

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中国内地的保险公司。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

服务手册

（含《智选康惠慢病版服务手册》&《甲状腺结节慢病管理服务手册》）





感谢选择友邦人寿

为了提升服务体验，友邦人寿为《友邦智选康惠慢病版医疗保险》的被保险人（以下简称“被保险人”）提供在线健康咨询和住院就医协助服务，详细内容请见《智选康惠慢病版服务手册》；同时额外提供甲状腺结节慢病管理服务，详细内容请见《甲状腺结节慢病管理服务手册》。

01

《智选康惠慢病版服务手册》

服务声明	03
在线健康咨询的服务内容和服务流程	04
住院就医协助的服务内容和服务流程	05

02

《甲状腺结节慢病管理服务手册》

服务声明	06
甲状腺结节慢病管理服务的服务内容和服务流程	07-13



《智选康惠慢病版服务手册》

一、服务声明

1. 在保险期间，友邦人寿将为被保险人提供本服务手册内约定的服务内容。
2. 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。如有违规，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。
3. 本产品中被保险人享有的健康管理服务包括健康咨询和就医服务，具体内容为：
a)健康咨询：由本公司合作机构提供健康咨询服务；
b)就医服务：由本公司合作机构提供住院就医协助服务。
4. 本服务手册内提及的健康管理服务的服务类别，均根据中国银行保险监督管理委员会印发的《关于规范保险公司健康管理服务的通知》（文号：银保监办发[2020]83号）进行设置。
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. 本服务手册约定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为由友邦人寿向任何被保险人提供任何前述事项。
7. 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。
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。
9. 若被保险人因《友邦智选康惠慢病版医疗保险》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；
10. 若被保险人因如下情形申请住院就医协助服务，本公司也不提供服务：
a)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；
b)传染性疾病
11. 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。
12. 如您对本服务手册内提供的服务有任何疑问，敬请拨打相关客服热线：400-820-3588进行反馈。
13. 本服务手册内提供的相关服务仅在中国大陆地区适用。
14. 本手册提及的服务内容与理赔结果无关。

《智选康惠慢病版服务手册》

二、在线健康咨询的服务内容和服务流程

1. 在线健康咨询的服务类别：健康咨询
2. 在线健康咨询的服务内容：在被保险人《友邦智选康惠慢病版医疗保险》的保险期间内，由本公司合作机构通过在线图文消息交互的方式，为被保险人提供健康咨询服务。
3. 在线健康咨询的服务次数：3次/保险期间
4. 在线健康咨询的服务流程：

第一步 登录服务界面

登录友邦友享app，选择“康惠慢病”，选择“在线健康咨询”服务，根据提示跳转本公司合作机构服务平台。

第二步 提交服务订单

1)在线描述健康状况； 2)提交服务订单

第三步 在线接受服务

最快3分钟内医生成功在线接单后，被保险人在线联系医生，即可开启在线健康咨询服务。
- 注意事项：
1)该项服务由本公司合作机构提供。
2)单次在线健康咨询时长不得超过24小时。单次服务订单关闭后，即视作服务结束，当次服务权益使用完毕。
3)若被保险人在每个保险期间3次服务权益未使用完毕，则视作自动放弃该保险期间“在线咨询”服务权益。
4)医生未接单之前，被保险人可随时取消订单，且不计服务使用次数。
5. 在线健康咨询的服务标准：
a)每天7:00-24:00接受在线服务申请
b)三甲医院医生接到被保险人提交服务订单后最快在3分钟内完成在线接

三、住院就医协助的服务内容和服务流程

1

住院就医协助的服务类别：就医服务

2

住院就医协助的服务内容：在被保险人《友邦智选康惠慢病版医疗保险》的保险期间内，由本公司合作机构为被保险人提供住院就医协助，同时根据就医医院规则及被保险人意愿安排陪诊服务，并为被保险人提供院后回访服务。

