



健康长久好生活



愈从容
重疾专案管理



传世愈从容升级版

健康管理服务手册

HEALTHIER, LONGER, BETTER LIVES

感谢您选择友邦人寿 传世愈从容升级版健康管理服务

自您投保友邦人寿指定保险产品^{注1}的保险合同生效之日起，在保单有效情况下，为您提供对应服务期限^{注1}的传世愈从容升级版健康管理服务。基于保险产品的合同描述，友邦人寿将根据被保险人的实际需求情况，按需为被保险人提供相应的传世愈从容升级版健康管理服务，包括日常健康管理服务及重疾专案管理服务。

注：本服务手册内服务适用的指定保险产品及其对应服务期限详情



(指定保险产品详情请扫码获取)

目录

CONTENTS

01 服务概览
SERVICE OVERVIEW

21 服务流程
SERVICE PROCEDURE

03 服务声明
SERVICE STATEMENT

26 注意事项
CAUTIONS

05 服务内容
SERVICE CONTENTS

27 常见问题
FAQ

14 服务标准
SERVICE STANDARD



服务概览

SERVICE OVERVIEW

传世愈从容升级版健康管理服务旨在以“优质”、“可靠”、“有温度”的服务宗旨，为指定保险产品的客户提供覆盖“预防期”、“诊断期”、“治疗期”、“康复期”的完整服务。期间被保险人不仅可以享受到友邦人寿强大的合作医疗网络资源，更将直接获得来自友邦具有多年临床医疗及护理从业背景的专属重疾专案管理团队提供的支持服务。重疾专案经理在客户疑似或罹患重度疾病全周期，提供就医规划咨询、服务资源协调、健康宣教、人文关怀与鼓励服务。



健康预防

PREVENTION

健康守护

PROTECTION

疾病康复

REHABILITATION



预防期

从容健保

日常就医服务
(被保险人自主使用)

- 图文健康咨询
- 视频健康咨询
- 门诊协助预约



诊断期

从容评估
+
从容看问

- 健康资讯
- 专家线上咨询
- 门诊协助预约
- 大型检查协助
- 心理咨询



治疗期

从容应对
+
从容慧诊

- 门诊协助预约
- 住院就医协助
- 心理咨询
- 境内恶性肿瘤多学科咨询
- 海外就医规划
- 直通全球视频慧诊
- 直通全球境外面诊



康复期

从容营养
升级为
从容康复

- 营养管理指导
- 康复期门诊协助预约
- 康复期住院就医协助

重疾专案管理服务
(重疾专案经理提供或协调以下服务)

服务声明

SERVICE STATEMENT

01

本服务手册内提及的传世愈从容升级版健康管理服务，由本公司及合作机构提供以下六类服务计划：

- (1) “从容健保” 提供中国大陆地区健康咨询、门诊协助预约服务；
- (2) “从容评估” 由重疾专案经理协助启动服务并提供健康资讯服务；
- (3) “从容看问” 提供中国大陆地区专家线上咨询、门诊协助预约、大型检查协助和心理咨询服务；
- (4) “从容应对” 提供中国大陆地区门诊协助预约、住院就医协助、心理咨询服务；
- (5) “从容慧诊” 提供中国大陆地区、境外多学科咨询服务及境外面诊协助服务；
- (6) “从容康复” 提供中国大陆地区门诊协助预约、住院就医协助和营养康复指导服务。

(具体服务内容详情请参见本服务手册内介绍)

02

传世愈从容升级版健康管理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、条件和限制仍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。

03

传世愈从容升级版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继续提供此服务且保留追究法律责任的权利。

04

传世愈从容升级版健康管理服务不属于电话诊疗服务，亦不属于120急救服务。

05

友邦人寿不提供指定专家预约的服务。

06

友邦人寿提供的传世愈从容升级版健康管理服务均不涉及任何诊疗活动，且不得在任何方面被解释和理解为用户向任何客户提供任何前述事项。

07

友邦人寿向被保险人提供传世愈从容升级版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。

08

在传世愈从容升级版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，应及时前往医疗机构进行就医。

- 
- 09 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，与友邦人寿无关，且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。
- 10 被保险人完全知晓在医疗机构就医过程中可能产生的挂号费、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。
- 11 本服务手册提供的医疗机构门诊协助预约、住院就医协助、多学科咨询服务由本公司合作机构提供服务。
- 12 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。
- 13 如您对传世愈从容升级版健康管理服务有任何疑问，
敬请拨打相关热线：[400-820-3588](tel:400-820-3588)



