



健康长久好生活

友邦守护长青（2023）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



诚挚感谢您选择

友邦守护长青（2023）意外骨折险医疗保险

并享受配套的健康管理服务

自您成功投保友邦人寿守护长青（2023）意外骨折险医疗保险的保险合同生效之日起，在保险合同有效期内，友邦人寿按照服务约定为被保险人提供守护长青（2023）意外骨折险医疗保险健康管理服务（以下简称“守护长青（2023）健康管理服务”）。



目录

Table of Contents

2

服务概览&期限
Service Overview & Duration

4

服务标准
Service Standard

6

常见问题
FAQ Frequently Asked Questions

1

服务声明
Service Statement

3

服务内容
Service Content

5

服务流程
Service Process

7

附录：体检套餐
Health Screening Completely



一、服务声明

1 守护长青（2023）健康管理服务项目包括：

- a) 中老年体检
- b) 120救护车费用报销
- c) 就医协助服务（门诊预约、陪诊、门诊去程车费报销）
- d) 康护管家
- e) 骨折营养康复指导

注：具体服务详见本服务手册服务内容。

2 若被保险人因《友邦守护长青（2023）意外骨折医疗保险》产品条款内责任免除条款所示情形而申请服务的，或被保险人患有医学可证明的传染性或精神疾病，本公司有权视具体情形不提供服务。

3 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。

4 友邦人寿不提供指定专家预约的服务。

5 友邦人寿直接提供的服务均不涉及任何诊疗活动，亦不提供疾病分析和诊断、医学建议或意见、治疗方案，且不得在任何方面被解释和理解友邦人寿向任何客户提供任何前述事项。

6 友邦人寿向被保险人提供守护长青（2023）健康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 在守护长青（2023）健康管理服务过程中，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。

8 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和医生提供的医疗服务内容、过程和结果均不承担法律责任；若被保险人对医疗机构和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和解决。

9 被保险人完全知晓在医疗机构就医过程中可能产生的诊疗费、医生费、检查费、住院费、药品费、膳食费、床位费等一切医疗费用均由其本人自行承担和支付。

10 中老年体检、120救护车费用报销、就医协助服务（门诊预约、陪诊、门诊去程车费报销）、康护管家服务由第三方服务供应商提供。

11 工作时间：

中老年体检服务、120救护车费用报销服务、就医协助服务：9:00-18:00（双休日、法定节假日不提供服务）

康护管家：7*24小时

骨折营养康复指导：9:00-12:00及13:00-17:30（双休日、法定节假日不提供服务）

12 如您对守护长青（2023）健康管理服务有任何疑问，敬请拨打友邦人寿咨询或投诉热线：400-820-3588。

13 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。

二、服务概览&期限

服务概览：



服务期限：

在友邦守护长青（2023）意外骨折险医疗保险的保险合同有效期内，被保险人可获得申请服务的资格。

三、服务内容

在上述服务期限内，被保险人在预防阶段、送医阶段、治疗阶段及康复阶段可获得的健康管理服务内容详情如下：

服务项目	服务内容	启动条件	服务次数
中老年体检	<ul style="list-style-type: none">• 专人预约中老年体检套餐 体检套餐详见本服务手册附录	服务期限内，可按需启动 体检机构网络列表，请扫码查看 	1次
120救护车费用报销	<ul style="list-style-type: none">• 提供院前*120救护车费用报销服务，救护车费用报销上限1500元/次 <p>*院前120救护车费用指的是从事发地到医院的120救护车的车费。</p> <p>*120救护车费用报销仅包含救护车车费，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。</p>	因意外伤害或突发急性病使用了120救护车，须在使用120救护车服务后48小时（工作小时）之内（含）申请，超过48小时的申请，则不可报销 *以被保险人发票上使用120救护车的时间计算48小时	1次

