

# 愈无忧

## 精英就医服务手册

### SERVICE GUIDE

给精英更强大的守护





诚挚感谢您选择友邦人寿高端个人医疗险。

“愈无忧”精英就医服务是友邦人寿专为高端医疗险客户提供的专属就医服务。

我们致力于为您及您的家庭成员提供专业的健康保障服务，

为您在治疗前、治疗中、治疗后的不同阶段提供个性化健康支持。

在为您甄选优质医疗网络资源的同时，以确保您拥有尊贵的服务体验，

助您无忧畅享高品质生活。

# 目录 →

## CONTENT

<b>服务概览</b> SERVICE OVERVIEW	01	<b>其他服务声明</b> OTHER SERVICE STATEMENT	12
<b>服务期限</b> SERVICE PERIOD	01	<b>其他服务内容</b> OTHER SERVICE CONTENT	13
<b>健康管理服务声明</b> HEALTH MANAGEMENT DECLARATION	02	<b>其他服务流程及注意事项</b> OTHER PROCEDURES AND PRECAUTIONS	15
<b>健康管理服务内容</b> HEALTH MANAGEMENT SERVICE CONTENT	03	01- 7*24小时专属客服热线	15
<b>健康管理服务流程及注意事项</b> HEALTH MANAGEMENT PROCEDURES AND PRECAUTIONS	05	02- 预先通知	16
01- 直付网络内门诊预约协助服务	05	直付网络内医疗机构就医	
02- 直付网络外门诊预约协助服务	06	直付网络外医疗机构就医	
03- 就医陪诊服务	07	03- 高端医疗险直付服务	28
04- 视频健康咨询服务	08	直付服务	
05- 专案管理	09	CAR-T疗法药品直付服务	
<b>健康管理服务标准</b> HEALTH MANAGEMENT STANDARD	11	04- 公立医院现场就医协助服务	20
01- 直付网络内门诊预约协助服务	11	05- 恶性肿瘤院外靶向药送药服务	21
02- 直付网络外门诊预约协助服务	11	06- 全球紧急救援服务	22
03- 就医陪诊服务	11	07- 数字化高端医疗险服务	22
04- 视频健康咨询服务	11	08- 高端医疗险理赔服务	23
05- 专案管理	11	<b>常见问题</b> COMMON PROBLEMS	24
<b>附录一：昂贵医院列表</b> APPENDIX 01			30

# 服务概览 · →

## SERVICE OVERVIEW

依托覆盖海内外的优质直付医疗资源及专业团队，为您提供高效专属的一站式专业健康保障解决方案。自建专属的服务平台，整合高端医疗多项核心服务内容，为您提供专业、便捷的一站式尊贵服务体验。

### 服务概览



\* 具体服务详情请见本服务手册内介绍

# 服务期限 · →

## SERVICE PERIOD

服务期限与保险合同有效期一致。



# 健康管理服务声明 · →

## HEALTH MANAGEMENT DECLARATION

- 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。在保险合同有效期（不含宽限期）内，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。重投保单自原保单满期日起六十日内，若投保人已完成重投缴费，友邦人寿将为被保险人提供本服务手册内约定的健康管理服务内容。
- 本服务手册内提供的健康管理服务过程中所涉及的任何就医参考信息（包括：医疗机构及医生信息）仅供参考。被保险人拥有最终决定权，有权自主自愿选择。友邦人寿不承担由被保险人使用或依赖参考就医信息而产生的任何责任、索赔和损失。
- 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。
- 本服务手册内提供的健康管理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。
- 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。
- 本服务手册内提供的健康管理服务不应视作电话诊疗服务，亦不属于120服务。
- 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，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。
- 如您对本服务手册内提供的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：  
**400-838-3288。**
- 本服务手册内健康管理服务适用保险产品详情请参见以下二维码关联信息：



# 健康管理服务内容 →

## HEALTH MANAGEMENT SERVICE CONTENT



### 直付网络内门诊预约协助服务

**服务内容** 由本公司为被保险人提供本公司合作的医院或机构的门诊预约

**启动条件** 在保险期间内且保单等待期后

**服务次数** 不限次/保险期间



### 直付网络外门诊预约协助服务

**服务内容** 由第三方服务供应商为被保险人提供门诊预约，仅限中国大陆地区使用

**启动条件** 在保险期间内且保单等待期后

**服务次数** 3次/保险期间



### 就医陪诊服务

**服务内容** 由第三方服务供应商为被保险人提供就医陪诊服务，仅限中国大陆地区使用

**启动条件** 在保险期间内且保单等待期后

**服务次数** 3次/保险期间



### 视频健康咨询服务

**服务内容** 由第三方服务供应商为被保险人提供远程在线视频健康咨询服务

**启动条件** 在保险期间内且保单等待期后

**服务次数** 不限次/保险期间



## 专案管理

### 服务内容

#### 健康建档

由专案经理为被保险人建立健康管理服务档案，跟进被保险人病情，记录服务情况

### 服务次数

不限次/保险期间

#### 健康资讯

由专案经理为被保险人提供疾病预防、预后护理等健康资讯

不限次/保险期间

#### 住院就医协助

由专案经理在本公司合作的医院或机构网络内、或在第三方服务供应商合作的医院或机构网络内（被保险人已获得该医院或机构开具的入院通知凭证情形下）为被保险人提供住院就医协调。第三方服务供应商提供的住院就医协助服务仅限中国大陆地区使用