服务内容

SERVICE CONTENTS

传世愈从容升级版健康管理服务
为指定保险产品的被保险人提供以下服务：

场景一：日常健康管理服务

以下服务由被保险人自主申请使用

| 从容健保 |

服务项目	服务内容	启动标准	服务次数
图文健康 咨 询	被保险人通过在线图文消息交互的方式，获得医生提供的健康咨询服务	保单缴费期间内且保单有效	不限次
视频健康 咨 询	被保险人通过在线视频交互的方式，获得医生提供的健康咨询服务	保单缴费期间内且保单有效	不限次
门诊协助 预 约	根据被保险人的病情和就医需求，协助被保险人预约中国大陆地区公立三甲医院门诊就医	保单缴费期间内且保单有效	每保单年度1次 且不可累计

场景二：重疾专案管理服务

重疾专案经理提供或协调以下服务

| 从容评估 |

服务项目	服务内容	启动标准	服务次数
健康资讯	由重疾专案经理审核被保险人提供的疾病证明材料（经二级及以上公立医院专科医生诊断疑似或确诊保险合同内约定的重度疾病诊断材料），启动重疾专案管理服务，结合医生已给出的治疗建议提供相关健康资讯，进行健康生活方式宣教，并协助客户使用以下“从容看问”、“从容应对”、“从容慧诊”、“从容康复”服务计划中的健康管理服务。	保单缴费期间内且保单有效	不限次

| 从容看问 |

服务项目	服务内容	启动标准	服务次数
专家线上咨询	根据被保险人的病情和就医需求，由重疾专案经理通过协调第三方合作商的优质医疗资源，推荐符合病情需要的中国大陆地区公立三甲医院副主任或以上级别专家供客户选择，并由合作机构协助安排被保险人与专家进行线上音视频健康咨询	在保单缴费期间内且保单有效情况下，被保险人经“从容评估”服务确认疑似保险合同内约定“重度疾病”	每保单年度2次且不可累计
门诊协助预约	根据被保险人的病情和就医需求，由重疾专案经理及合作机构协助被保险人预约中国大陆地区公立三甲医院门诊就医	在保单缴费期间内且保单有效情况下，被保险人经“从容评估”服务确认疑似保险合同内约定的“重度疾病”	每保单年度1次且不可累计
大型检查协助	根据被保险人的大型检查需求（超声、CT、MRI、胃镜、肠镜），由重疾专案经理及合作机构协调中国大陆地区公立三甲医院大型检查	1. 在保单缴费期间内且保单有效情况下，被保险人经“从容评估”服务确认疑似保险合同内约定的“重度疾病”； 2. 已获得相应医院的门诊检查单	每保单年度1次且不可累计
心理咨询	根据被保险人的需求，由专业心理咨询师为客户提供一对一电话咨询服服务，缓解患病期间的心理焦虑状态	在保单缴费期间内且保单有效情况下，被保险人经“从容评估”服务确认疑似保险合同内约定的“重度疾病”	每保单年度1次且不可累计

服务项目	服务内容	启动标准	服务次数
海外就医规划	根据被保险人的病情和就医需求，由重疾专案经理协调第三方服务供应商的海外医疗顾问，为被保险人提供1对1的恶性肿瘤海外就医规划咨询服务，并提供书面就医规划报告，内容包括医疗需求分析、就医资源匹配、时间与流程规划、费用预估等。	1. 自“从容应对”服务计划启动后1个自然年内可启动 2. 在保单缴费期间内且保单有效情况下，被保险人经“从容评估”服务确认首次确诊保险合同内约定的“恶性肿瘤”疾病	自启动“从容应对”或“从容慧诊”任一项服务计划的1个自然年内可使用1次

直通全球视频慧诊

根据被保险人的病情和就医需求，由重疾专案经理及第三方服务供应商协调境外网络医院为被保险人提供个性化的境外视频多学科咨询服务，包括准备服务8项、实施服务10项和随访阶段1项。

