

友邦长保康惠长期医疗保险 (费率可调)

服务手册



感谢选择

《友邦长保康惠长期医疗保险(费率可调)》。

为了提升《友邦长保康惠长期医疗保险(费率可调)》被保险人(以下简称"被保险人")的服务体验,友邦人寿委托第三方服务供应商提供在本服务手册中约定的图文健康咨询、视频健康咨询、门诊就医预约协助、住院就医预约协助、院后居家康护指导书,院后居家康护服务及恶性肿瘤CAR-T疗法院外药品费用直付服务七项服务权益。我们将在本服务手册内向被保险人具体介绍这七项服务权益的内容、流程、标准、期限以及注意事项和可能发生的风险等供被保险人参考。



Contents

目录

- 01. 服务期限
- 02. 服务概览
- 03. 健康管理服务声明
- 04. 健康管理服务内容
- 05. 健康管理服务标准
- 06. 其他服务声明
- 07. 其他服务内容
- 08. 其他服务标准
- 09. 服务流程
- 10. 注意事项





₩ ・ 服务概览

在上述服务期限内,被保险人可享有以下6项健康管理服务和1项其他服务权益:

健康管理服务



其他服务(直付相关)

服务权益:



恶性肿瘤 CAR-T 疗法院外药品费用直付

■ 健康管理服务声明

- 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。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图文健康咨询、视频健康咨询、门诊就医预约协助、住院就医预约协助、院后居家康护 指导书和院后居家康护服务权益由友邦人寿委托的第三方服务供应商向被保险人提供。
- (3) 友邦人寿将根据被保险人的需求,向被保险人提供图文及视频健康咨询服务,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,应及时至合法资质的医疗机构进行就医。
- 友邦人寿将根据被保险人的需求,向被保险人提供的院后康护指导书和院后居家康护服务属于康复护理方案以及康复护理的支持服务,不属于诊疗服务,不涉及任何医学诊断或处方。若被保险人有寻求医学诊断、用药和治疗方案等就医需求,或被保险人出现身体不适或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。
- (5) 友邦人寿将根据被保险人的就医需求,向被保险人提供相应的住院及门诊就医预约协助,不涉及开展属于医疗机构执业许可范围内的服务。
- 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。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。
- 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;若被保险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。
- 本服务手册内提供的服务在实施过程中,若因被保险人及其家属未如实告知造成不良后果,或第三方服务供应商服务人员按照规范操作但因被保险人病情变化而产生纠纷,本公司不负任何法律责任。
- 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。
- - 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) 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。
- 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。
- 垃圾 本服务手册内提供的相关服务仅在中国大陆地区适用。



■ 健康管理服务内容

在上述服务期限内,被保险人可获得的健康管理服务内容详情如下:

服务权益	服务内容	启动条件	服务次数
图文健康咨询	根据被保险人的需求描述,由第三方服务 供应商通过在线图文消息交互的方式,提 供健康咨询服务	服务期限内,被保险人可根据自身健康状况,按需启动服务	不限次 / 保险期间
视频健康咨询	根据被保险人的需求描述,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	服务期限内,被保险人可根据自身健康状况,按需启动服务	不限次 / 保险期间
门诊就医预约协助	根据被保险人的病情和就医需求,由第三方服务供应商协助被保险人预约三甲医院门诊就医	服务期限内,被保险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(根据被保险人需要,第三方服务供应商也可以根据被保险人的病情描述推荐匹配的就医医院选项供被保险人选择,在获取被保险人本人确认后启动门诊就医预约协助服务)	3次/保险期间
住院就医 预约协助	由第三方服务供应商提供住院就医预约协助,同时根据就医医院规则及被保险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,并于被保险人出院后提供回访	服务期限内,被保险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/保险期间
院后居家 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、个性化风险预防等定制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。	服务期限内,被保险人于保单等待期 ^注 后因确诊 患有保险合同约定的重大疾病或骨折住院接受治 疗	1 份 / 保险期间
院后居家康护服务	第三方服务供应商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。	1)服务期限内,被保险人于保单等待期 ^注 后因确诊患有保险合同约定的重大疾病或骨折住院接受治疗; 2)仅限在约定的全国特定地级市范围内(不含下辖县、县级市)提供该服务(详细清单可扫描下方二维码)	3次/保险期间