服务项目	服务内容	启动条件	服务次数
就医协助服务 (门诊预约、陪诊、门诊去程车费报销)	<ul style="list-style-type: none">提供全国范围内公立三甲医院副主任及以上专家门诊预约、陪诊和门诊去程车费报销服务。 <p>1) 门诊预约</p> <p>i. 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；</p> <p>ii. 专家预约协助：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公立三甲医院专家门诊（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。</p> <p>2) 陪诊：若被保险人依照门诊预约时间前往就医，则仅对当次门诊就医提供现场陪诊服务，单次陪诊不超过4小时。</p> <p>陪诊服务包括：</p> <p>i. 排队挂号（需提供被保险人身份证/医保卡）</p> <p>ii. 全程导诊（排队交费、预约检查、排队取号等）</p> <p>3) 门诊去程车费报销：针对被保险人该次门诊就医，提供去医院就医的单程15公里以内出租车车费报销服务。</p>	服务期限内，可按需启动	1次 (所有服务打包使用。若使用其中一项服务，其余服务视为已使用。)
康护管家	<ul style="list-style-type: none">住院专属护工服务 <p>第三方服务供应商根据被保险人病情及需求，提供以下服务：</p> <p>1) 入院手续办理指导</p> <p>2) 专业照护需求评估</p> <p>3) 制定住院专业照护计划</p> <p>4) 协调匹配院内护工遵照住院专业照护计划提供专业照护服务，并监督其服务执行情况</p> <p>5) 住院期间专业护士现场探访</p> <p>6) 出院当天专业护士协助办理出院手续</p>	<p>1) 在服务期限内，被保险人发生住院治疗</p> <p>2) 仅限在约定的公立三甲医院网络范围内提供该服务（详细清单请扫码查看）</p>	共享3次
	<ul style="list-style-type: none">院后居家康护服务 <p>第三方服务供应商根据其提供的《院后居家康护指导书》制定符合被保险人情况并获得被保险人认可的《上门康护服务计划》，并安排服务人员根据《上门康护服务计划》，在与被保险人预约的时间点，向被保险人提供居家康护服务。</p>	<p>1) 服务期限内，被保险人发生住院治疗</p> <p>2) 仅限在约定的全国特定城市市区范围内（不含下辖县、县级市）提供该服务（详细清单请扫码查看）</p>	

服务项目	服务内容	启动条件	服务次数
康护管家	<ul style="list-style-type: none">• 出院交通安排及陪护服务 第三方服务供应商基于被保险人的病情及交通需求，进行出院交通需求及风险评估，提供出院交通安排及陪护，包括出院手续协助、适合的车辆安排和车辆行程陪同。	1) 在服务期限内，被保险人发生住院治疗 2) 须经主诊医生确认符合正常出院条件 3) 仅限在约定的全国特定城市市区范围内（不含下辖县、县级市）提供该服务（详细清单请扫码查看）	1次
	<ul style="list-style-type: none">• 院后康护指导书 第三方服务供应商为被保险人提供现场/远程的专业评估，针对被保险人日常生活照料、基础并发症预防、辅具适配、居家环境注意事项、体质恢复营养、疾病康复促进、个性化风险预防等制定1份详细的《院后居家康护指导书》，并提供相关电话讲解及咨询指导。	在服务期限内，被保险人发生住院治疗	1次
骨折营养康复指导	<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意外骨折住院日额保险金或重症监护病房意外骨折住院日额保险金之后，即可启动骨折营养康复指导服务。	1次





四、服务标准

1. 中老年体检

服务标准

- 收到被保险人服务申请后，第三方服务供应商服务平台在1-2个工作日内提供预约反馈，客服根据客户需求推荐意向城市的可预约的体检门店和可预约的时间，被保险人确认门店和时间后，第三方服务供应商于7个工作日内完成预约。
- 体检套餐详见本服务手册附录

* 体检机构列表可能随时间推移不定期调整，具体以实时更新的网络列表为准。

特定体检机构预约结果因疫情，天气或者其他客观因素等原因可能无法保证，如遇此种情况，第三方服务供应商会尽力为您改约其他日期或者其他机构，感谢您的支持！

2. 120救护车费用报销

服务标准

- 提供院前120救护车费用报销服务，救护车费用报销上限1500元/服务期限
- 第三方服务供应商接到报销资料后，1-2个工作日内反馈客户是否符合报销条件；对于符合报销条件的车费，第三方服务供应商在收到完整材料及发票后5个工作日内完成报销款转账。