准备服务8项：

服务项目	服务内容
医学咨询	提供医学咨询服务，了解客户病情并介绍目的地医疗背景信息
病历收集指导	指导客户收集齐全境外网络医院所需医学文档，指导收集影像光盘、病理切片等实物资料
病情梳理	梳理客户发病诊疗经过，整理病历档案
病情总结	撰写符合境外网络医院要求的病历
客户提问指导	整理客户疑问，提出病情相关的关键问题，促进视频咨询的高效沟通
病历翻译	完成全部病历资料的专业医学翻译，制作专业英文病历
病理资料往返邮寄	根据病情需要和境外网络医院医生要求，邮寄相关病理切片
境外视频咨询预约	向境外网络医院提交远程视频咨询申请，并上传客户电子化病历资料

* 以上8项服务由第三方服务供应商的医学团队负责安排，已含病历翻译费、病理资料邮寄费。



实施服务10项：

服务项目	服务内容
专家匹配	境外网络医院依据客户病情，匹配合适的专家或专家团为客户提供咨询
建立客户账户 (部分医院按需提供)	根据境外网络医院要求为客户创建客户账户
预约确认	境外网络医院接受远程视频咨询申请，并确定远程视频咨询日期
完善检查	境外网络医院专家指导补充完善国内相关检查或病情资料（如需）
影像审阅	根据病情需要，由境外网络医院影像专家出具影像审阅意见
病理审阅	根据病情需要，由境外网络医院病理专家出具病理审阅意见
多学科咨询	境外网络医院依据病情，组织多学科的专家团队，分析研判各类医学材料，形成多学科意见
境外网络医院 视频咨询	由境外网络医院专家依据多学科意见，提供45-60分钟视频咨询，并回答客户疑问；远程视频咨询期间境外网络医院或第三方服务供应商为客户提供专业中文翻译，确保医生与客户交流准确、顺畅
视频咨询报告	境外网络医院依据多学科病情讨论形成的意见，出具远程视频咨询报告
报告翻译	由境外网络医院注册服务团队将远程视频咨询报告翻译为中文

- * 以上10项服务由境外网络医院全职医生提供服务，由第三方服务供应商的医学团队提供协助，但医疗费用及超出服务范围标准的相关费用由客户自行承担。
- * 如客户不方便视频问诊，第三方服务供应商也可以改为书面多学科咨询方式。

随访阶段1项：

服务项目	服务内容
医学随访	境外网络医院会根据客户病情发展等情况及时与境外医生沟通；第三方服务供应商的医学团队也会遵医嘱定期对客户进行随访，包括跟踪客户病情和客户相关医疗账户维护（如需）。

- * 以上1项服务由第三方服务供应商医学团队和其合作的境外网络医院全职医生提供，仅适用于启动“从容应对”或“从容营养”或“从容慧诊”服务计划起一年内使用。已含相关沟通翻译费用，但医疗费用和超出服务范围标准的相关费用由客户自行承担。

启动标准：

1. 自“从容应对”服务计划启动后1个自然年内可启动；
2. 在保单缴费期间内且保单有效情况下，在服务等待期* 90天之后，被保险人经“从容评估”服务确认首次确诊保险合同内约定的“恶性肿瘤”疾病。

服务次数：

自启动“从容应对”或“从容慧诊”任——项服务计划的1个自然年内可使用1次。

* 直通全球视频慧诊的服务等待期为保单生效日起计算90天。



直通全球境外面诊

根据被保险人的病情和就医需求，由重疾专案经理及第三方服务供应商协调境外网络医院为被保险人提供个性化的境外面诊多学科咨询服务，包括就医服务14项、生活服务10项和随访阶段1项。