- 本公司合作医院或机构协助：不限次/保险期间
- 第三方服务供应商合作的医院或机构协助：1次/保险期间

#### 恶性肿瘤门诊预约协助

由专案经理在本公司合作的医院或机构网络内、或在第三方服务供应商合作的医院或机构网络内为被保险人提供恶性肿瘤门诊预约服务。第三方服务供应商合作提供的恶性肿瘤门诊预约服务仅限中国大陆地区使用

- 本公司合作医院或机构协助：不限次/保险期间
- 第三方服务供应商合作的医院或机构协助：3次/保险期间

#### 康护管家

由专案经理协调第三方服务供应商为被保险人提供住院期间或出院及院后康护服务：

\*康护管家服务仅限中国大陆地区使用，具体以第三方服务供应商评估为准

##### 1. 住院专属护工服务或院后居家康护服务

(\*需至少提前2个工作日提出申请；第三方服务供应商将于被保险人得到具体床位信息后，48小时内协调评估并根据个案情况进行安排)

共享3次/保险期间

\*住院专属护工服务单次服务时长：

24小时以内

\*院后居家康护服务单次服务时长：

1小时以内

##### 2. 出院交通安排及陪护服务

(\*需至少提前2个工作日提出申请；第三方服务供应商将于被保险人得到具体出院信息后，24小时内协调评估并根据个案情况进行安排)

1次/保险期间

##### 3. 院后康护指导书

1次/保险期间

#### 境外视频健康咨询

由专案经理协调第三方服务供应商为被保险人提供境外远程视频健康咨询服务

不限次/保险期间

### 启动条件

在保险期间内且保单等待期后，发生保险责任范围内的非紧急住院治疗、手术治疗需求、疑似或确诊保险责任范围内的恶性肿瘤

\*如遇急诊情况，请就近就医或自行拨打120，待病情稳定后可申请开启专案管理服务





# 健康管理服务流程及 注意事项 →

## HEALTH MANAGEMENT PROCEDURES AND PRECAUTIONS

### 01 直付网络内门诊预约协助服务

#### 🔄 服务流程



#### 01 · 服务申请

在保险期间内且保单等待期后，若发生就医需求，请拨打400-838-3288提出服务申请。服务申请人也可登录友邦友享APP或爱健康-友邦健康管理平台公众号，进入“愈无忧”在线服务通道，提出直付网络内门诊预约协助申请



#### 02 · 初次反馈

客服人员将于1个工作日内联系服务申请人，进行初次反馈，明确预约需求并指导服务申请人提供必要预约信息或补充资料



#### 03 · 预约结果反馈

需求明确且资料齐全的情况下，客服人员将于1个工作日内反馈服务申请人预约结果

#### ● 注意事项 ●

1. 直付网络内门诊预约协助仅提供合作医院或机构的国际部、特需部或VIP部门预约，网络详情可至友邦人寿官网查询
2. 直付网络内不同医院或机构门诊预约要求不同，部分公立医院仅接受享有门诊直付服务权益的被保险人预约，具体个案视不同医院或机构的要求而定；预约成功后，被保险人需按时前往就医；如需变更或取消预约，需提前3天致电400-838-3288热线提出变更或取消申请；如无故未如期就诊，将对后续医院预约信用记录产生影响
3. 若就诊过程中，产生保险责任范围外的相关费用需由被保险人自行承担
4. 如遇急诊情况，请就近就医或自行拨打120

## 02 直付网络外门诊预约协助服务

### 服务流程



#### 01 · 服务申请

在保险期间内且保单等待期后，若发生直付网络外门诊预约协助服务需求，请拨打第三方服务供应商服务热线：**400-601-1698** 申请服务



#### 02 · 确认服务需求

第三方服务供应商在接到服务申请电话后，即时与服务申请人沟通明确服务需求并根据需求提供直付网络外门诊预约协助服务



#### 03 · 预约结果反馈

经服务申请人确认同意后，第三方服务供应商为被保险人进行门诊就医预约并于7个工作日内完成门诊就医预约协助安排，并通过短信形式告知门诊就医时间、医院地址、科室、需要携带的材料及注意事项等信息

### 注意事项

1. 服务时间：周一至周五9:00-21:00；周六、周日及国家法定节假日不提供服务
2. 直付网络外门诊预约协助服务仅限中国大陆地区使用。该服务可提供全国公立三甲医院副主任及以上级别的专家门诊预约服务，专家门诊包含：普通专家门诊、专病门诊、特需门诊，预约时以医生出诊为准，不可指定门诊类型。服务可指定医院科室，不可指定医生
3. 口腔科常规只提供普通门诊预约服务，如有专家门诊需求，预约时效将视个案实际情况而定
4. 若服务申请人提交的门诊预约协助需求已预约成功且收到预约成功短信，则无法取消
5. 若服务申请人提交的门诊预约协助需求未收到预约成功短信前，请提前至少1个工作日致电第三方服务供应商取消服务。若取消成功，则视为该服务尚未使用
6. 若被保险人因个人原因未按时前往门诊就诊且未按约定取消，则视为违约；计算本次服务权益已使用。同一身份证或医保卡在同一服务年度内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服务
7. 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服务
8. 若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，第三方服务供应商将安排最近时间的一次预约
9. 若被保险人在每个保险期间内，未将服务权益使用完毕，则视作自动放弃该保险期间的服务权益
10. 若被保险人因如下情形申请门诊预约协助服务，第三方服务供应商将不提供服务：
  - 急诊及急症（如：意外导致的需紧急就医的医疗状况、生命体征不稳定、ICU治疗转院等情况）
  - 妇科生育类相关诊疗（如：孕检、流产手术、不孕不育治疗、节育-避孕及绝育等）
  - 传染性疾病（如：HIV、新冠）
  - 精神和行为障碍
  - 美容及外科整形类相关诊疗
  - 被保险人自伤、自杀、药物上瘾或滥用、酒精滥用、感染性传播疾病、服用/吸食/注射毒品