* 120救护车费用报销仅包含救护车车费，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。

3. 就医协助服务（门诊预约、陪诊、门诊去程车费报销）

服务标准

门诊预约、陪诊：

- 提供专人进行专家预约并提供当次预约就诊的现场陪诊；
- 提供全国范围内的公立三甲医院副主任级及以上级别的专家门诊挂号预约。公立三甲医院副主任及以上级别的医生（专家门诊类型包含：普通专家门诊、专病门诊、特需门诊、国际部门诊，预约时以医生出诊为准，不可指定门诊类型）；口腔科不指定医院，仅提供普通门诊预约；
- 门诊预约提供指定医院科室的服务申请，不提供指定专家预约的服务；
- 陪诊服务限制：70岁以上的老人建议在家属陪同下开启陪诊，80岁以上的老人必须由家属陪同才能开启陪诊，检验检查项目（如胃肠镜检查）必须由家属陪同才能开启陪诊。传染类及精神类疾病不提供陪诊服务；
- 根据被保险人的门诊预约需求，第三方服务供应商预约客服2工作小时内推荐医生供客户选择，在接到客户最终需求后的8个工作小时内，提供预约反馈；
- 收到陪诊服务申请2工作小时内，第三方服务供应商客服与客户确认服务需求，3个工作日内完成服务安排

门诊去程车费报销：

- 仅限去医院就医的车费报销，车型为出租车，公里数单程不超过15公里，超过15公里的根据出租车发票上的金额和公里数按比例报销，出租车发票为此服务内可报销凭证。
- 第三方服务供应商收到报销资料后，1-2个工作日内反馈客户是否符合报销条件；对于符合报销条件的车费，第三方服务供应商在收到完整材料及发票后5个工作日内完成报销款转账。

4. 康护管家

服务标准

住院专属护工服务

- 7*24小时均可接受服务申请
- 第三方服务供应商将在收到服务申请后1个工作日内启动评估，并完成被保险人照护需求评估后48小时内为被保险人匹配住院专属护工，确定护工人选后由第三方服务供应商的专业护士协同护工按约定时间，向被保险人进行展示、说明、确认《住院专属照护计划》，得到被保险人认可后，进入执行阶段
- 《住院专业照护计划》的内容制定会基于对被保险人的照护需求评估，从如下服务项目中按需选择，包括：基本生活照护（饮食照护、排泄照护、生活技能照护、休憩照护等），专项照护（用药照护、舒适照护、安全照护等）、清洁与卫生照护（个人卫生照护、环境卫生照护、物品与用具清洁等）、关怀陪同等，详情可扫描右方二维码查看《住院专属护工详细服务内容及高风险免责声明》
- 服务期限内最多可提供3次服务权益，与“院后居家康护服务”共享服务权益次数，每次服务时长最多24小时





四、服务标准

4.康护管家

服务标准

院后居家康护服务

- 第三方服务供应商提供《院后居家康护指导书》后1个工作日内与被保险人沟通确认具体上门时间，并在约定的上门时间点前，完成《上门康护服务计划》的制定及与被保险人完成该计划的确认
- 服务期限内最多可提供3次服务权益，与“住院专属护工服务”共享服务权益次数，每次服务时长最多1小时
- 《上门康护服务计划》会依据《院后居家康护指导书》制定并明确服务项目及服务次数等，服务项目将从如下内容中按需选择，包括：生活照料（如：面部清洁、修剪指/趾甲、如厕护理等）、专项指导（如：疼痛应对指导、服药依从性指导、放、化疗副作用应对指导等）、健康促进（居家风险防范指导、营养指导、压疮预防指导等）以及心理关怀，详情请扫描右方二维码查看《院后居家上门康护服务项目及高风险免责声明》



出院交通安排及陪护服务

- 7*24小时均可接受服务申请
- 第三方服务供应商在收到被保险人服务申请后24小时内完成被保险人病情等相关必要信息采集，并为其进行出院交通需求及风险评估
- 若被保险人家庭常住地距住院医院单程距离（以最短实际交通行驶路线为准）在200公里以内（含），可以提供住院医院至家庭常住地的交通安排；若被保险人家庭常住地距住院医院单程距离（以最短实际交通行驶路线为准）在200公里以上，仅限提供住院医院到住院医院所在城市火车站或飞机场的交通安排。
- 出院交通工具的选择以主诊医生的意见为判断标准，若主诊医生判断服务对象具备自主行动能力，则第三方服务供应商提供五至七座商务车，若主诊医生判断服务对象存在体位制动或其他需平躺出院情况的，第三方服务供应商提供救护车或其他可供平躺出院的专业车辆