就医服务14项：

服务项目	服务内容
境外就医咨询	提供境外就医咨询服务，介绍境外目的地的医疗背景信息，了解客户病情，提供个性化就医路径推荐
病历收集指导	指导客户收集齐全预约医院所需医学文档，指导收集影像光盘、病理切片等实物资料
病情梳理	协助梳理患者发病诊疗经过，整理病历档案，撰写符合目标医院要求的病情总结
病历翻译	由境外网络医院医生完成全部病历资料的专业医学翻译，制作专业英文病历
病理资料往返邮寄	根据病情需要和境外网络医院医生要求，邮寄相关病理切片
医院预约(最多3次)	将客户病历资料电子化，向院方提交就诊申请，协调双方日程，获得境外网络医院预约信息和就诊安排
出国前就医指导	出行前沟通提醒就医所需的准备
首诊前就医指导	首诊前沟通提醒就医注意事项
医疗费用预估	协助客户获得医疗费用预估，在各个阶段开始前由医院根据诊疗方案出具阶段医疗费预估
就诊记录翻译	客户境外就诊期间的检查报告，就诊记录，医嘱的翻译（6000字英文以内）
复诊预约(3次)	服务期限内，后续预约境外网络医院复诊
其他医院预约(1次)	服务期限内，根据客户病情需要，由第三方服务供应商审核通过的，可协助客户预约境外其他医院
境外网络医院就医担保	在医疗费用预估后，第三方服务供应商可为客户在境外网络医院的医疗费进行担保，同时可享受第三方服务供应商与境外网络医院的医疗费折扣。 * 以客户实际的保险提供的责任为准
账单结算协助	在诊疗结束时，协助客户进行费用结算，退费指导等；如通过第三方服务供应商担保医疗费用的，由第三方服务供应商与境外网络医院结算后将医疗费账单、票据等相关资料和剩余押金（如有）交给客户。

* 以上14项服务由第三方服务供应商负责提供，但医疗费用及超出服务范围标准的相关费用由客户自行承担。

生活服务10项：

服务项目	服务内容
医疗签证辅助办理（2人）	协助客户及陪同人员以医疗理由办理签证
境外意外保险（2人15天）	境外期间的境外意外保险
机票预订	包括协助机票预定、改签、转机等
境外住宿预订和出行前指导	境外住宿预订并进行出行前指导
境外接送机（2次）	仅境外网络医院所在的城市
酒店续租	可以用第三方服务供应商境外的协议价格续租
就诊陪同（40小时）	客户在境外期间各种医学活动陪同
生活陪同（40小时）	客户在境外期间的生活安排
话费提供（2人15天）	境外所在城市电话卡（含流量）
就医生活用车安排 (就诊/生活陪同各40小时内)	含7座商务车或SUV，司机/向导服务

* 以上10项服务由第三方服务供应商负责提供，其中已含客户本人签证费1次、意外险费用、话费、接送机以及就诊/生活陪同时间内的车辆使用费，但机票、酒店及超出服务范围标准的相关费用由客户自行承担。

随访阶段1项：

服务项目	服务内容
医学随访	境外网络医院会根据客户病情发展等情况及时与境外医生沟通；第三方服务供应商的医学团队也会遵医嘱定期对客户进行随访，包括跟踪客户病情和客户相关医疗账户维护（如需）。

* 以上1项服务由第三方服务供应商医学团队和其合作的境外网络医院全职医生提供，仅适用于启动“从容应对”或“从容营养”或“从容慧诊”服务计划起一年内使用。已含相关沟通翻译费用，但医疗费用和超出服务范围标准的相关费用由客户自行承担。

启动标准：

1. 自“从容应对”服务计划启动后1个自然年内可启动；
2. 在保单缴费期间内且保单有效情况下，在服务等待期*90天之后，被保险人经“从容评估”服务确认首次确诊保险合同内约定的“恶性肿瘤”疾病。

服务次数：

自启动“从容应对”或“从容慧诊”任一项服务计划的1个自然年内可使用1次。

* 直通全球境外面诊的服务等待期为保单生效日起计算90天。

| 从容康复 |

服务项目	服务内容	启动标准	服务次数
营养管理指导	提供个性化营养管理指导计划一套，其中包括营养风险筛查，营养方案制定、饮食情况随访。具体服务内容包括： 1.启动服务初期获得膳食评估报告，在不同阶段（如围手术期、化疗期、放疗期、康复期），可分别提供营养管理指导服务，具体次数由营养师根据个案情况而定； 2.营养暖心包，覆盖疾病任意治疗阶段，根据客户实际需求开启使用。每份服务包中包括膳食评估2次，半小时的营养师电话沟通1次，半小时的一对一线上营养师咨询1次； 3.营养师直通车，在线营养咨询服务环节，2小时内营养师在线反馈。	1. 自“从容应对”服务计划启动后1个自然年内可启动； 2. 在保单缴费期间内且保单有效情况下，首次确诊保险合同内约定的“恶性肿瘤”，或首次确诊其他重大疾病合并高血压、糖尿病、血脂异常	自启动“从容应对”或“从容康复”任一项服务计划的1个自然年内，每保单期限可使用1套，含： 1.膳食评估报告1份及营养管理指导服务4次 2.营养暖心包3次 *上述服务不超过1个自然年时长
康复期门诊协助预约	根据被保险人的病情和就医需求，由重疾专案经理及合作机构协助被保险人预约中国大陆地区公立三甲医院门诊就医	1. 自“从容应对”服务计划启动后1个自然年内可启动； 2. 在保单缴费期间内且保单有效情况下，被保险人经“从容评估”服务确认首次确诊保险合同内约定的“重度疾病”	自启动“从容应对”或“从容康复”任一项服务计划的1个自然年内，每保单期限可使用3次
康复期住院就医协助	根据就医医院规则及被保险人需求，由重疾专案经理及合作机构协助入院协调服务	1. 自“从容应对”服务计划启动后1个自然年内可启动； 2. 在保单缴费期间内且保单有效情况下，被保险人经“从容评估”服务确认首次确诊保险合同内约定的“重度疾病”； 3. 已获得相应医院的住院单	自启动“从容应对”或“从容康复”任一项服务计划的1个自然年内，每保单期限可使用1次