## 03 就医陪诊服务

### 🔄 服务流程



#### 02 · 确认服务需求

第三方服务供应商在接到服务申请电话后，即时与服务申请人沟通明确服务需求并收集被保险人就诊医院、时间、地点等信息用于就医陪诊服务安排



#### 01 · 提交服务申请

在保险期间内且保单等待期后，若发生就医陪诊服务需求，请拨打第三方服务供应商服务热线：400-601-1698 申请服务



#### 03 · 就医陪诊安排信息反馈

经服务申请人确认同意后，第三方服务供应商将于 2 个工作日内完成就医陪诊安排并通过短信形式告知陪诊信息、联系电话及注意事项等信息

### ● 注意事项 ●

1. 热线服务时间：周一至周五9:00-21:00；周六、周日及国家法定节假日不提供服务
2. 就医陪诊服务使用需提前2个工作日提出服务申请，每次陪诊服务时长为4小时
3. 若服务申请人提交的就医陪诊服务需求需要取消，需提前至少1个工作日致电第三方服务供应商取消服务。若取消成功，则视为该服务尚未使用；就诊当日不可取消陪诊服务
4. 若被保险人因个人原因未按时前往就诊且未按约定取消，则视为违约；计算本次服务权益已使用
5. 陪诊服务仅限中国大陆地区使用。此陪诊服务可以陪同检查和放化疗，但限门诊检查及门诊放化疗，不包含住院的检查和住院放化疗。对于门诊放化疗类的门诊陪诊服务，第三方服务供应商会根据被保险人的疾病情况建议被保险人家属陪同，从而保证被保险人使用服务时的专业性及安全性。70周岁以上或14周岁以下的被保险人需在监护人陪同下使用陪诊服务
6. 此项目陪诊服务，不捆绑门诊预约。若被保险人单独申请就医陪诊服务，则需提供对应门诊预约凭证（短信或预约截图）以供第三方服务供应商参考便于为被保险人提供服务
7. 若被保险人在每个保险期间内，未将服务权益使用完毕，则视作自动放弃该保险期间的服务权益
8. 若被保险人因如下情形申请就医陪诊服务，第三方服务供应商将不提供服务：
  - 急诊及急症（如：意外导致的需紧急就医的医疗状况、生命体征不稳定、ICU治疗转院等情况）
  - 传染性疾病（如：HIV、新冠）
  - 精神和行为障碍

## 04 视频健康咨询服务

### 🔄 服务流程

01

#### 登录服务界面

保单等待期过后，若发生问诊需求，登录友邦友享 APP 或爱健康 - 友邦健康管理平台公众号，进入“愈无忧”服务板块。根据系统提示登录对应被保险人账号后，进入“愈无忧”服务主界面

02

#### 提交服务申请

点击“视频健康咨询”服务入口进入服务详情页，根据提示完成授权后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并在线提交服务申请

03

#### 接听视频电话

医生完成在线接单后，向被保险人立即发起视频通话，待被保险人接通后，即可开启视频健康咨询服务。若因网络不佳、或被保险人不方便视频通话等原因，经被保险人确认后，医生可转用图文、电话方式沟通



## 05 专案管理

### 🔄 服务流程



#### 01 · 服务申请

在保险期间内且保单等待期后，若发生满足服务启动条件的服务需求，服务申请人可通过以下方式进行服务申请：

- 登录友邦友享APP或爱健康-友邦健康管理平台公众号，进入“愈无忧”在线服务通道，提出专案管理服务申请

- 致电：400-838-3288或发送服务申请邮件至：[cn.casemanagement@aia.com](mailto:cn.casemanagement@aia.com)，抄送[cn.inquiry@aia.com](mailto:cn.inquiry@aia.com)提出服务申请。（邮件标题需注明保单号及被保险人姓名）



#### 02 · 初次反馈

专案经理在收到服务申请后1个工作日内致电服务申请人，进行初次反馈，与服务申请人沟通明确服务需求并指导服务申请人按需补充必要资料



#### 03 · 提供服务

专案经理将根据被保险人实际需求，为被保险人提供健康建档、健康资讯、住院就医协助、恶性肿瘤门诊预约协助、康护管家及境外视频健康咨询服务。具体服务结束时间需视个案实际情况而定



## 注意事项

### 1. 服务申请时，需提供以下资料

- 被保险人身份证件信息及高端医疗险服务卡详情  
(电子卡：需提供身份信息页面信息)
- 被保险人门诊病历记录  
(含首次发现对应申请服务的疾病病史及明确医生诊疗意见信息)
- 被保险人入院通知凭证(住院协调适用)
- 疾病相关的其他资料(若有)
- 注明当次申请服务的主要需求
- 服务过程中主要联系人信息