注：本服务不支持事后报销

院后康护指导书

- 7*24小时均可接受服务申请
- 第三方服务供应商在收到被保险人服务申请后24小时内为被保险人提供综合评估
 - a.在约定的全国特定城市市区服务范围内（详细清单请扫描右方二维码），第三方服务供应商的服务专员依据专业量表，前往被保险人所在住院医院或被保险人居住地实施现场评估，若被保险人因故无法正常进行现场评估，第三方服务供应商可以改为远程评估；
 - b.在约定的全国特定城市市区服务范围外，第三方服务供应商的服务专员依据专业量表，为被保险人实施远程评估；
- 在综合评估完成并获取必要的医学资料（包括但不限于出院小结、诊断证明等可以获知服务对象病情、已接受的治疗及院方的出院建议等）后的48小时内出具院后康护指导书（含纸质版和电子版各1份、其中纸质版将通过快递寄出）；
如被保险人无法及时提供相关资料，第三方服务供应商可根据被保险人或家属主诉情况给予建议，同时将注明所有内容均来源于被保险人或家属的主诉，未见相关医疗记录及描述；
- 按照与被保险人约定的时间，向被保险人提供1次针对康护指导书的电话讲解
- 被保险人居家康复过程中遇到与《院后居家康护指导书》相关的问题，可通过拨打第三方服务供应商热线电话预约咨询，第三方服务供应商专业团队将按需为被保险人提供远程咨询与指导



5.骨折营养康复指导

服务标准

- 由友邦人寿自有专业服务团队的具有多年临床经验且经认证的营养师和康复师制定专属报告。

五、服务流程

1. 中老年体检



STEP 1 预约申请

- 1) 登陆友邦友享app，进入“友健康”板块，点击“守护长青升级”服务入口进入服务详情页，按页面提示申请服务，或直接致电第三方服务供应商服务热线400-788-9709申请服务
- 2) 第三方服务供应商确认被保险人身份（需提供保单号、姓名、身份证号、联系电话等信息）
- 3) 第三方服务供应商沟通体检预约需求（需提供被保险人身份证号、联系电话、预约地区、时间等）

STEP 2 预约确认

预约成功后，被保险人将收到来自第三方服务供应商服务平台的预约确认短信。

STEP 3 预约提醒

正式体检前一天，被保险人将再次收到服务平台提醒短信。

STEP 4 前往体检

- 1) 被保险人携带身份证，按照预约时间前往体检机构进行体检；
- 2) 体检结束后7-10天，可根据体检机构提供的报告查询方式获取电子版体检报告。

注：

- 1.如需取消或修改预约，须提前1-2个工作日电话致电预约第三方服务供应商客服修改。体检当天不可修改，爽约则视为服务已使用；
- 2.中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。





五、服务流程

2.120救护车费用报销



如您因意外伤害或突发急性病使用了120救护车，请按以下流程报销救护车费用：

STEP 1 申请服务

- 1) 在使用120救护车服务后48小时（工作小时）之内，
登陆友邦友享app，进入“友健康”板块，点击“守护长青升级”服务入口进入服务详情页，按页面提示申请服务，或直接致电第三方服务供应商服务热线400-788-9709申请服务
- 2) 第三方服务供应商在收到申请2个工作日内联系申请人，告知需提交的报销材料。

STEP 2 提交资料

申请人将以下报销资料发送至youbang@familyaid.com.cn邮箱：

- a.邮件主题：120车费报销
- b.被保险人姓名、有效身份证件照片
- c.120救护车发票和明细
- d.收款银行卡卡号照片及开户行

STEP 3 审核资料

第三方服务供应商客服接到报销资料后，1-2个工作日内反馈客户是否符合报销条件。

STEP 4 完成报销

对于符合报销条件的车费，第三方服务供应商在收到完整材料及发票后5个工作日内将120救护车费用报销款转账至申请人指定的银行账户。

注：120救护车费用报销不包含使用救护车进行转运或转院情况而产生的费用



五、服务流程

3.就医协助服务 (门诊预约、陪诊、门诊去程车费报销)



