院回复后翻译成中文发送给客户。 * 直通全球服务时长：自启动“从容应对”或“从容营养”或“从容慧诊”三项服务的任意一项后，自最早开启的服务计算，提供最长为1个自然年的服务，服务关闭则视为该项服务权益使用完毕。
从容慧诊	<p>【直通全球视频慧诊（境外视频多学科咨询）】</p> <ul style="list-style-type: none"> 1) 资料审核通过后，第三方供应商在15个工作日内安排匹配境外网络医院专家，建立客户账户（部分医院按需提供），安排视频咨询时间，同时审阅影像及病理资料，并要求客户完善检查（如需），安排患者参加远程视频多学科咨询，远程视频多学科咨询及翻译时长为45-60分钟； 2) 完成远程视频多学科咨询后的2个工作日内翻译视频咨询报告并发送给服务申请人及专案经理； 3) 遵境外网络医院医嘱，在远程视频多学科咨询后的1个月内主动随访客户； 4) 若服务申请人后续仍有咨询需求，可通过第三方服务供应商翻译整理问题提交给境外网络医院专家，由境外网络医院回复客户问题，第三方服务供应商在收到境外网络医院回复后翻译成中文发送给客户。 <p>【直通全球赴美面诊（境外面诊多学科咨询）】</p> <ul style="list-style-type: none"> 1) 复审通过后，第三方供应商协助客户办理签证，安排出境行程； 2) 出行前签订出行确认书，并告知客户旅行提示及医嘱； 3) 出境启程，协助客户转机（如需），抵达境外目的地，落地接机，协助安排酒店入住； 4) 就诊前准备并前往境外网络医院进行多学科面诊（含就诊陪同及翻译）； 5) 出具境外面诊记录及总结并提供翻译； 6) 遵境外网络医院医嘱，在境外面诊多学科咨询后的1个月内主动随访客户，协助治疗方案落地（如需）； 7) 若服务申请人后续仍有咨询需求，可通过第三方服务供应商翻译整理问题提交给境外网络医院专家，由境外网络医院回复客户问题，第三方服务供应商在收到境外网络医院回复后翻译成中文发送给客户。 <p>* 直通全球服务时长：自启动“从容应对”或“从容营养”或“从容慧诊”三项服务的任意一项后，自最早开启的服务计算，提供最长为1个自然年的服务，服务关闭则视为该项服务权益使用完毕。</p>

