

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）



健康长久好生活

友邦保险

友邦智选康惠荣耀（2022）/智选康逸荣耀（2022）/ 智选康惠加惠（2022）医疗保险 服务手册



感谢选择

感谢选择《友邦智选康惠荣耀（2022）/智选康逸荣耀（2022）/智选康惠加惠（2022）医疗保险》。

为了提升《友邦智选康惠荣耀（2022）/智选康逸荣耀（2022）/智选康惠加惠（2022）医疗保险》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、住院就医预约协助及恶性肿瘤CAR-T疗法院外药品费用直付服务五项服务权益。我们将在本服务手册内向被保险人具体介绍这五项服务权益的内容、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	P 01
02. 服务概览	P 01
03. 健康管理服务声明	P 02
04. 健康管理服务内容	P 03
05. 健康管理服务标准	P 04
06. 其他服务声明	P 05
07. 其他服务内容	P 06
08. 其他服务标准	P 07
09. 服务流程	P 08
10. 注意事项	P 13



服务期限

服务期限与保险合同有效期一致。

服务概览

在上述服务期限内，被保险人可享有以下 4 项健康管理服务和 1 项其他服务权益：

健康管理服务

服务权益：



其他服务（直付相关）

服务权益：



健康管理服务声明

- ① 本服务手册内提供的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、门诊就医预约协助和住院就医预约协助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。
- ④ 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。
- ⑤ 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。
- ⑥ 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。
- ⑦ 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。
- 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) 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。
- ⑨ 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。
- ⑩ 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	在上述服务期限内，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	在上述服务期限内，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	在上述服务期限内，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	在上述服务期限内，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

健康管理服务标准

服务权益	服务标准
图文健康咨询	<ul style="list-style-type: none"> · 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师、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师、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诊问题，在订单超过 3 分钟无医生接诊的情况下，系统会提醒微医全科医生进行接诊处理用户需求）
视频健康咨询	<ul style="list-style-type: none"> · 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师、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师、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诊问题，在订单超过 3 分钟无医生接诊的情况下，系统会提醒微医全科医生进行接诊处理用户需求）
门诊就医预约协助	<ul style="list-style-type: none"> · 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	<ul style="list-style-type: none"> · 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

其他服务声明

- ① 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；
- ⑥ 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，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；
- ⑦ 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。

其他服务内容

服务权益	服务内容	启动条件	服务次数
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	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瘤； 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；若该 CAR-T 药品需基于基因检测报告而开具，则该基因检测报告须由境内医院或境内基因检测机构出具（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
			
		4) 保险责任内恶性肿瘤 CAR-T 疗法院外药品费补偿金有余额度	



其他服务标准

服务权益

恶性肿瘤 CAR-T
疗法院外药品
费用直付

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

· 流程标准：

1. 被保险人将 CAR-T 疗法院外药品费补偿金理赔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. 经友邦理赔部作出最终理赔决定后，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。

· 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



服务流程

1. 图文健康咨询

登录服务界面

STEP 1

登录友邦友享 app，进入“友保障”板块，在被保险人的友邦智选康惠荣耀（2022）医疗保险、友邦智选康逸荣耀（2022）医疗保险或友邦智选康惠加惠（2022）医疗保险保单下方，点击“智选康康荣耀”2022 版服务入口进入服务详情页

提交服务申请

STEP 2

选择健康咨询服务，点击“立即咨询”按钮，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

选择咨询入口

STEP 3

点击“图文健康咨询”进入对应的咨询入口

提交服务订单

STEP 4

1) 在线描述健康状况
2) 提交服务订单

开始咨询

STEP 5

医生成功在线接单后，被保险人在线联系医生进行咨询

· 服务流程 |

2. 视频健康咨询

登录服务界面

STEP 1 登录友邦友享 app，进入“友保障”板块，在被保险人的友邦智选康惠荣耀（2022）医疗保险、友邦智选康逸荣耀（2022）医疗保险或友邦智选康惠加惠（2022）医疗保险保单下方，点击“智选康康荣耀”2022 版服务入口进入服务详情页

提交服务申请

STEP 2 选择健康咨询服务，点击“立即咨询”按钮，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

选择咨询入口

STEP 3 点击“视频健康咨询”进入对应的咨询入口

提交服务订单

STEP 4 1) 在线描述健康状况
2) 提交服务订单

接听视频电话

STEP 5 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

STEP 6 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

· 服务流程 |

3. 门诊就医预约协助

登录服务界面

STEP 1 登录友邦友享 app，进入“友保障”板块，在被保险人的友邦智选康惠荣耀（2022）医疗保险、友邦智选康逸荣耀（2022）医疗保险或友邦智选康惠加惠（2022）医疗保险保单下方，点击“智选康康荣耀”2022 版服务入口进入服务详情页

提交服务申请

STEP 2 选择就医预约协助服务，点击“立即申请”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

STEP 3 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

STEP 4 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

STEP 5 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



服务流程

5. 恶性肿瘤 CAR-T 疗法院外药品费用直付



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。



⚠️ 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的服务权益；
3. 若被保险人因《友邦智选康惠荣耀（2022）/ 智选康逸荣耀（2022）/ 智选康惠加惠（2022）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，本公司不提供服务；
4. 若被保险人因如下情形申请门诊或住院就医预约协助服务，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；
5. 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 药品费用直付服务；
6. 在使用恶性肿瘤 CAR-T 疗法院外药品用直付服务中，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；
7. 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；

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。