### 2. 恶性肿瘤门诊预约协助服务需提供确诊病史及病理报告(如有)，第三方服务供应商合作的医院或机构提供的住院就医协助、恶性肿瘤门诊预约协助服务仅限中国大陆地区使用

### 3. 以上服务内容不接受指定医院及指定医生的服务申请

### 4. 如涉及海外就诊，以上内容及对应时效将以个案涉及地区的实际情况为准

### 5. 康护管家服务仅限中国大陆地区使用。若您对该服务需求紧急，也可先行联系第三方服务供应商热线400-088-5087申请服务，之后专案经理将与您联系。相关服务标准、流程及注意事项请扫码查看：



←  
康护管家服务标准  
流程及注意事项

### - 康护管家服务地区详细清单请扫码查看：



←  
住院专属护工服务  
覆盖医院网络



←  
院后居家康护、出院交通安排  
及陪护和院后康护指导书线下  
评估可支持的地区范围

### 6. 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) 医疗资源紧张，则专案管理部分服务无法安排或正常启动

### 7. 如涉及任何医疗政策和法规限定的疾病及资源(如：寻找可供移植的器官、寻找血液资源、HIV感染等)，则专案管理部分服务无法安排或正常启动

### 8. 专案管理非电话诊疗或120服务，对病症不提供任何医疗诊断和治疗方案。如遇急诊情况，请就近就医或自行拨打120，待病情稳定后可申请开启专案管理服务

### 9. 专案管理服务提供时间为：法定工作日9:00-12:00; 13:00-17:30

# 健康管理服务标准 · →

## HEALTH MANAGEMENT SERVICE STANDARD

### 01 直付网络内门诊预约协助服务

#### 1. 初次反馈时效

客服人员收到服务申请后1个工作日内联系服务申请人

#### 2. 预约反馈时效

若服务申请人预约需求明确且资料齐全，客服人员将于1个工作日内联系服务申请人反馈预约情况

### 02 直付网络外门诊预约协助服务

#### 1. 预约反馈时效

若服务申请人预约需求明确且资料齐全，第三方服务工作人员将于7个工作日内联系服务申请人反馈预约情况

### 03 就医陪诊服务

#### 1. 预约反馈时效

若服务申请人预约需求明确且资料齐全，第三方服务工作人员将于2个工作日内联系服务申请人反馈预约情况

### 04 视频健康咨询服务

#### 1. 在线健康咨询服务时效

第三方服务供应商为服务受益人提供24小时即时在线健康咨询服务

### 05 专案管理

#### 1. 初次反馈时效

专案经理收到服务申请后1个工作日内联系服务申请人



# 其他服务声明 →

## OTHER SERVICE STATEMENT

01

本服务手册内以下的其他服务不属于健康管理服务，并且不构成保险合同的组成部分。在保险合同有效期内（不含宽限期）内，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其他服务内容。重投保单自原保单满期日起六十日内，若被保险人已完成重投缴费，友邦人寿将为被保险人提供本服务手册内约定的其他服务内容。

02

本服务手册内所提供的其他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。

03

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。

04

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。

05

本服务手册内提供的所有其他服务不应视作电话诊疗服务，亦不属于120服务。

06

如您对本服务手册内提供的其他服务有任何疑问，敬请拨打友邦人寿咨询或投诉热线：400-838-3288

07

本服务手册内其他服务适用保险产品详情请参见以下二维码关联信息：



# 其他服务内容 →

## OTHER SERVICE CONTENT



### 7x24小时专属客服热线

服务内容：由本公司为被保险人提供7\*24小时  
中英双语专线服务

启动条件：在保险期间内且保单等待期后

服务次数：不限次/保险期间

### 预先通知

服务内容：由本公司为被保险人提供保险合同责任内  
预先通知审核服务

启动条件：在保险期间内且保单等待期后

服务次数：不限次/保险期间

### 高端医疗险直付服务

服务内容：

#### 直付就医服务

由本公司为被保险人提供本公司合作的直付医院或  
机构网络就医直付服务

启动条件：在保险期间内且保单等待期后

服务次数：不限次/保险期间

服务内容：

#### CAR-T疗法药品直付服务

由本公司合作的直付药房网络为被保险人提供CAR-T  
疗法药品直付服务 \*仅适用于商品名为“奕凯达”的药品

启动条件：在保险期间内且保单等待期后，被保险人  
经由二级或二级以上医院相应科室的专科  
医生首次确诊保险合同内定义的“恶性肿瘤——重度”后，被建议使用CAR-T疗法

服务次数：不限次/保险期间

## 公立医院现场就医协助服务

**服务内容：**由本公司在部分本公司合作的公立医院或机构网络内为被保险人提供现场就医协助服务

**启动条件：**在保险期间内且保单等待期后

**服务次数：**不限次/保险期间

## 数字化高端医疗险服务

**服务内容：**由本公司专属在线服务平台为被保险人提供电子服务卡、在线预约等服务

**启动条件：**在保险期间内且保单等待期后

**服务次数：**不限次/保险期间

## 恶性肿瘤院外靶向药送药服务

**服务内容：**由本公司及第三方服务供应商为被保险人提供恶性肿瘤院外靶向药送药服务

**启动条件：**在保险期间内且保单等待期后，确诊恶性肿瘤，且需要配送靶向药

**服务次数：**不限次/保险期间

## 高端医疗险理赔

**服务内容：**由本公司高端医疗专属理赔团队为被保险人提供理赔服务

**启动条件：**在保险期间内且保单等待期后

**服务次数：**不限次/保险期间

## 全球紧急救援服务

**服务内容：**由第三方服务供应商为被保险人提供保险责任范围内的紧急救援服务

**启动条件：**在保险期间内且保单等待期后

**服务次数：**不限次/保险期间

\* 以上服务内容具体服务范围及服务权益次数需依据被保险人对应保险合同内保障范围及福利计划而定。保险产品、保障范围及福利计划不同，实际可享有服务内容及权益次数不同。