SERVICE PROCEDURE

服务流程



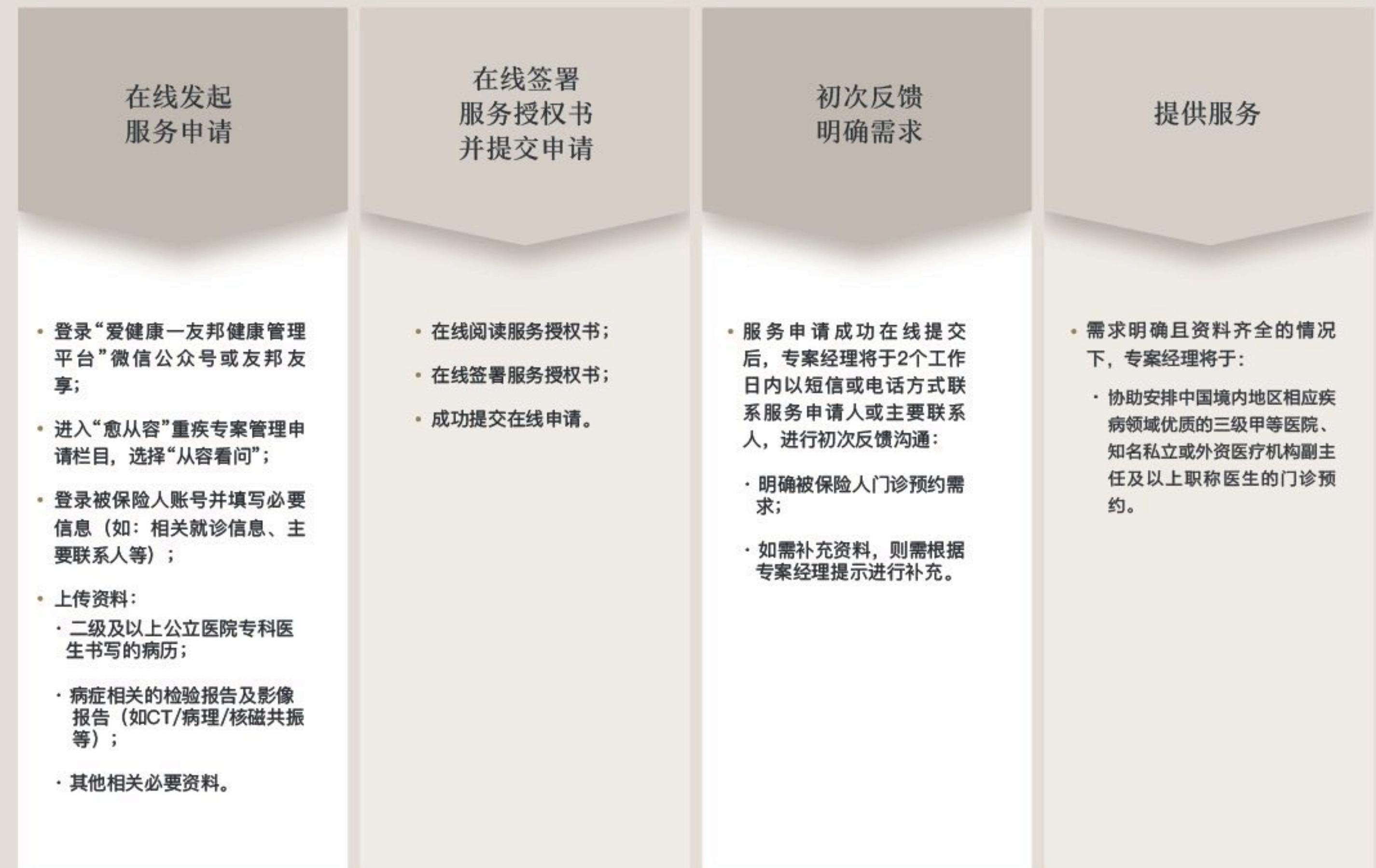
标准流程示例



SERVICE PROCEDURE

服务流程

从容看问



SERVICE PROCEDURE

服务流程

从容应对



标准流程示例



* 该服务计划的服务时长为自服务启动起30个自然日。如在30天内被保险人未被确诊保险合同内约定的疾病，则该项服务关闭。如在30天内被保险人不幸被确认确诊保险合同内约定的疾病，则根据被保险人的实际情况提供后续相应服务；