如您需使用门诊预约及陪诊服务，请按以下流程申请服务：

STEP 1 申请服务

- 1) 登陆友邦友享app，进入“友健康”板块，点击“守护长青升级”服务入口进入服务详情页，按页面提示申请服务，或直接致电第三方服务供应商服务热线400-788-9709申请服务
- 2) 第三方服务供应商确认被保险人身份（需提供保单号、姓名、身份证号、联系电话等信息）
- 3) 第三方服务供应商确认详细就医协助服务需求（需提供姓名、身份证号、医保卡号、门诊预约、陪诊需求等信息）

STEP 2 预约确认

【门诊预约】

- 1) 根据被保险人的预约需求，第三方服务供应商预约客服2个工作日内推荐1-2名公立三甲医院副主任级别或副主任以上级别的医生供被保险人选择
- 2) 被保险人在推荐的选择中确定最终预约需求
- 3) 在接到需求后的8个工作日内，预约客服向客户反馈预约情况并将短信通知预约成功的相关信息

【陪诊】

- 1) 收到服务申请2个工作日内与客户确认服务需求
- 2) 3个工作日内完成服务安排

STEP 3 预约提醒及陪诊服务诊前确认

正式就诊的前一天，被保险人将再次收到第三方服务供应商平台的门诊预约短信提醒，且陪诊专员将与被保险人电话联系，提醒就诊相关注意事项，并确认陪诊必要信息。

STEP 4 前往就医享受陪诊服务

依照预约时间及与陪诊人员沟通的当次陪诊安排前往就医，单次陪诊不超过4小时。

STEP 5 就诊报告领取

完成当天就诊后，由陪诊专员提供报告领取服务；

注：若当次就诊结束后，医疗报告不能马上领取的话，陪诊专员将医疗报告及被保险人医保卡快递至被保险人后，视为该陪诊服务结束。



五、服务流程

3.就医协助服务（门诊预约、陪诊、门诊去程车费报销）



如您需报销门诊去程车费，请按以下流程申请服务：

STEP 1 申请服务

在门诊就医日后2个工作日内，

- 1) 登陆友邦友享app，进入“友健康”板块，点击“守护长青升级”服务入口进入服务详情页，按页面提示申请服务，或直接致电第三方服务供应商服务热线400-788-9709申请服务
- 2) 第三方服务供应商在收到申请2个工作小时内联系申请人，告知需提交的报销材料。

STEP 2 提交资料

申请人将以下报销资料发送至youbang@familyaid.com.cn邮箱：

- a.邮件主题：门诊去程车费报销
- b.被保险人姓名、有效身份证件照片
- c.出租车发票
- d.当天就医记录，如门诊挂号单
- e.收款银行卡卡号照片及开户行

STEP 3 审核资料

第三方服务供应商收到报销资料后，1-2个工作日内反馈客户是否符合报销条件。

STEP 4 完成报销

对于符合报销条件的车费，第三方服务供应商在收到完整材料及发票后5个工作日内将门诊去程车费报销款转账至申请人指定的银行账户。

注意事项：

1. 门诊预约及陪诊服务、门诊去程车费报销的服务时间为：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及陪诊申请；
2. 专家预约门诊需提前7个工作日以上申请预约；
3. 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，第三方服务供应商服务平台将安排最近时间的一次预约；
4. 客户提交的门诊就医协助需求已预约成功且收到预约成功短信，如需取消，依然计入服务次数；
5. 因被保险人及其家属未如实告知病情或就诊情况造成不良后果的，被保险人不得因此要求第三方服务供应商承担相应的或全部的医疗责任及相应的或全部的法律





五、服务流程

4. 康护管家



如您在服务期限内发生住院治疗，请按以下流程申请服务：

STEP 1 申请服务

登陆友邦友享app，进入“友健康”板块，点击“守护长青升级”服务入口进入服务详情页，按页面提示申请服务，或直接致电第三方服务供应商服务热线400-021-6529 申请服务。