等待期说明:对应保险合同生效日起三十日内(含第三十日)为该合同的等待期,被保险人因遭受意外事故导致的保险合同约定的重大疾病或骨折则不受等待期限制,以下情 形也无等待期:

- (1) 投保人重新投保本产品,并在上一个保险期间届满后 60 日内交纳保险费;
- (2) 投保人已经投保本公司指定产品,并经本公司同意首次投保本产品。具体等待期说明请以友邦长保康惠长期医疗保险(费率可调)条款内相关描述为准。



• 健康管理服务标准

服务权益

服务标准

图文 健康咨询

- 7*24 小时接受在线服务申请
- •接到被保险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
- 医生接单后、单次健康咨询时长为 2 小时
- •服务医生是三甲医院主治医生、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)

视频 健康咨询

- 7*24 小时接受在线服务申请
- •接到被保险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
- 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,随后被保险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
- •服务医生是三甲医院主治医生、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)

门诊就医 预约协助

- •第三方服务供应商通过邮件或电话形式与被保险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
- •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
- 若被保险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被保险人已收到预约成功的电话/短信/邮件,任何因被保险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
- •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除外

住院就医 预约协助

- 第三方服务供应商通过邮件或电话形式与被保险人明确具体住院就医预约协助需求后,于 7-14 个工作日内协助安排 三甲医院入院
- 第三方服务供应商于被保险人出院后 1 周内提供 1 次回访
- 若被保险人在与第三方服务供应商确认住院就医预约协助服务需求后,第三方服务供应商已完成住院就医预约协助安排且被保险人已收到预约成功的电话/短信/邮件,任何因被保险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
- •服务时间:周一至周五9:00-21:00,周六、周日及国家法定节假日除外





健康管理服务标准

服务权益

服务标准

- 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. 在约定的全国特定地级市范围内(详细清单可扫描下方二维码),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;



院后居家 康护指导书

- b. 在约定的全国特定地级市范围外, 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1份电子版院后康护指导书;

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
- 被保险人若需变更或取消已提交的服务申请,须在实际约定的评估时间提前 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
- 7*24小时接受电话服务申请,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;若在申请该服务时,院后居家康护指导书权益已用完,第三方服务供应商在收到被保险人服务申请后 24 小时内为被保险人进行综合评估(评估方式同院后居家康护指导书),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 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,每次上门服务时长以《上门康护服务计划》所规定的当次服务项目所需时长为准,专业护士或康复治疗师单次服务时长不超过 1.5 小时;
- 《上门康护服务计划》需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,详情可扫描下方二维码查看《院后居家上门康护服务项目及高风险免责声明》

院后居家 康护服务



·被保险人若需变更或取消已提交的服务申请,须在实际约定的评估时间或上门服务时间提前 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

■ 其他服务声明

- 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。
- ② 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。
- ③ 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。
- ④ 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)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。
- (5) 为了不影响被保险人的服务权益,被保险人应向本公司、本公司委托的第三方服务供应商及时提供真实、准确、完整的相关资料;由于被保险人提供不真实、不准确、不完整、不及时或不能反映当前情况的资料,而导致本公司、第三方服务供应商在本服务手册内的其他服务的提供过程中发生缺失偏差或延误,相应责任将由被保险人自行承担;
- 本公司将结合国家政策法规、医疗服务环境等整体情况动态优化本服务手册内的其他服务的相关服务事项、服务内容、服务流程等,并根据优化内容及时调整本服务手册,及时告知客户并按照调整后的服务手册提供服务;
- 对于本公司、第三方服务供应商不能预见、不能避免且不能克服的各种不可抗力情况,包括但不限于自然灾害、 罢工或骚乱、物质短缺或定量配给、暴动、战争行为、政府行为、通讯或其他设施故障或严重伤亡事故等,致使 本公司延迟或未能履行相关流程和手续,及或致使第三方服务供应商延迟或未能履行本服务手册所约其他服务的, 本公司不承担相关法律责任。