3

住院就医协助的服务次数：1次/保险期间

4

住院就医协助的服务流程：

第一步

登录服务界面

登录友邦友享app，选择“康惠慢病”，选择“住院就医协助”。

第二步

提交服务申请

根据提示拨打本公司合作机构的服务热线：400-883-8011，提出服务申请。
注：申请服务时，需提供保单编号确认被保险人身份

第三步

提交相关资料

根据本公司合作机构服务专员指引，提交必要相关资料至指定服务邮箱：yunying@hengyu-health.com。
必要相关资料包括但不限于：被保险人的住院单、病历、病症相关的检查报告和影像报告（如：CT/病理/核磁共振等）。

第四步

确认具体需求

在收到相关资料后，本公司合作机构服务专员将不晚于收到资料后的第二个工作日内与被保险人取得联系，明确具体住院就医协助需求。

第五步

获取就医服务安排信息

本公司合作机构服务专员以电话形式与被保险人确认需求后，于7-14个工作日内完成医院入院安排，并通过电话或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，本公司合作机构将尽力安排相同资历专家的住院就医协助，但本公司合作机构可能无法于7-14个工作日内完成医院入院安排。

第六步

协助入院

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陪诊协助被保险人办理入院，或由被保险人自行办理入院。

第七步

出院回访

被保险人出院后提供1次电话回访。

注意事项：

1)若被保险人在与本公司合作机构确认住院就医协助服务需求后，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。

2)陪诊服务：包括但不限于提前到达医院等待被保险人，协助被保险人办理入院手续。被保险人可根据实际情况与服务专员沟通确认。

3)若被保险人在每个保险期间服务权益未使用完毕，则视作自动放弃该保险期间“就医协助”服务权益。

4)就医服务过程中产生的住院押金等费用需由被保险人自行承担。

5)就医服务的工作时间：周一至周五，9:00-21:00。双休日、国庆节节假日除外。

5

住院就医协助的服务标准：

a)于服务申请受理后7-14个工作日内安排公立三甲医院入院

b)被保险人出院后提供1次回访

一、服务声明

1.

在保险期间，友邦人寿将为被保险人提供本服务手册内约定的服务内容。
2.

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。如有违规，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。
3.

由本公司及本公司合作机构提供甲状腺结节慢病管理服务，该服务不构成保险合同条款的组成部分。
4.

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。
5.

本服务手册约定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。友邦人寿向任何被保险人提供任何前述事项。
6.

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。
7.

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。
8.

若被保险人因《友邦智选康惠慢病版医疗保险》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；
9.

若被保险人因如下情形申请门诊就医协助及住院就医协助服务，本公司也不提供服务：
a)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；
b)传染性疾病
10.

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。
11.

如您对本服务手册内提供的服务有任何疑问，敬请拨打相关客服热线：400-820-3588进行反馈。
12.

本服务手册内提供的相关服务仅在中国大陆地区适用。
13.

本手册提及的服务内容与理赔结果无关。

《甲状腺结节慢病管理服务手册》

二、甲状腺结节慢病管理服务的服务内容和服务流程

1 甲状腺结节慢病管理服务的服务内容：在被保险人《友邦智选康惠慢病版医疗保险》的保险期间内，为患有甲状腺结节疾病（含完成甲状腺结节相关手术和确诊甲状腺癌症）的被保险人提供以下服务

