



健康长久好生活

友邦保险

友邦守护长青

意外骨折医疗保险健康管理服务

专注中老年意外及骨折全流程

服务手册



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）



感谢您选择友邦人寿

《友邦守护长青意外骨折医疗保险》

为了提升被保险人的服务体验，我们将在服务手册内向被保险人具体介绍该保险合同中提及的健康管理服务内容、服务使用流程、注意事项等信息。供被保险人参考。



服务声明

1. 本服务手册内包含的健康管理服务内容构成保险合同的组成部分。在保险期间，友邦人寿将履行合同义务，为被保险人提供本服务手册内约定的健康管理服务内容。
2. 本服务手册内提供的健康管理服务仅限被保险人本人使用，不得转让。如有违规，友邦人寿有权立即终止继续提供服务且保留追究法律责任的权利。
3. “老年体检服务”、“提供24小时协助代叫120急救服务”、“预约陪诊服务”由第三方服务供应商提供。
4. 本服务手册内提供的预约陪诊服务是由“就诊指导”、“专家预约协助”、“全程陪同就诊”构成，均不可单独使用。
5. 若被保险人有寻求医学诊断、用药和治疗方案等就医需求、或被保险人有任何相关紧急情况的，被保险人本人完全知晓应及时至合法资质的医疗机构进行就医。
6. 被保险人完全知晓应寻求并依赖于医疗机构及医生的专业判断和意见。友邦人寿对医疗机构及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；若被保险人对医疗机构及医生提供的任何服务有任何疑问或纠纷的，被保险人完全知晓应向医疗机构寻求解答及解决方案。
7. 被保险人在自行申请服务时，需向第三方服务平台进行授权，提供个人信息给第三方服务平台，以获取相应健康管理服务。
8. 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) 相关法律法规规定的其他情形。
9. 如因不可抗力引起的（如：自然灾害，政策原因、重大公共卫生事件等）特殊情况，则无法提供相应服务。
10. 如您对本服务手册内提供的“老年体检服务”、“提供24小时协助代叫120急救服务”、“预约陪诊服务”有任何疑问的地方，敬请拨打服务热线：400-788-9709*9。
11. 如您对本服务手册内提供的“骨折营养康复资讯服务”有任何疑问的地方，敬请拨打服务热线：800-820-3588。

服务条件

成功投保且生效的《友邦守护长青意外骨折医疗保险》的被保险人凡在保单有效期内即可享有以下四项服务权益：

1. 老年体检服务
2. 提供24小时协助代叫120急救服务
3. 预约陪诊服务
4. 骨折营养康复资讯服务

服务内容

在保单合同期间，配合被保险人在预防阶段、送医阶段、治疗阶段及康复阶段的健康管理需求，被保险人可获得的服务内容详情如下：

服务名称	服务内容	启动标准	服务次数
老年体检服务	<ul style="list-style-type: none"> · 专人体检预约美年大健康或爱康国宾成人体检 (含中老年特色体检项目：骨密度和心脑血管检测。) * 体检项目详情可参见本服务手册内附录一：体检项目列表。 		1次
提供24小时协助代叫120急救服务	<ul style="list-style-type: none"> · 电话专人对接24小时服务； · 协助代叫120救护车； · 在线提供必要的急救指导； · 提供120费用报销，限额1000元。 	如被保险人因意外伤害或突发急性病即可通过服务平台获得代叫120救护车服务。	1次 *协助代叫120救护车及报销各1次
预约陪诊服务	<ul style="list-style-type: none"> · 就诊指导：根据被保险人的具体情况协助被保险人选择合适的医院及专家就诊； · 专家门诊预约：根据被保险人提供的信息（如：疾病症状、既往检查结果等）7个工作日内协助预约全国三甲医院专家门诊（副主任医师及以上），可指定医院科室、不可指定医生，产科不属于服务范畴。 · 就医陪诊：若被保险人依照预约时间前往就医，则对当次就医提供现场陪诊。包括： <ol style="list-style-type: none"> 1) 排队挂号（需被保险人提供医保卡） 2) 全程导诊（排队交费、预约检查、排队取号等） 		1次
骨折营养康复资讯服务	<ul style="list-style-type: none"> · 专案建档 · 专属关怀 · 个性化《骨折营养康复指导》报告 	如被保险人获得意外骨折医疗保险金或者意外骨折住院日额保险金之后，即可启动骨折营养康复资讯服务。	1次