目 . 其他服务内容

服务权益

服务内容

启动条件

服务次数

- 1) 在服务期限内且保单等待期后,被保险人 就诊并被专科医生首次确诊患有恶性肿
- 2) 提供由境内医院出具的病历、必需的病理 检验、血液检验及其他科学诊断报告以及 由专科医生出具的诊断书、手术证明;
- 3) 用于治疗该恶性肿瘤的 CAR-T 药品的处 方是由本公司认可的医院的专科医生开具 的,且相关治疗须在该医院进行;(扫描 下方二维码获取本公司认可的医院清单)



不限次/保险期间

恶性肿瘤 CAR-T 疗法 院外药品费用直付

为被保险人提供保险责任内 的恶性肿瘤 CAR-T 疗法院 外药品费用直付服务,被保 险人可以选择自行至本公司 认可的医院就诊, 也可以选 择由第三方服务供应商为被 保险人协调至本公司认可的 医院就诊

> 4) 保险责任内恶性肿瘤 CAR-T 疗法院外药 品费补偿金有剩余额度





☑ • 其他服务标准

服务权益

服务标准

- · 直付范围:保险责任内的恶性肿瘤 CAR-T 疗法院外药品费补偿金
- 1.被保险人将 CAR-T 疗法院外药品费补偿金理赔预申请提交至友邦人寿理赔部后,须通过第三方服 务供应商的 CAR-T 用药合理性审核及友邦人寿理赔部的理赔调查后,第三方服务供应商才会联系 被保险人开启服务流程。
- 2.经友邦理赔部作出理赔判断后、第三方服务供应商须在 1 个工作日内了解被保险人就医需求: 若 被保险人选择自行前往本公司认可的医院内就诊,则与其确认就诊医院及就诊日期等相关信息; 若被保险人选择第三方服务供应商提供就医预约协助安排,则第三方服务供应商须在该需求确认 后的 2 个工作日内向被保险人反馈就医预约协助安排信息。若发生疫情管控等不可抗力因素、则 就医预约协助反馈时效可能大于2个工作日。

恶性肿瘤 CAR-T 疗法院外药品 费用直付

• 材料标准:

若被保险人选择通过第三方服务供应商的就医预约协助安排就医时、被保险人须携带出险人身份 证件、境内医院出具的病历、必需的病理检验、血液检验及其他科学诊断报告以及由专科医生出 具的诊断书、手术证明

· 药品须按照国家药品监督管理局批准的药品说明书使用、且须符合《本公司指定的 CAR-T 药品清 单》中约定的适应症

扫描下方二维码在"康康系列查询"中获取智选康康系列 CAR-T 药品清单及其指定适应症、 CAR-T 疗法本公司认可医院查询入口





服务入口:

友邦长保康惠长期医疗保险(费率可调)保单投保人/成年被保险人登录友邦友享 app,可通过如下三个人口找到



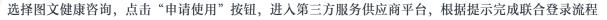
"长保康惠"服务入口:

	适用服务申请人	
人口说明 	投保人	成年被保险人
友保障→我的保单→点击具体的友邦长保康惠长期医疗保险 (费 率可调)保单进入保单详情	✓	✓
友健康→友邦特色服务→点击"查看更多"	✓	✓
我的→我的专享服务→健康管理服务	✓	✓

1. 图文健康咨询



提交服务申请







选择咨询人口

点击"图文健康咨询"进入对应的咨询入口





提交服务订单

- 1) 在线描述健康状况
- 2) 提交服务订单



开始咨询

医生成功在线接单后,被保险人在线联系医生进行咨询





2. 视频健康咨询



提交服务申请

选择视频健康咨询,点击"申请使用"按钮,进入第三方服务供应商平台,

根据提示完成联合登录流程





选择咨询人口

点击"视频健康咨询"进入对应的咨询入口





提交服务订单

- 1) 在线描述健康状况
- 2) 提交服务订单





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





在线补充咨询

医生完成 15 分钟的视频健康咨询后,被保险人可根据自身需要,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