* 该服务计划仅提供门诊预约的就医协助服务。就医过程中产生的相关医疗费用（如：门诊费、药品费等）需被保险人自行承担。

标准流程示例



* 该服务计划仅提供门诊预约及住院安排的就医协助服务，就医过程中产生的相关医疗费用（如门诊费药品费、住院费）需被保险人自行承担。

SERVICE PROCEDURE

服务流程

从容营养



HEALTHIER, LONGER, BETTER LIVES

SERVICE PROCEDURE

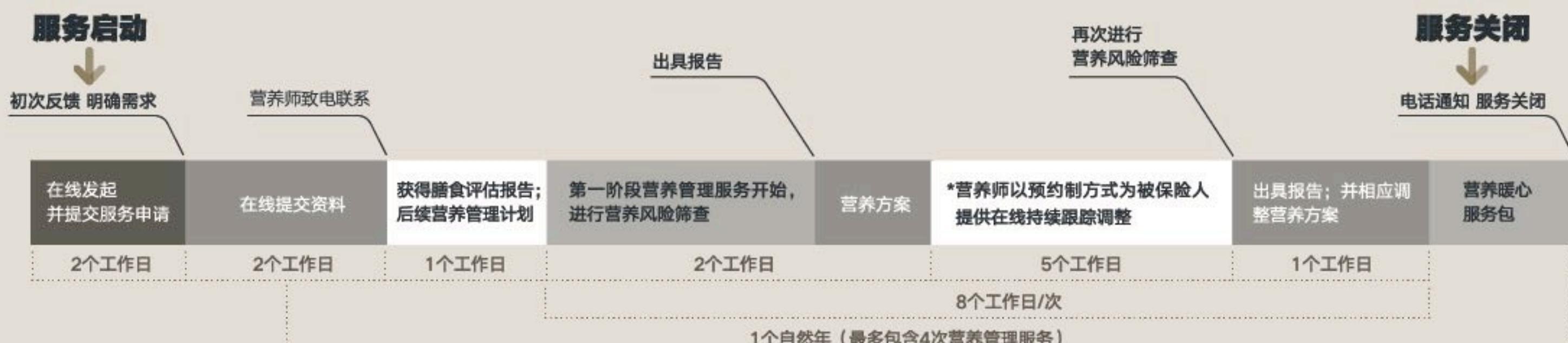
服务流程

从容慧诊

境内多学科咨询

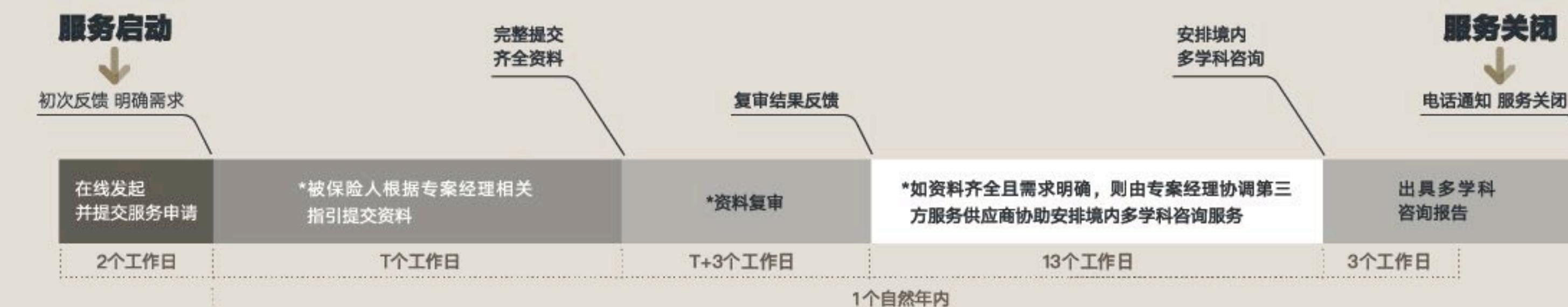


标准流程示例



- 该服务计划就医过程中产生的相关医疗费用（如：门诊费、药品费、住院费等）需被保险人自行承担；
- 如30个自然日内未完成该项服务所需的资料补充，则自动关闭此次服务申请。如在服务期限内（服务启动后的一个自然年内）再次出现服务需求，则可在相应服务申请通道再次提交申请资料，重新开启服务；
- 如被保险人未上传膳食照片，则无法获得膳食评估；
- 营养暖心服务包可在从容应对启动后的一个自然年内，客户可根据实际需求开启使用。服务包中内容不可拆分使用，一旦开启有效期为8个工作日，开启后即扣减服务包份数。

标准流程示例



- 该服务计划仅提供多学科咨询的协调安排，就医过程中产生的相关邮寄资料费用需要被保险人自行承担。多学科咨询本身不再收费；
- 如被保险人提供的资料经境内专家复审后暂不适用多学科咨询服务，则无法提供相应服务，被保险人的该项服务权益不受影响；
- 如被保险人提供的资料经专家复审后暂不适用多学科咨询服务，则无法提供相应服务，被保险人的该项服务权益不受影响；
- 如30个自然日内未完成该项服务所需的资料补充，则自动关闭此次服务申请。在服务期限内（服务启动后1个自然年内）相应服务申请通道再次提交申请资料，重新开启服务；