# 其他服务流程及 注意事项 →

## OTHER PROCEDURES AND PRECAUTIONS



### 7x24小时专属客服热线

#### 服务流程

#### 服务权益生效

被保险人在保单生效，且过等待期后  
该服务权益即时生效

#### 服务使用

被保险人在保险期间，若发生高端医  
疗险服务相关的需求或问题，可致电  
该专属服务热线：

境内可拨打：400-838-3288

境外可拨打：+86-21-24099018



#### ● 注意事项 ●

1. 7\*24小时专属客服热线仅为被保险人提供服务
2. 7\*24小时专属客服热线仅提供与本服务手册内提及的服务内容相关的咨询、协助等服务

# 预先通知

## 01 直付网络内医疗机构就医

### 🔄 服务流程



### ● 注意事项 ●

- 如被保险人在本公司合作直付网络内的公立医院就医，预先通知服务申请需由被保险人或保险代理人通过以下方式自行提交服务申请及相关资料：
  - 登录友邦友享APP或爱健康公众号进行在线服务申请
  - 提前发送邮件至预先通知邮箱：[cn.gop@aia.com](mailto:cn.gop@aia.com) 提出服务申请
- 如发生以下任一情况，本公司将无法提供预先通知直付担保函，并将通过电话或邮件形式通知服务申请人审核结果：
  - 无法明确保单责任或非保单责任范围内的治疗
  - 非预先通知范围内的治疗
  - 无法提供或补充审核预先通知服务所需的必要资料
  - 不符合医疗必须性、惯常性及合理性的预先通知服务申请
  - 其他不适用启动预先通知服务的情况
- 如果预估费用超过10万人民币的预先通知服务申请，材料完整的情况下，审核时间需5个工作日。如有特殊复杂案件申请，审核时间需视个案情况而定；境外案件与医疗机构沟通时间相较境内更长，为了不影响被保险人就医体验，境外预先通知服务申请需提前3-5个工作日提交
- 如发生紧急情况，无法提前进行预先通知，服务申请人需在就诊48小时内致电：400-838-3288告知本公司
- 被保险人若未预先通知或紧急情况下未能在规定时间内进行通知的，需根据保险条款的相关约定，自行承担相应费用
- 预先通知审核结果不等同于最终理赔决定，最终理赔决定以理赔结论为准



## 02 直付网络外医疗机构就医

### 服务流程



#### 服务申请

在保险期间内且保单等待期后，若被保险人前往本公司合作直付网络外医疗机构就医时，触发保险合同内约定的预先通知项目，应当通过以下方式自行提交服务申请及相关资料：

- 提前致电：400-838-3288 提出服务申请
- 登录友邦友享APP或爱健康公众号进行在线服务申请
- 提前发送邮件至预先通知邮箱：[cn.gop@aia.com](mailto:cn.gop@aia.com)及高端医疗险专属客服邮箱：[cn.inquiry@aia.com](mailto:cn.inquiry@aia.com)提出服务申请



#### 审核资料提交

由服务申请人提供如下相应审核医疗必须文件或信息，用于预先通知审核：

- 身份证件信息（如：身份证正反面、护照等）
- 高端医疗险服务卡详情（电子卡：需提供身份信息页面信息）
- 可体现首次发现该疾病的病史及就诊日期信息
- 既往症病史及治疗史
- 既往体检报告（如有）
- 其他必要文件（按需）



#### 审核结果反馈

审核完成后，预先通知团队将于1个工作日内通过短信或邮件方式通知服务申请人审核结果并告知理赔风险（以下注意事项第2、3条列明的情况除外）



#### 预先通知审核

预先通知团队在收到相关资料后，对服务申请进行报备记录。在资料齐全的情况下，对服务申请的医疗合理性、惯常性和必须性进行审核

### 注意事项

1. 如被保险人于直付网络外医疗机构就医，预先通知团队无法提供直付担保函，被保险人需自行支付就医费用，后凭就医凭证进行事后理赔
2. 如果预估费用超过10万人民币的预先通知服务申请，材料完整的情况下，审核时间需5个工作日。如有特殊复杂案件申请，审核时间需视个案情况而定；境外案件与医疗机构沟通时间相较境内更长，为了不影响被保险人就医体验，境外预先通知服务申请需提前3-5个工作日提交
3. 如发生紧急情况，无法提前进行预先通知，服务申请人需在就诊48小时内致电：400-838-3288告知本公司
4. 被保险人若未预先通知或紧急情况下未能在规定时间内进行通知的，需根据保险条款的相关约定，自行承担相应费用
5. 预先通知审核结果不等同于最终理赔决定，最终理赔决定以理赔结论为准

# 高端医疗险直付服务

\* 以下服务内容仅适用于无需预先通知的直付网络内就医服务需求，对涉及需使用预先通知服务的情况，请参见本服务手册内预先通知服务流程

## 01 直付服务

### 服务流程



#### 服务权益激活

若被保险人的保障计划包含年度免赔额，则年度免赔额支付抵扣完毕后，即可视作直付服务权益自动激活；若被保险人的保障计划无年度免赔额，则无需激活服务权益，即可启用直付服务