服务阶段	服务名称	服务内容	启动条件	服务次数
入组管理	专案建档	为被保险人建立和甲状腺结节疾病相关的个人健康档案，并及时收集、跟踪、更新这些健康信息	在保险期间内，确诊甲状腺结节疾病（含完成甲状腺结节相关手术和确诊甲状腺癌症）	视被保险人的健康情况提供服务
日常资讯	甲状腺健康资讯	入组后，向被保险人定期提供和其甲状腺结节疾病相关的知识和信息推送		视被保险人的健康情况提供服务
日常追踪	甲状腺问卷跟踪	入组后，向被保险人提供和其甲状腺结节疾病相关的定期检查提醒，并根据检查报告中病情的变化，为被保险人提供就医信息参考		视被保险人的健康情况提供服务
日常追踪	甲状腺健康咨询	入组后，向被保险人提供和其甲状腺结节疾病相关的咨询服务，包括医学名词解释，健康知识科普		视被保险人的健康情况提供服务
治疗康复	甲状腺结节的门诊就医协助	入组后，由本公司合作机构协调资源，向被保险人提供中国大陆地区、与治疗甲状腺结节疾病相关的门诊预约服务	在保险期间内，甲状腺B超影像分级（以TI-RADS分级为准）判断为3级及以上级别	1次
治疗康复	甲状腺结节的住院就医协助	入组后，由本公司合作机构协调资源，向被保险人提供中国大陆地区、与治疗甲状腺结节疾病相关的住院安排服务	在保险期间内，首次确诊甲状腺癌症，因该疾病需住院治疗并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
治疗康复	术后营养康复指导	入组后，由本公司向被保险人提供与治疗甲状腺癌症相关的定制化营养及康复建议	在保险期间内，首次确诊并完成甲状腺癌症手术治疗后	1次

2 甲状腺结节慢病管理服务的服务流程：

a)入组管理阶段-专案建档的服务流程

第一步

登录服务界面

登录友邦友享app，选择“康惠慢病”，选择“甲状腺结节慢病管理服务”。

第二步

隐私申明授权，确认被保险人信息并选择“服务申请”

隐私申明授权后，进入“服务申请”页面。在确认被保险人信息准确无误后，点击“服务申请”并选择“申请入组”。

第三步

补充服务相关材料，并提交服务申请

进入“申请入组”页面后，按照页面提示补充服务申请信息（如：就诊信息）及相关医学材料。完成服务相关材料的填写和上传后，选择“提交”。
相关医学材料包括但不限于以下材料：
· 二级及以上公立医院专科医生书写的病历
· 病症相关的检查报告和影像报告（如：B超/病理等）

第四步

初次反馈，确认具体疾病情况

服务申请的审核结果会以短信的形式反馈。审核通过后，专案经理将于服务申请提交后的2个工作日内联系被保险人，进行初次反馈沟通，明确被保险人的具体健康情况。如需补充资料，则需被保险人根据专案经理的提示进行补充。

第五步

完成专案建档

服务申请通过后，专案经理为被保险人建立与其疾病相关的个人健康档案完成入组，并通过企业微信提供后续服务的沟通。

注意事项：
1)服务时间：9:00-12:00及13:00-17:30（法定节假日、双休日不提供服务）
2)被保险人需在保单生效日至保险期间届满日后60天内提交服务申请
3)如被保险人未完成甲状腺结节慢病管理服务入组，则无法申请甲状腺结节慢病管理的其他服务，包括：“甲状腺健康资讯、甲状腺问卷跟踪、甲状腺健康咨询”以及“甲状腺结节的门诊就医协助、甲状腺癌症的住院就医协助、术后营养康复指导”

b)日常资讯阶段-甲状腺健康资讯的服务流程

按专案经理的提示接收甲状腺健康资讯

专案经理将根据被保险人的疾病情况，定期推送甲状腺健康资讯，具体的甲状腺健康资讯以专案经理的实际推送内容为主。

注意事项：
1)服务时间：9:00-12:00及13:00-17:30（法定节假日、双休日不提供服务）

c)日常追踪阶段-甲状腺问卷跟踪

按专案经理的提醒完成就诊、获得报告并填写随访问卷

专案经理将根据被保险人的疾病情况，定期提醒被保险人完成就诊、获得报告并填写问卷。

注意事项：
1)服务时间：9:00-12:00及13:00-17:30（法定节假日、双休日不提供服务）
2)甲状腺问卷帮助专案经理及时了解被保险人的疾病情况，如未按时提交准确的、完整的问卷，则专案经理无法为被保险人提供完全与其实际健康情况相匹配的慢病管理服务