* “老年体检服务”、“提供24小时协助代叫120急救服务”、“预约陪诊服务” 均可在保险期间提出申请。

服务标准

服务名称	服务内容
老年体检服务	<ul style="list-style-type: none"> · 根据被保险人的需求提供美年大健康或爱康国宾的全国范围内的体检预约。 (机构详情请参见本手册附录二)
提供24小时协助代叫120急救服务	<ul style="list-style-type: none"> · 提供24小时电话代叫120急救服务专线。 · 根据被保险人的情况由医护背景的专业人士在线提供必要的急救指导。
预约陪诊服务	<ul style="list-style-type: none"> · 提供专人进行专家门诊预约并提供当次预约就诊的现场陪诊。 · 提供全国范围内的三甲医院副主任及副主任级别以上的专家门诊挂号预约。 · 提供指定医院科室的服务申请。
骨折营养康复资讯服务	<ul style="list-style-type: none"> · 由来自友邦自有服务团队的具有多年临床经验且经认证的营养师制定专属报告。



服务流程 1.老年体检服务



预约申请

- 1) 拨打第三方服务平台热线：400-788-9709
- 2) 授权第三方服务平台使用个人信息
- 3) 被保险人身份确认（提供姓名、身份证号、联系电话等信息）
- 4) 提供必要预约信息，并预约客服沟通预约需求（如：身份证号、联系电话、预约地区、时间等）



预约确认

预约申请提交后，您将于1-2个工作日内收到来自服务平台的预约回复：

- 1) 如预约成功，您将收到服务平台确认短信；
- 2) 如您指定的时间无法预约，则预约客服将致电与您沟通其他可预约时间。



预约提醒

正式体检前一天，您将再次收到平台提醒短信。



前往体检

根据您的预约体检时间，携带您的必要证件（如：本人身份证等），按时前往体检机构进行体检即可。

- * 如被保险人需要取消或者修改预约，需提前1-2个工作日电话致电第三方服务平台预约客服修改。体检当天不可修改。
- * 如因个人原因未按时前往体检机构体检，则视作放弃该项服务权益。
- * 老年体检预约服务时间为：周一至周五9:00-18:00，周六、日及国家法定节假日不接受预约申请。

服务流程 2. 提供24小时协助代叫120急救服务



呼叫紧急服务

- 1) 拨打第三方服务平台热线：400-788-9709
- 2) 授权第三方服务平台使用个人信息
- 3) 被保险人身份确认（提供姓名、身份证号、联系电话等信息）
- 4) 沟通伤病情
- 5) 急救客服为您呼叫120救护车



等待120救护车

在您等待120救护车期间，将由服务平台急救背景人员提供在线自救、互救指导。



支付120救护车车费

在顺利到达医院后，您需要自行支付120救护车车费并保留相关收据。



120服务费用报销

- 1) 在使用120服务后48小时（工作小时）之内，请您致电：400-788-9709（第三方服务平台）提交车费报销申请报案。后续可根据实际情况将相关票据原件快递至：上海市黄浦区西藏中路18号港陆广场2006室。
- 2) 第三方服务平台将在收到发票后的5个工作日内将120救护车车费报销款转账至您指定的银行账户。

- * 费用报销部分仅包含救护车车费，不包含如院前急救服务费、担架费，或因出现使用救护车进行转运，转院等其他情况而产生的费用。
- * 快递相关票据原件时，请选择“到付”的结算方式，该项快递费将由第三方服务平台承担。
- * 如您自行呼叫120救护车，仍可享受120服务车费报销的权益。
- 您可在使用120服务后的48小时（工作小时）之内致电第三方服务平台热线：400-788-9709申请费用报销。

服务流程 3. 预约陪诊服务

如您需使用专家门诊预约及陪诊服务，请遵行以下服务流程



专家门诊预约申请

- 1) 拨打第三方服务平台热线：400-788-9709
- 2) 授权第三方服务平台使用个人信息
- 2) 被保险人身份确认（提供姓名、身份证号、联系电话等信息）
- 3) 提供患者信息并预约客服沟通详细预约需求（如：姓名、身份证号、医保卡号、预约需求等）



预约确认

- 1) 根据您的预约需求，预约客服将为您推荐1-2名副主任级别或副主任以上级别的医生供您选择。您可在推荐的选择中确定最终预约需求
- 2) 在接到需求后的8个工作日内，预约客服将通过电话向您反馈预约情况并将短信通知您预约成功的相关信息
- 3) 与预约客服确认就诊医保卡及相关就医证件提前获取方式