#### 前往就医

在保险期间内且保单等待期后，被保险人发生就医需求，在年度起付线已完成抵扣或无年度起付线的情况下，可前往本公司合作的直付医疗机构就医



#### 填写《直付理赔申请表》

身份确认后，被保险人需向前台索取《直付理赔申请表》，填写个人信息的A面，并在就诊时，请医生填写《直付理赔申请表》B面



#### 身份确认

到达本公司合作的直付医疗机构后，被保险人需出示带有本人照片的身份证件，并可选择以下任一方式展示电子卡信息：

A-登录“友邦友享APP”-友健康-愈无忧-立即使用-电子卡/保障计划

B-登录“爱健康——友邦健康管理平台”-高端医疗-电子卡-电子卡/保障计划



#### 签字确认当次就诊账单

就诊结束后，被保险人核对账单后在《直付理赔申请表》上签字确认后，即可离开直付医疗机构

### 注意事项

1. 直付服务需在本公司合作的直付医疗机构内就医方可使用
2. 保单等待期过后，若剩余年度起付线仍未抵扣完毕，被保险人前往本公司合作的直付医疗机构内就医，则挂号费、检查费等相关就医费用需由被保险人自行承担
3. 直付服务不可视为本公司认可全额承担所有就诊费用。最终赔付金额需视保险责任范围而定；本公司及本公司合作的直付医疗机构均有权向被保险人收取或追讨已直付的非保险责任范围内的费用
4. 本公司合作的直付医疗机构仅为被保险人提供方便的医疗服务，他们无法判断被保险人的保障计划是否涵盖某些治疗项目。如被保险人的保障计划不涵盖某些治疗项目或相关理赔费用已经达到保险年度最高上限，被保险人将无法获得赔付。在此类情况下，如本公司已将相关费用垫付给医疗机构，事后将会由理赔部联系被保险人，敬请配合，退还由本公司提供的垫付款；如本公司未支付相关垫付费用，则由合作直付医疗机构直接与被保险人进行结算
5. 登录[www.aia.com.cn](http://www.aia.com.cn)网站-“客服指南”栏目内下载最新直付网络医院列表，即可获得最新的本公司合作直付网络医院列表



## 02 CAR-T疗法药品直付服务

### 🔄 服务流程

#### 01 服务申请

在满足服务启动条件的情况下，服务申请人发送服务申请至：[cn.gop@aia.com](mailto:cn.gop@aia.com)申请CAR-T疗法药品直付服务

#### 02 CAR-T预先通知申请审核

接到服务需求后，第三方服务供应商服务人员将联系并协助被保险人完成CAR-T治疗首诊，同时协助被保险人后续申请预先通知。预先通知团队将于15个工作日内完成审核并反馈审核结果至服务申请人及第三方服务供应商。若通过审核，将发送直付担保函至第三方服务供应商，为被保险人开启CAR-T疗法药品直付服务；若未通过审核，将通过短信或电话方式通知服务申请人审核结果

#### 03 签署CAR-T购药合同

通过CAR-T预先通知审核后，第三方服务供应商的服务人员将于2个工作日内联系服务申请人，进行购药合同签署

#### 04 单采血制药预约

第三方服务供应商在完成购药合同签署后的1-2日内联系服务申请人，协助被保险人预约单采血制药预约

#### 05 接受单采血

被保险人根据预约信息，前往指定医院，由第三方服务供应商协助完成《用药告知书》签署后，接受单采血

#### 06 回输预约及药品签收

收到单采血后，第三方服务供应商于30个工作日内完成制药后，由服务人员协助被保险人进行回输预约。被保险人需根据指定医院治疗流程，提前入院；签收由第三方服务供应商运送的药品并签署《签收确认单》以供第三方服务供应商保留存档

#### 07 接受治疗

根据指定医院指定医生安排，被保险人于签署治疗知情书后，正式接受治疗

### ● 注意事项 ●

1. 服务申请时，需提供以下资料
  - 基本材料：保险单（含投保单页）、身份证明资料
  - 病史记录：既往病史及首诊病历、调查报告
  - 当次CAR-T治疗相关的病理报告、检测报告、医生处方、预计费用等必要信息
  - 其他必要资料（按需）
2. 首诊过程中，因在指定医院的普通部接受的治疗、检查等诊疗而产生的费用需进行事后理赔，无法直付
3. 就医过程中，若因异地就医产生的交通、住宿等非保单责任范围内费用，则需被保险人自行承担

## 公立医院现场就医协助服务

### 服务流程

在保险期间内且保单等待期后，若被保险人前往有本公司驻派的合作医疗机构进行就医，则可在对应特需部、VIP部或国际部门现场联系本公司于公立医院驻派的驻院代表，根据实际情况，寻求现场就医协助服务。

#### ● 注意事项 ●

1. 公立医院驻院代表仅可在部分本公司合作的公立机构提供服务
2. 公立医院现场就医协助服务时间将根据不同医疗机构规定有所差异，详情可于就医前致电：400-838-3288咨询



# 恶性肿瘤院外靶向药送药服务

## 服务流程



### 服务申请

保单等待期过后，若发生满足服务启动条件的服务需求，被保险人或主要联系人可提交以下资料，并发送邮件至：[cn.inquiry@aia.com](mailto:cn.inquiry@aia.com)或[cn.gop@aia.com](mailto:cn.gop@aia.com)提出服务申请。

- 身份证明文件（如：身份证正反面、护照等）
- 既往症病史及治疗史
- 既往体检报告（如有）
- 高端医疗险服务卡详情（电子卡：请提供身份信息页面信息）
- 其他必要文件（按需）
- 靶向药处方
- 可体现首次发现该疾病的病史及就诊日期信息



### 服务申请审核

服务申请提交后，将有专人进行服务申请审核，标准案件将于1个工作日告知审核结果，复杂案件需5个工作日的审核时间



### 服务提供

服务审核通过后，将于1个工作日内由本公司合作机构服务专员与服务申请人联系沟通配送情况，服务申请人在接受靶向药送药配送时，需准备以下资料

- 有效身份证件
- 处方原件
- 高端医疗服务卡（电子卡）
- 其他相关资料（如有）



## 注意事项

1. 院外靶向药服务仅限中国大陆地区使用
2. 在成功接收到配送的特药后，需签署相关的确认文件
3. 如产生保单福利覆盖之外的相关费用，则需被保险人自行支付。具体支付方式视具体个案情况而定
4. 部分复杂恶性肿瘤院外靶向药服务的情况，预先通知审批需协同理赔共同审核，所需时间可能超过1个工作日。在未有明确审核结果的情况下，将优先考虑被保险人的治疗需求，审批一周用药担保。后续用药预先通知审批则将根据个案具体情况具体处理