d)日常追踪阶段-甲状腺健康咨询的服务流程

在线咨询服务

在工作时间内，专案经理会向被保险人提供和其甲状腺疾病相关的咨询，包括医学名词解释，健康知识科普。

注意事项：
1)甲状腺健康咨询仅为健康咨询，不能作为被保险人的诊断、治疗依据
2)被保险人需在保单生效日至保险期间届满日后60天内提交服务申请
3)服务时间：9:00-12:00及13:00-17:30（法定节假日、双休日不提供服务）

e)治疗康复阶段-门诊就医协助的服务流程

第一步 登录服务界面

登录友邦友享app，选择“康惠慢病”，选择“甲状腺结节慢病管理服务”。

第二步 选择“服务申请”

进入“甲状腺结节慢病管理服务介绍”页面后，点击“服务申请”并选择“申请就医安排”。

第三步

补充服务相关材料并提交服务申请

进入“就医安排”页面后，勾选“门诊安排”，并按照页面提示补充服务申请信息（如：就诊信息、联系人信息）及相关医学材料。完成服务相关材料的填写和上传后，选择“提交”。

相关材料包括但不限于以下医学材料：
·二级及以上公立医院专科医生书写的病历
·病症相关的检查报告和影像报告（如：B超/病理等）

第四步

初次反馈，并确认具体需求

服务申请的审核结果会以短信的形式反馈。审核通过后，专案经理将于服务申请提交后的2个工作日内联系被保险人或服务联系人，进行初次反馈沟通，明确被保险人的门诊预约需求。如需补充材料，则需被保险人或服务联系人根据专案经理的提示进行补充。

第五步

获取就医服务安排信息

如被保险人的需求明确且资料齐全，专案经理将于明确门诊预约需求后5个工作日内协调本公司合作机构安排中国大陆地区相应疾病领域优质的公立三级甲等医院、知名私立或外资医疗机构副主任及以上职称医师的门诊预约。若发生疫情管控等不可抗力因素，专案经理将尽力安排相同资历专家的门诊预约，但可能无法于5个工作日内完成服务安排。

第六步

陪同就医

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陪诊协助被保险人完成就医，或由被保险人自行就医。

注意事项：
1)门诊就医协助服务不支持指定专家
2)专家临时停诊：由于专家临时停诊导致的情况，专案经理会尽力协调本公司合作机构安排相同资历的专家或改约其他时间
3)向被保险人提供门诊就医协助服务中产生的相关医疗费用（如：门诊费、药品费、住院费等）需被保险人自行承担
4)在发起服务申请后30个自然日内，仍未按要求提交或补齐服务所需材料，则自动关闭此次服务申请。该操作不影响被保险人的服务次数
5)若被保险人在确认门诊就医协助服务需求后，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
6)若被保险人在每个保险期间服务权益未使用完毕，则视作自动放弃该保险期间“门诊就医协助”服务权益
7)被保险人需在保单生效日至保险期间届满日后60天内提交服务申请
8)服务工作时间：9:00-12:00及13:00-17:30（法定节假日、双休日不提供服务）



f) 治疗康复阶段-住院就医协助的服务流程

第一步 登录服务界面

登录友邦友享app，选择“康惠慢病”，选择“甲状腺结节慢病管理服务”。

第二步 选择“服务申请”

进入“甲状腺结节慢病管理服务介绍”页面后，点击“服务申请”并选择“申请就医安排”。

第三步

补充服务相关材料并提交服务申请

进入“就医安排”页面后，勾选“住院安排”，并按照页面提示补充服务申请信息（如：就诊信息、联系人信息）及相关医学材料。完成服务相关材料的填写和上传后，选择“提交”。

相关材料包括但不限于以下医学材料：

- 二级及以上公立医院专科医生书写的病历
- 病症相关的检查报告和影像报告（如：B超/病理）

第四步

初次反馈，并确认具体需求

服务申请的审核结果会以短信的形式反馈。审核通过后，专案经理将于服务申请提交后的2个工作日内联系被保险人或服务联系人，进行初次反馈沟通，明确被保险人的住院安排需求。如需补充材料，则需被保险人或服务联系人根据专案经理的提示进行补充。