STEP 2 身份校验及启动条件判定

第三方服务供应商确认被保险人身份，并在获取被保险人必要资料后，判定是否满足对应的服务启动条件。

STEP 3 按需申请对应的服务

被保险人根据需求提出不同的服务申请，各项服务的具体流程如下

注意事项：

1. 被保险人委托他人代理申请康护管家服务的，应当提供受托人身份证明、委托授权书；
2. 被保险人如需修改已经约定的康护管家服务时间地点或取消服务，须在实际约定的服务使用时间前12小时通知第三方服务供应商，对应的服务权益可因此保留；
3. 当遇到不可抗力因素（自然灾害、恶劣天气、群体性安全事件等），第三方服务供应商将无法提供服务。

1) 住院专属护工服务

STEP 01 照护需求评估

第三方服务供应商的专业医护团队对被保险人完成远程照护需求评估。若被保险人尚未入院，第三方服务供应商还会一并协助入院手续办理及有关注意事项指导。

STEP 02 匹配院内护工并定制《住院专业照护计划》

基于照护需求评估结果、被保险人住院期间病情发展以及手术/治疗后的实际情况，为被保险人匹配合适的护工人选，并制定《住院专业照护计划》，该计划会详细规划护工上岗后每日照护服务项目及服务标准。《住院专业照护计划》（包含护工人选确定）会在获取被保险人本人确认后再推进执行。

STEP 03 住院护工服务执行及监督探访

经被保险人确认的院内专属护工遵照已被确认的《住院专业照护计划》，向被保险人提供专业照护服务。此外，院内护工还需执行服务日报机制，即以天为单位向第三方服务供应商的专业医护团队汇报当日被保险人情况及服务执行情况。被保险人接受院内专属护工服务期间，第三方服务供应商的专业医护团队将按照与被保险人约定的时间前往医院，监督检查院内护工的服务执行情况，收集被保险人病情相关信息及需求，并根据实际情况及被保险人需求评估是否需要调整照护计划及护工人选做出调整。



五、服务流程

4. 康护管家



STEP 04

出院现场协助

被保险人出院当天，第三方服务供应商的专业护士将按照与被保险人约定的时间前往医院，陪同、指引、协助被保险人办理相关出院手续，并对被保险人出院后居家康复期间注意事项进行指导。

注意事项：

1. 针对康护管家住院专属护工服务，因部分医院的就医规则会限定陪护人员数量，护工和家属在特殊情况下仅可保留1位在病房陪护被保险人，具体需以医院实际就医规则为准；
2. 因被保险人及其家属未如实告知病情造成不良后果的，被保险人不得因此要求第三方服务供应商承担相应的或全部的医疗责任及相应的或全部的法律責任；
3. 如第三方服务供应商服务人员按照规范操作，第三方服务供应商不承担因服务对象病情变化等造成的相关或全部的法律責任；
4. 如被保险人处于隐私考虑拒绝提供病史信息及相关就诊资料等，第三方服务供应商尊重服务对象的决定但可能导致部分专业服务无法执行。

2) 院后居家康护服务

STEP 01

预约上门时间及制定《上门康护服务计划》

第三方服务供应商与被保险人沟通确认具体上门时间，并制定符合被保险人情况的《上门康护服务计划》

STEP 02

讲解及确认《上门康护服务计划》

第三方服务供应商专业团队向被保险人讲解《上门康护服务计划》的内容，并与被保险人进行沟通，经被保险人认可后落地执行

STEP 03

执行居家康护服务

第三方服务供应商按照《上门康护服务计划》安排专业护士在与被保险人约定的时间，提供居家康护服务。

注意事项：

1. 因被保险人及其家属未如实告知病情造成不良后果的，被保险人不得因此要求第三方服务供应商承担相应的或全部的医疗责任及相应的或全部的法律責任；
2. 如第三方服务供应商服务人员按照规范操作，第三方服务供应商不承担因服务对象病情变化等造成的相关或全部的法律責任。