## 全球紧急救援服务

### 服务流程

在保险期间内且保单等待期后，若发生满足保单条款内约定的责任相对应的服务需求，则可致电：400-838-3288提出服务申请。将由客服人员根据个案情况为被保险人协调全球紧急救援服务，并由本公司合作机构为被保险人提供最终服务。具体流程需视个案情况而定。

### 注意事项

1. 传世无忧2022（安心版）被保险人仅限中国大陆地区使用
2. 具体信息请查阅保单条款关于全球紧急救援费责任



## 数字化高端医疗险服务

### 服务流程

被保险人可登录微信公众号“爱健康-友邦健康管理平台”或“友邦友享”APP，进入“愈无忧”在线服务入口，登录对应保单后，查询或使用相关在线服务，如：电子服务卡、在线预约等内容。





## 高端医疗险理赔服务

### 🔄 服务流程



#### 服务申请

保单等待期过后，若发生满足保单条款内约定的责任理赔需求，则可登录友邦友享APP后在线提交理赔申请或联系保险营销员后，前往本公司客户服务柜台线下提交理赔申请



#### 收件确认

本公司收到服务申请人提交的理赔申请后，将发送短信通知，以确认理赔资料已完成收件。若需补充提交资料，则由本公司工作人员联系服务申请人或对应保险营销员进行资料补充



#### 赔付转账

完成理赔审核后，若对应保单有年度免赔额，本公司将扣除年度免赔额后，符合保险责任的理赔款通过银行转账至服务申请人指定的人民币银行账户；若对应保单无年度免赔额，本公司将符合保险责任的理赔款通过银行转账至服务申请人指定的人民币银行账户



#### 理赔审核

若资料齐全，本公司将于5个工作日内完成理赔审核

### 📌 注意事项

1. 在线申请理赔方式可在登录友邦友享APP后根据系统提示进行相关操作



#### 签字确认当次就诊账单

完成赔付转账后，本公司将通过短信（仅限中国大陆地区手机号码）或寄送纸质《理赔结果通知书》至服务申请人预留的通讯地址的方式通知服务申请人最终理赔结果

# 常见问题 →

## COMMON PROBLEM

### 📅 预约就医

问：如何预约需要就诊医院？

答：您可拨打专属客服热线：400-838-3288申请人工预约；或通过关注“爱健康-友邦健康管理平台”公众号，点击菜单高端医疗-预约就诊，在线申请预约。

问：预约需要提前多久申请？

公立医院建议提前3-5个工作日，私立医院建议提前2-3个工作日。

### 💰 医疗直付

问：如何知道我能否享受医疗直付服务？

答：首先，请确认您选择的医疗机构是我们的直付网络医疗机构；其次，请确认您选择的保障计划涵盖了您打算就诊的地域和医疗机构；最后请确认您选择的保障计划无年度免赔额或您已承担了年度给付金额的全额。

如何查询直付网络内医疗机构信息？

答：您可以扫右侧二维码关注“爱健康-友邦健康管理平台”，回复“医院”，以获取相关更新列表。







## 昂贵医疗机构

问：什么是昂贵医疗机构？

答：指超出地区惯常医疗费用水平的医疗机构，名录以友邦人寿最新公布的信息为准。您可致电7\*24小时高端医疗险专属客服或登录友邦人寿官方网站进行查阅。由于各医疗机构的收费水平可能发生变化，本公司会跟踪分析并适时更新和公布昂贵医疗机构。

问：如果保障计划不含昂贵医疗机构，而我选择了昂贵医疗机构就诊，将会怎样？

答：依据我们与您订立的保险合同，很遗憾您将不能获得理赔。

问：昂贵医院和直付医院是一样的吗？

答：“昂贵医院”和“直付医院”是不同的。“昂贵医院”是指医疗费用昂贵，“直付医院”是指与友邦人寿有直接支付结算合作的医疗机构。具体列表可至友邦人寿官方网站：<https://www.aia.com.cn>“客服指南”栏目内进行相关查询。



 预先通知

问：在什么情况下需要提出预先通知？

答：被保险人在接受下列项目的治疗和服务之前，应通过指定方式做预先通知。紧急情况下，如被保险人未能预先通知的，被保险人须自接受下列医疗项目后48小时之内进行通知。被保险人若未预先通知或紧急情况下未能在规定时间内进行通知的，需根据保险条款的相关约定，自行承担相应费用。

1. 大于5000元的单项检查或每剂大于5000元的药品；
2. 所有住院治疗或所有手术治疗；
3. 首次肾透析门诊、首次器官移植后抗排斥门诊治疗；
4. 恶性肿瘤特殊门急诊  
(针对恶性肿瘤的门急诊放疗、化疗、内分泌治疗、免疫治疗及靶向治疗)；
5. 手术后家中看护；
6. 康复治疗；
7. 疾病终末期关怀；
8. 精神疾病治疗；
9. 全球紧急救援；
10. 恶性肿瘤院外靶向药治疗；
11. 恶性肿瘤CAR-T疗法。