SERVICE PROCEDURE

服务流程



标准流程示例



如被保险人提供的资料经境外专家复审后暂不适用多学科咨询服务，则无法提供相应服务，被保险人的该项服务权益不受影响。

CAUTIONS 注意事项

- 1 传世愈从容(2024)重疾专案管理服务协调安排的医疗资源包括：**
 - 中国境内地区三甲医院特需部、贵宾部、国际部和普通部，以及私立医疗机构；
 - 若被保险人被协调安排至三甲医院就医，则医生标准为副主任及以上医生。
- 2 若被保险人因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）申请门诊或住院就医预约协助服务，本公司也不提供服务。**
- 3 初次反馈 确明需求**:
 - 在远程视频咨询服务中，第三方服务供应商服务团队上传符合境外网络医院要求的病历以及相关影像、病理资料。境外网络医院根据客户病情匹配合适的专家团队进行多学科咨询，完成远程视频咨询服务。具体步骤如下：
 - a) 第三方服务供应商提交病历；
 - b) 境外网络医院病历审阅医生完成病历初审并指定客户主诊医生；
 - c) 主诊医生详细阅读病历，根据病情需要组建多学科专家团队，提供至少3位专家；
- 4 境外视频多学科咨询的服务安排场地：**
 - 境外视频咨询服务均是线上提供，由境外网络医院的医生在其医院办公室发起并实施。根据客户需求，第三方服务供应商可以安排客户在第三方服务供应商办公室、第三方服务供应商合作医院、客户家中或者客户指定的其他场所进行视频咨询。
- 5 境外视频咨询后跟进及答疑：**
 - 境外视频咨询服务结束后，境外网络医院的专家团队会为客户出具一份咨询报告。第三方服务供应商的医学团队在服务结束后，对客户提供咨询报告翻译和解读的帮助。境外网络医院会依据具体需求为接受远程视频咨询服务的客户建立个人账户（部分医院按需提供），境外网络医院对每一位客户均提供长期随访服务。客户可以随时就病情发展情况与境外网络医院的医生沟通。第三方服务供应商的医学团队在客户与境外网络医院的沟通中提供资料翻译、建议解读等。同时，第三方服务供应商的医学团队也会定期对客户进行随访，包括跟踪客户病情，协助治疗方案落地对接和按需对客户医疗账户进行维护等。直通全球视频慧诊服务仅在服务启动后一年内，对于已开通的客户账户为客户无偿提供患者账户管理（如需）及随访资料翻译服务，超出此服务期限的长期随访服务由第三方服务供应商和境外网络医院提供，涉及的费用由客户自行承担。
- 6 服务后治疗方案的落地：**
 - 第三方服务供应商与境外网络医院共同为客户提供后续治疗落地的三种途径：
 - a) 第三方服务供应商服务团队医生，遵境外网络医院医嘱，并视情况联系境外网络医院医生共位专家；
 - b) 在第三方服务供应商匹配客户疾病及可安排医疗资源的严选医疗网络内落地治疗方案；
 - c) 如客户选择的是美国Mayo Clinic（妙佑医疗国际）提供服务，则可在妙佑医疗联盟（Mayo Clinic Care Network）内落地治疗方案。

FAQ 常见问答

- Q: 如何了解服务进程？**
 - A:** 1) 进入爱健康一友邦健康管理平台，登录个人账号，即可查询相关服务进程；
2) 进入友邦友享一我的专享服务，即可查询相关服务进程。
- Q: 如何理解“从容营养”、“从容慧诊”与“从容应对”的服务期之间关系？**
 - A:** 若被保险人不幸罹患恶性肿瘤，提出“从容营养”、“从容慧诊”或“从容应对”的服务申请后，专案经理将为客户启动对应的服务。启动“从容应对”或“从容营养”或“从容慧诊”三项服务的任意一项后，自最早开启的服务计算，提供最长为1个自然年的服务，该三项服务均需在该服务期限内使用。服务期结束后，不能再提出申请，且未使用完毕的权益逾期作废。
- Q: 若疑似疾病的专家门诊预约后仍未确诊，是否可以再次安排？**
 - A:** 在保险合同缴费期内疑似疾病的专家门诊安排被使用一次，当年该类次数使用完毕。若当年需要再次安排，则无法享受服务。
- Q: 通常哪些情况申请服务审核不通过？**
 - A:** 出现以下情况，则服务申请审核不通过：
 - 1. 针对直通全球服务，仍在服务90天等待期内；
 - 2. 申请资料不全，专案经理告知补充资料后，30个自然日内未上传新的资料；
 - 3. 被保险人所患疾病不属于投保的指定保险产品合同内疾病（如：感冒、骨折、扭伤等）；
 - 4. 提交病历非被保险人本人病历；
 - 5. 既往症（服务生效日之前确诊的重大疾病即可认定为既往症）。
- Q: 哪些客户可以使用“从容慧诊”的服务？**
 - A:** 传世愈从容（2024）的“从容慧诊”服务适用于被保险人。其中境内多学科咨询适用于被保险人首次经二级及以上公立医院专科医生确诊所投保保险产品中定义的“恶性肿瘤”；直通全球适用于被保险人首次经二级及以上公立医院专科医生确诊所投保保险产品中定义的重度疾病。
- Q: 若已安排好的境外面诊多学科咨询服务因病情或其他个人或不可控因素取消了，是否可以再安排改期？**
 - A:** 可以安排改期，但包括首次预约在内，最多累计安排3次预约，即首次预约算1次，之后可改期2次，改期涉及的机酒退订等损失客户需自行承担。改期的日期须在服务时长内，友邦人寿和第三方服务供应商保留是否可以延长服务时长的权利。
- Q: 《传世愈从容(2024)重疾专案管理》服务申请受理后，可以取消吗？**
 - A:** 服务申请在未受理之前，申请人可在申请端取消本次服务申请，不消耗权益次数。一旦案件受理，并且展开服务安排，则服务不可申请取消。

附录： 直通全球境外网络医院列表