3) 出院交通安排及陪护服务

STEP 01

出院交通需求及风险评估

第三方服务供应商与被保险人确认病情相关信息，进行被保险人的出院交通需求及风险评估。

STEP 02

出院陪护

被保险人出院当天，第三方服务供应商协助、指引被保险人办理出院手续，协助家属帮助被保险人从病床转移至第三方服务供应商安排的车辆；

第三方服务供应商的专业护士全程陪同被保险人返回目的地，在途中密切关注被保险人的生命体征变化、安全及舒适状况，并随时给予指导。

注意事项：

若被保险人因以下情形申请出院交通安排及陪护服务，本公司不提供相关服务：

- a. 出院转往另一家医疗机构继续治疗；
- b. 由于病情危重放弃治疗或失去治疗条件的；

五、服务流程

4. 康护管家



4) 院后居家康护指导书

STEP 01

约定时间完成综合评估

第三方服务供应商专业团队与被保险人确认评估时间及地点，依据专业量表，对被保险人进行远程或现场的院后居家康护的综合评估。

STEP 02

出具康护指导书

第三方服务供应商专业团队在综合评估完成并获取必要的医学资料后，在48小时内，针对被保险人日常生活照料、基础并发症预防、辅具适配、居家环境注意事项、体质恢复营养、疾病康复促进、个性化风险预防等定制详细的《院后居家康护指导书》

STEP 03

康护指导书电话讲解

第三方服务供应商专业团队根据被保险人需求，致电给被保险人或家属，向其详细讲解《院后居家康护指导书》。

STEP 04

院后远程康护咨询

如被保险人在居家康复过程中遇到与《院后居家康护指导书》相关的问题，可通过致电服务热线400-021-6529进行咨询，第三方服务供应商专业团队将为被保险人提供远程咨询与指导。

注意事项：

若被保险人因如下情形申请院后康护指导书服务，本公司也不提供相关服务：

- 因被保险人自身原因不接受综合评估；
- 若被保险人患有医学可证明的传染性疾病或精神疾病，第三方服务供应商无法提供现场评估；但是在服务可安排的情况下，可通过远程形式尽可能为服务对象提供评估服务。



五、服务流程

5.骨折营养康复指导服务



如您获得意外骨折医疗保险金或意外骨折住院日额保险金或重症监护病房意外骨折住院日额保险金之后，即可启动骨折营养康复指导服务，具体流程如下：

STEP 1 申请服务

理赔完成后，投保人会收到短信通知告知服务申请方式：

申请人可通过发送电邮至专案经理专属邮箱cn.nutrition@aia.com申请服务。

请在申请邮件中提供以下信息：

- a. 邮件题目：骨折康复营养指导服务申请
- b. 邮件内容：投保人姓名、保单号、联系方式以及被保险人姓名

STEP 2 专案建档

专案经理在收到申请邮件后2个工作日内致电联系申请人，沟通了解被保险人病情并建立专案档案。

STEP 3 获取个性化《骨折营养康复指导》报告

专案建档后，专业营养师及康复师在5个工作日内为被保险人定制专属指导报告并以邮件形式将报告发送给服务申请人。



六、常见问题

守护长青（2023）健康管理服务是否有等待期？

Q

A

没有，一旦友邦守护长青（2023）意外骨折险医疗保险合同生效后，被保险人即可按需申请服务。

既往症是否可申请守护长青（2023）健康管理服务？

Q

A

既往症不可启动康护管家服务，其他服务项目符合启动条件即可申请服务。

如果预约的体检日在保险合同有效期之后，是否仍可正常使用服务权益？

Q

A

服务须在保险合同有效期内申请，针对体检预约申请日在保险合同有效期内，但因不可抗力等因素导致的预约体检日无法在保险合同有效期内完成的情况，被保险人仍可正常使用体检权益，成功预约后会扣减体检预约申请日所在的保险期间对应的保险合同服务权益次数。

急诊留院观察可以启动康护管家服务吗？

Q

A

不可以，康护管家仅针对办理了住院手续的住院治疗的情况才可启动，急诊留观不属于本服务约定的住院。

凡是体检机构网络列表内的体检机构，是否都可以保证在7个工作日内预约成功？

Q

A

不能保证，第三方服务供应商客服根据客户需求推荐意向城市的可预约的体检门店和可预约的时间，被保险人确认门店和时间后，第三方服务供应商于7个工作日内完成预约；特定体检机构预约结果因疫情，天气或者其他客观因素等原因可能无法保证，如遇此种情况，第三方服务供应商会尽力为您改约其他日期或者其他机构。