问：为什么我们需要预先通知？

答：为使可能发生的医疗/理赔流程更加有效顺畅，同时，也能让我们及时了解被保险人的情况，提供对应个性化的服务。如被保险人在友邦直付医疗网络内的医疗机构就医，且顺利通过预先通知的审核，则可享受“直付服务”。一旦通过预先通知审核，且符合专案管理启动标准，预先通知团队将同步为被保险人开启高端医疗专案管理服务。

问：审核预先通知需要多久？

答：通常情况下，我们会在收到预先通知后的1个工作日内给予答复。对于复杂治疗和预计费用较高的项目，我们可能需要稍多一点的时间来审查并回复。

问：如果情况紧急，无法及时进行预先通知怎么办？

答：若紧急情况下无法及时进行预先通知，您需自接受治疗后48小时内通知高端医疗险7\*24小时专属客服中心。

## ④ 专案管理

问：怎样可以获得专案管理服务？

答：作为友邦高端医疗险的被保险人，在保单有效期内且等待期过后，如您发生保险责任范围内的住院治疗、手术治疗需求、疑似或确诊保险责任范围内的恶性肿瘤，则可启动专案管理服务。

## ④ 理赔

问：如何获取《保险金给付申请书》？

答：如您使用的是直付服务，直付网络内医疗机构会为您提供《直付理赔申请书》；如您需递交的是事后理赔，您可登录[www.aia.com.cn](http://www.aia.com.cn)网站“客服指南”栏目内下载《保险金给付申请书》。

问：理赔申请的处理时效是多久？

答：对于索赔资料齐全、事故责任明确且无需进一步核实的案件，我们会在收到理赔申请之日起5个工作日内结案；对于索赔资料不够齐全、事故责任欠明确或需通过进一步核实来协助理赔审核的案件，我们会在理赔审核期间通过书面通知或电话与您或您的保险营销员联系，告知相关原因及审核进度。

问：如果对理赔结果不满意，我该如何处理？

答：如果您对理赔结果不满意，可致电高端医疗险7\*24小时专属客服热线或将申诉材料邮件至[cn.inquiry@aia.com](mailto:cn.inquiry@aia.com)，客服人员会在1个工作日内与您联系。

问：什么是无理赔住院津贴？

在保险合同有效期内，若被保险人未就保险责任范围内的某次住院的任何费用进行理赔或者抵扣年度免赔额（若投保人选择的保障计划包含年度免赔额），则友邦人寿将按《保险计划表》所载的每日津贴乘以被保险人的该次实际住院日数向被保险人给付无理赔住院津贴。给付无理赔住院津贴后将不再给付与该次住院相关的任何补偿金。



## 年度免赔额

问：什么是年度免赔额？

答：“年度免赔额”指《保险计划表》所载的，本合同保险期间内不由本公司所承担的费用额度。投保人在投保时可选择无年度免赔额或有年度免赔额的保障计划。对于保障计划有年度免赔额要求的，在本合同的保险期间内本公司仅对超出《保险计划表》所载的年度免赔额的“约定项目费用总额”之和予以给付。年度免赔额的选择和要求不适用的情形请以保单条款为准。

问：如果我选择了不含年度免赔额的保障计划，就医费用将怎样理赔？

答：就医费用将按保险合同约定进行赔付。

问：如果我选择了含有年度免赔额的保障计划，在同一次就医过程中，超过年度免赔额的部分将怎样理赔？

答：此类理赔可能会遇到三种情况，分别有三种不同的理赔方式：

1. 如您选择在直付网络内的医疗机构就诊，且该医疗机构可在收取年度免赔额后提供直付服务，则当您自付完年度免赔额部分后，超过年度免赔额部分中可获补偿的部分由我们提供直付服务。
2. 如您选择在直付网络内的医疗机构就诊，但该医疗机构无法支持单独收取年度免赔额，则您在享受直付服务后，会由医疗机构或友邦人寿事后向您收取年度免赔额。
3. 如您选择在直付网络外的医疗机构就诊，则全部账单由您先行自付，事后就超过年度免赔额的部分向我们申请理赔。

问：如果我选择了含有年度免赔额的计划且年度免赔额已由其他产品全额理赔，是否可以视为年度免赔额已承担完毕？

答：为最大化被保险人利益，在相应证明资料齐备的情况下，我们可以视为您的年度免赔额已承担完毕，当其他产品全额理赔的是住院费用时，您也可以选择不计入年度免赔额，向我们申请无理赔住院津贴。在这种情况下，计入年度免赔额和申请无理赔住院津贴只可选择其中之一。

## 客户服务

问：如何申请保单变更？

答：如您需要改变保障范围、更改居住地、增减被保险人等，请致电友邦人寿高端医疗险7\*24小时专属客服中心，以获得协助。

问：怎样提交建议或投诉？

答：如有任何建议或投诉，请拨打友邦人寿咨询或投诉热线：400-838-3288，我们将在1个工作日内给予反馈。

问：友邦的预先通知可以为我诊断/看病/开药吗？

答：很遗憾，根据相关法律规定，预先通知团队不能提供诊疗意见，更不可以直接开药。但是可以协助安排相关领域内的知名医生进行诊断。



# 附录-01 →

## APPENDIX 01

### 昂贵医院列表

欲了解适用于本产品的昂贵医疗机构详情请参见以下二维码关联信息：



- \*昂贵医疗机构是指超出地区惯常医疗费用水平的医疗机构，昂贵医疗机构的适用与否因保险计划而异。
- \*二维码内关联昂贵医疗机构列表以我们的最新公布信息为准，您可通过友邦中国客服热线进行查询。
- \*由于各医疗机构的收费水平可能发生变化，本公司会跟踪分析并适时更新和公布昂贵医疗机构。