第五步

获取就医服务安排信息

如被保险人的需求明确且材料齐全，专案经理将于明确住院安排需求后10个工作日内协调本公司合作机构安排中国大陆地区相应疾病领域优质的三级甲等医院、知名私立或外资医疗机构的住院床位。若发生疫情管控等不可抗力因素，专案经理将尽力安排相同资历专家的住院就医协助，但可能无法于10个工作日内完成服务安排。

第六步

陪同入院

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陪诊协助被保险人完成入院，或由被保险人自行入院。

注意事项：

- 1)向被保险人提供住院就医协助服务中产生的相关医疗费用（如：门诊费、药品费、住院费等）需被保险人自行承担
- 2)在发起服务申请后30个自然日内，仍未按要求提交或补齐服务所需材料，则自动关闭此次服务申请。该操作不影响被保险人的服务次数
- 3)若被保险人在确认住院就医协助服务需求后，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
- 4)若被保险人在每个保险期间服务权益未使用完毕，则视作自动放弃该保险期间“住院就医协助”服务权益
- 5)被保险人需在保单生效日至保险期间届满日后60天内提交服务申请
- 6)服务工作时间：9:00-12:00及13:00-17:30（法定节假日、双休日不提供服务）

g) 治疗康复阶段-营养康复指导的服务流程

第一步 登录服务界面

登录友邦友享app，选择“康惠慢病”，选择“甲状腺结节慢病管理服务”。

第二步 选择“服务申请”

进入“甲状腺结节慢病管理服务介绍”页面后，点击“服务申请”并选择“申请营养康复”。

第三步

补充服务相关材料并提交服务申请

进入“服务申请”页面后，按照页面提示补充服务申请信息（如：相关就诊信息、联系人信息、营养/康复问卷）及相关医学材料。完成服务相关材料的填写和上传后，选择“提交”。

相关医学材料包括但不限于以下材料：

- 二级及以上公立医院专科医生书写的病历
- 病症相关的检查报告和影像报告（如：B超/病理等）

第四步

提供营养及康复评估建议

服务申请的审核结果会以短信的形式反馈。审核通过后，营养师及康复师将于服务审核通过后的2个工作日内为被保险人提供定制化的营养及康复评估及建议。

注意事项：

- 1)在发起服务申请后30个自然日内，仍未按要求提交或补齐服务所需材料，则自动关闭此次服务申请。该操作不影响被保险人的服务次数
- 2)被保险人需在保单生效日至保险期间届满日后60天内提交服务申请
- 3)服务工作时间：9:00-12:00及13:00-17:30（法定节假日、双休日不提供服务）

3 甲状腺结节慢病管理服务的服务标准：

👤 a) 入组管理-专案建档的服务标准

初次反馈：

·服务申请提交并审核通过后，专案经理将于服务申请提交后的2个工作日内联系被保险人

🏠 b) 治疗康复-门诊就医协助的服务标准

初次反馈：

·服务申请提交并审核通过后，专案经理将于服务申请提交后的2个工作日内联系被保险人或服务联系人

服务安排：

·如被保险人的需求明确且资料齐全，专案经理将于明确门诊预约需求后5个工作日内协调本公司合作机构安排中国大陆地区的门诊预约服务

🏠 c) 治疗康复-住院就医协助的服务标准

初次反馈：

·服务申请提交并审核通过后，专案经理将于服务申请提交后的2个工作日内联系被保险人或服务联系人

服务安排：

·如被保险人的需求明确且资料齐全，专案经理将于明确住院预约需求后10个工作日内协调本公司合作机构安排中国大陆地区的住院床位

🏠 d) 治疗康复-术后营养康复指导的服务标准

提评估建议：

·营养师及康复师将于服务审核通过后的2个工作日内为被保险人提供定制化的营养及康复建议