附录：体检套餐

检查项目	检查内容	检查目的	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）	用于检查有无高血压、超重、肥胖、消瘦等异常，为相关科室的诊断提供重要的初步依据	✓	✓	✓
内科	检查心、肺、肝、脾等重要脏器的基本状况	检查心肺有无异常、肝脾有无肿大、腹部有无包块等	✓	✓	✓
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	检查淋巴结有无肿大、甲状腺、皮肤、乳房、脊柱、外生殖器、前列腺、肛肠有无异常	✓	✓	✓
耳鼻喉科	中耳、鼓膜、鼻腔、鼻中隔、咽、扁桃体、耳鼻咽喉科等	用于检查耳、鼻、咽喉、扁桃体（中耳炎、鼓膜穿孔、扁桃体肿大等）有无异常	✓	✓	✓
眼科	视力	用于检查有无沙眼、结膜炎等眼部病变，了解视力情况	✓	✓	✓
	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	用于检查有无贫血、感染等异常病变，为血液疾病基础检查方法之一	✓	✓	✓
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	用于筛查泌尿系统常见疾病：如泌尿系感染、结石引起出血、肾炎等，还可协助检查糖尿病等其他系统疾病	✓	✓	✓
肝功能	血清总蛋白（TP）	用于辅助判断肝硬化、肝炎、脂肪肝等肝胆系统疾病、观察肝脏功能状态，尤其适用于既往有肝炎病史、长期吸烟饮酒人群	✓	✓	✓
	血清丙氨酸氨基转氨酶（ALT）		✓	✓	✓
肾功能	血尿素氮（BUN）	用于高血压、高血糖等病人的并发症判断，并可用于肾脏功能状态观察，是常用泌尿系统疾病的辅助检查	✓	✓	✓
	血肌酸酐（CR）		✓	✓	✓
	血清尿酸（UA）	可用于观察肾脏功能状态，用于痛风的诊断具有重要的意义	✓	✓	✓
糖尿病筛查	空腹血糖	筛查糖尿病最标准的方法，有无糖尿病和低血糖，同时也是判断糖尿病病情和控制程度的重要指标	✓	✓	✓
血脂	总胆固醇（TC）	高脂血症的指标	✓	✓	✓
	甘油三脂（TG）	高脂血症的指标	✓	✓	✓
心电图	静态心电图检查（ECG）	用于心脏疾病诊断、疗效评价、预后评估的标准检查项目	✓	✓	✓
妇科常规	妇科常规	通过检查发现外阴皮肤有无异常；阴道有无出血、溃疡；宫颈有无充血和异常分泌物等；子宫有无异常；双侧附件有无肿块及压痛等	/	/	✓
	白带常规	了解阴道清洁度及妇科炎症，如细菌性阴道炎、霉菌性阴道炎、滴虫性阴道炎等	/	/	✓



附录：体检套餐

检查项目		检查内容	检查目的	男性	女性	
					未婚	已婚
宫颈涂片		宫颈刮片检查	是一种标准的宫颈癌的筛查方法	/	/	✓
腹部B超		肝脏B超	用于辅助判断肝癌、肝硬化、脂肪肝、胆结石等疾病；无创检查肝、胆、胰腺、脾脏等腹部器官的形态结构并观察是否有占位、炎症、器质性改变等异常	✓	✓	✓
		胆B超		✓	✓	✓
		脾脏B超		✓	✓	✓
		胰腺B超		✓	✓	✓
		肾脏B超		✓	✓	✓
骨密度		骨密度	诊断骨质疏松，预测骨折危险性	✓	✓	✓
二选一	脑血管检查	经颅多普勒 (Transcranial Doppler,TCD)	了解颅内及颅外各血管、脑动脉环血管及其分支的血流情况，判断有无硬化、狭窄、缺血、畸形、痉挛等血管病变。可对脑血管疾病进行动态监测。	✓	✓	✓
	肿瘤标记物	甲胎蛋白	可提示有无原发性肝癌，生殖腺胚胎性肿瘤，肝硬化等。	✓	✓	✓
		癌胚抗原	为广谱肿瘤标志物，可提示直肠癌、结肠癌、肺癌、乳腺癌、胰腺癌等	✓	✓	✓
营养早餐		营养早餐一份	血液检查、B超项目等完成后可进餐，进餐前请咨询现场工作人员	✓	✓	✓

特别提示：实际检查项目会因各机构实际设备会有不同，具体以机构现场检查提供为准；

当遇到不可抗力因素（自然灾害、恶劣天气、群体性安全事件等），第三方服务供应商将无法提供服务。