预约提醒及陪诊服务诊前确认

- 1) 正式就诊的前一天，您将再次收到平台的预约短信提醒
- 2) 正式就诊的前一天，陪诊专员将与您电话联系。提醒您相关就诊信息，并与您确认陪诊必要信息



前往就医享受陪诊服务

依照您的预约时间及与陪诊人员沟通的当次陪诊安排，前往就医



就诊报告领取

- 1) 完成当天就诊后，由陪诊专员提供报告领取服务
- 2) 就医报告及被保险人医保卡等相关证件快递至被保险人后，即视为该陪诊服务结束

* 预约陪诊服务的服务时间为：周一至周五9:00-18:00。

* 周六、日及国家法定节假日不接受预约申请及陪诊。

* 如因医生停诊或其他不可抗力因素，导致不能按时提供预约服务，服务平台将安排最近时间的一次预约。

* 如需取消请至少提前2个工作日，否则视为违约；同一身份证或医保卡违约2次，即不再提供预约专家服务。

* 本服务手册内提供的预约陪诊服务不接受指定医生预约。

* 本服务手册内提供的预约陪诊服务不包含产科预约陪诊。

* 如因个人原因未按时前往专家门诊就医及使用当次的就医陪诊服务，则视作放弃该项服务权益。

服务流程 4. 骨折营养康复资讯服务



专案建档

- 1) 在被保险人获得意外骨折医疗保险金或者意外骨折住院日额保险金之后，将由专案经理主动致电被保险人进行关怀。
- 2) 专案经理与被保险人沟通了解病情建立专案档案。



获取个性化《骨折营养康复指导》报告

由专业营养师为被保险人提供定制专属指导报告并以邮件形式将报告发送给被保险人



服务结束

附录一 / 体检项目列表

检查项目	检查内容	男性	女性	
			未婚	已婚
一般检查	身高、体重、体重指数 (BMI)、 血压 (BP)、脉搏 (P)	✓	✓	✓
内科	检查心、肺、肝、脾等重要脏器的基本状况	✓	✓	✓
外科	浅表淋巴结、甲状腺、乳房、脊柱、 外生殖器、前列腺、肛肠指检等	✓	✓	✓
耳鼻喉科	中耳、鼓膜、鼻腔、鼻中隔、咽、扁桃体、 耳鼻咽喉科等	✓	✓	✓
眼科	视力	✓	✓	✓
	外眼	✓	✓	✓
血常规	白细胞计数、红细胞计数、血红蛋白、 血小板计数、淋巴细胞百分比等	✓	✓	✓
尿常规	尿酸碱度、尿亚硝酸盐、尿蛋白质、尿糖、 尿酮体、尿胆红素等	✓	✓	✓
肝功能	血清总蛋白 (TP)	✓	✓	✓
	血清丙氨酸氨基转氨酶 (ALT)	✓	✓	✓
肾功能	血尿素氮 (BUN)	✓	✓	✓
	血肌酸酐 (CR)	✓	✓	✓
	血清尿酸 (UA)	✓	✓	✓
糖尿病筛查	空腹血糖	✓	✓	✓
血脂	总胆固醇 (TC)	✓	✓	✓
	甘油三脂 (TG)	✓	✓	✓
心电图	静态心电图检查 (ECG)	✓	✓	✓
妇科常规	妇科常规	/	/	✓
	白带常规	/	/	✓
宫颈涂片	宫颈刮片检查	/	/	✓
腹部B超	肝脏B超	✓	✓	✓
	胆B超	✓	✓	✓
	脾脏B超	✓	✓	✓
	胰腺B超	✓	✓	✓
	肾脏B超	✓	✓	✓
骨密度	骨密度	✓	✓	✓
二选一	脑血管检查 (仅爱康国宾机构)	经颅多普勒 (Transcranial Doppler, TCD)	✓	✓
	肿瘤标记物 (仅美年大健康机构)	甲胎蛋白	✓	✓
营养早餐	营养早餐一份	✓	✓	✓

特别提示:
因疫情原因各地防控情势随时会有变化, 根据当地卫健委要求, 致使个别门店的体检项目 (如耳鼻喉科检查、外科检查等) 无法开展, 我们会根据实际情况为客户进行项目替换以保障您的利益。使用前请您提前致电帮医网进行咨询和预约 (全国统一客服热线: 400-788-9709*3), 将您所在的地区及需求告知帮医网客服, 客服人员将尽快核实为您进行安排。如遇门店服务临时暂停等特殊情, 我们将为您延长使用期限或改约其它门店。感谢您的支持!

附录二

您可通过扫描右侧二维码, 查阅您所在当地体检机构信息。



附录三

您可通过扫描右侧二维码, 获取预约陪诊服务的具体服务机构信息。