3. 门诊就医预约协助



提交服务申请

选择门诊就医预约协助,点击"申请使用"按钮,根据提示拨打第三方服务供应商的 服务热线: 400-883-8011, 提出服务申请



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@hengyu-health.com





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被保险人取得联系、 明确具体门诊就医预约协助需求



应被保险人需要、第三方服务供应商也可以根据被保险人提供的病情描述推荐匹配的就医医院选项供被保险 人选择、在获取被保险人本人确认后再推进后续服务



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被保险人确认需求后,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被保险人。



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





₽●・服务流程

4. 住院就医预约协助



提交服务申请

选择住院就医预约协助,点击"申请使用"按钮,根据提示拨打第三方服务供应商的

服务热线: 400-883-8011, 提出服务申请





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@hengyu-health.com





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被保险人取得联系, 明确具体住院就医预约协助需求





获取住院预约安排信息

第三方服务供应商服务专员以电话形式与被保险人确认需求后,于 7-14 个工作日内完成住院就医预约协助, 并通过电话/短信/邮件形式反馈具体信息给予被保险人。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预约,但第三方服务供应商可能无法于 7-14 个工作日内完成住院就医 预约协助。部分情况下、被保险人可能会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





协助人院

第三方服务供应商根据就医医院规则及被保险人意愿安排就医协助人员提供现场入院陪诊、协助被保险人办理 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;若被保险人直接收到第三方服务供应商安 (二) 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。 被保险人也可以自行办理入院





出院回访

第三方服务供应商服务专员于被保险人出院后 1 周内提供 1 次回访





5. 院后居家康护指导书



提交服务申请

选择院后居家康护指导书,点击"申请使用"按钮,根据提示拨打第三方服务供应商的 服务热线: 400-819-8861, 提出服务申请





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





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》,将该指导书电子版发送给被保险人





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》





院后远程康护咨询

若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,可通过拨打服务热线 400-819-8861 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;此外,若被保险人 有被定期关怀的需求,第三方服务供应商专业团队也将按需主动外呼向被保险人提供关怀讲解,主动外呼频 率通常是每2周向被保险人致电回访1次、最长主动外呼周期不超过3个月。





6. 院后居家康护服务



提交服务申请

选择院后居家康护服务,点击"申请使用"按钮,根据提示拨打第三方服务供应商的 服务热线: 400-819-8861, 提出服务申请





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》





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 险人认可后落实执行





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》安排专业护士或康复治疗师在与被保险人约定的时间,提供居 家康护服务







7. 恶性肿瘤 CAR-T 疗法院外药品费用直付



提交理赔及服务申请

被保险人须先通过营销员向本公司理赔部提出恶性肿瘤 CAR-T 疗法院外药品费补偿金理赔预申请, 并要求启动恶性肿瘤 CAR-T 疗法院外药品费用直付服务申请;





明确就诊方式

第三方服务供应商在服务申请通过本公司理赔审核后 1 个工作日内联系被保险人明确其就诊需求。被保险人可 选择自行前往本公司认可的医院进行诊治;被保险人也可选择通过第三方服务供应商协调至本公司认可的医院 进行诊治,第三方服务供应商会在确认被保险人的就医预约协助需求后的 2 个工作日内反馈服务安排信息,若 发生疫情管控等不可抗力因素、则服务安排信息反馈时效可能大于2个工作日;





获取医生开具的 CAR-T 处方

被保险人自行前往本公司认可的医院或者根据第三方服务供应商反馈的就医预约协助安排信息,于约定的日 期至本公司认可的医院就诊、获取医生开具的 CAR-T 处方。





完成直付

针对保险责任中的恶性肿瘤 CAR-T 疗法院外药品费补偿金额度内的 CAR-T 药品费用、由本公司与本公司认 可的院外药房直接结算,若恶性肿瘤 CAR-T 疗法院外药品费补偿金剩余额度足够支付该 CAR-T 药品费用, 则被保险人无须支付该费用;若恶性肿瘤 CAR-T 疗法院外药品费补偿金剩余额度不足以支付该 CAR-T 药品 费用,则被保险人须支付不足的部分。



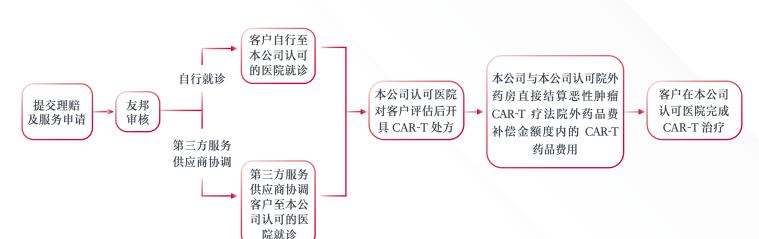


客户完成治疗

客户根据医院或第三方服务供应商的指引住院并完成 CAR-T 治疗流程。



注:以下流程图仅为上述申请均"通过"的情况下的示例,若有"未通过"的结果,本公将会及时通知您。



① · 注意事项

- 1. 本服务计划仅提供门诊及住院就医预约协助服务,被保险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、住院押金等需自行承担;
- 2. 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内的服务权益;
- 3. 被保险人委托他人代理申请院后居家康护指导书或院后居家康护服务的,应当提供受托人身份证明、委托授权书;如被保险人为未成年人或无民事行为能力人,本服务申请应由其法定监护人代其申请,并提供未成年人或无民事行为能力证明和合法监护权证明;
- 4. 若被保险人因《友邦长保康惠长期医疗保险(费率可调)》产品条款内责任免除条款所示情形而申请服务的,本公司不提供服务;
- 5. 若被保险人因如下情形申请门诊就医预约协助、住院就医预约协助服务,院后居家康护指导书或院后居家康护服务, 本公司也不提供服务:
 - 1) 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;
 - 2) 传染性疾病(经输血导致的艾滋病病毒感染或患艾滋病除外);
- 6. 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:
 - 1) 因被保险人自身原因不接受综合评估;
 - 2) 若被保险人患有医学可证明的传染性疾病(经输血导致的艾滋病病毒感染或患艾滋病除外)、精神疾病等可能对第三方服务供应商服务人员造成人身及财产损害的疾病,或处于可对服务供应商服务人员造成人身及财产损害的状态,亦或是被服务人临时取消已经预约的现场评估服务,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
 - 3) 由于不可抗力(自然灾害、恶劣天气、群体性安全事件等)导致第三方服务供应商不能落实服务的,第三方服务供应商当次服务免责,并为被保险人保留当次服务权益
- 7. 院后居家康护服务相关注意事项及免责说明:
 - 1) 若被保险人患有医学可证明的传染性疾病(经输血导致的艾滋病病毒感染或患艾滋病除外)、精神疾病等可能对第三方服务供应商服务人员造成人身及财产损害的疾病,或处于可对服务供应商服务人员造成人身及财产损害的状态,第三方服务供应商无法提供院后居家康护服务
 - 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责任;
 - 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被保险人病情变化等造成的相关或全部的法律责任
 - 4) 由于不可抗力(自然灾害、恶劣天气、群体性安全事件等)导致第三方服务供应商不能落实服务的,第三方服务供应商当次服务免责,并为被保险人保留当次服务权益
- 8. 若本公司最终理赔审核结果为不通过、则您无法享受恶性肿瘤 CAR-T 疗法院外药品费用直付服务;
- 9. 在使用恶性肿瘤 CAR-T 疗法院外药品费用直付服务中,被保险人因至本公司认可的医院就诊而产生的交通及食宿等费用需自理;
- 10. 如被保险人遇特殊情况需取消已由第三方服务供应商协调安排至本公司认可医院就诊 CAR-T 疗法的预约,请被保险人至少于就诊日前 3 个工作日联系第三方服务供应商申请取消(联系电话: 400-005-7995),取消成功后,被保险人可再次向第三方服务供应商申请协调至本公司认可的医院就诊;若于就诊日前 3 个工作日以内取消则视为临时取消,临时取消或就诊当日未至本公司认可的医院就诊,则第三方服务供应商将可能无法保证可以在 2 个工作日内向被保险人反馈后续就医预约协助安排信息,因此对被保险人病情造成影响的,需由被保险人个人承担相应责任;
- 11. 如您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。