服务标准

SERVICE STANDARD

| 从容健保 |



图文健康 咨询

- 服务时间：7*24小时接受在线服务申请。
- 服务时效：
 - (1) 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；
 - (2) 医生接单后，单次健康咨询时长为2小时。
- 服务团队：服务医生是三甲医院主治医生、副主任医生、主任医生以及第三方服务商全科医生(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，系统会提醒第三方服务商全科医生进行接单处理用户需求)。



视频健康 咨询

- 服务时间：7*24小时接受在线服务申请。
- 服务时效：
 - (1) 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；
 - (2) 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。
- 服务团队：服务医生是三甲医院主治医生、副主任医生、主任医生以及第三方服务商全科医生(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，系统会提醒第三方服务商全科医生进行接单处理用户需求)。



门诊协助 预约

- 受理时间：周一至周五9:00-21:00，周六、周日及国家法定节假日除外。
- 服务时效：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完整信息后，于平均7个工作日内协调三甲医院门诊就医。
- 服务规则：
 - (1) 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；
 - (2) 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；
 - (3) 因医疗资源特殊性，无法保证100%协助安排成功，具体预约结果需结合线下医院实际情况。

| 从容评估 |



健康资讯

- 受理时间：周一至周五9:00-12:00及13:00-17:30，周六、周日及国家法定节假日除外。
- 服务团队：由友邦人寿自有团队的重疾专案经理提供服务。
- 服务规则：收到服务申请后的2个工作日内重疾专案经理联系被保险人，给予评估反馈，审核通过则提供就医规划咨询及健康资讯等服务。

| 从容看问 |

- 服务团队：由友邦人寿自有团队的重疾专案经理提供服务。
- 受理时间：周一至周五9:00-12:00及13:00-17:30，周六、周日及国家法定节假日除外。
- 服务时效：收到服务申请后的2个工作日内重疾专案经理联系被保险人，给予反馈。

- 服务时效：重疾专案经理通过电话或邮件形式与被保险人明确具体需求并获得必要的完整信息后，于2个工作日内完成中国大陆地区公立三甲医院专科医生线上音视频咨询预约，具体咨询时间以医生自助排班时间为准，单次咨询时间不超过15分钟；
- 服务团队：服务医生是由三甲医院副主任医师、主任医师提供，被保险人可在第三方服务供应商提供的范围内指定医生（请扫描下方二维码查询）；
- 服务规则：

- (1) 若被保险人在与第三方服务供应商确认专家线上咨询排班后，第三方服务供应商已完成预约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；
- (2) 若被保险人完成专家线上咨询，并希望使用本服务包内“门诊协助预约”继续预约该专家线下普通门诊/特需门诊/国际部门诊，支持客户指定预约，在明确客户服务需求后，我们将在7个工作日内完成专家的预约*，具体预约时效以实际案件评估为准。

*注：“7个工作日内完成专家预约”指医学专案顾问告知客户的“出号日”，而非“就诊日”。实际“就诊日”取决于专家的实际排班情况，并且以上时效内，不指定门诊类型。

- (3) 因医疗资源特殊性，无法保证100%协助安排成功，具体预约结果需结合线下医院实际情况。



专家
线上咨询





门诊协助 预约

- 服务时效：重疾专案经理通过电话或邮件形式与被保险人明确具体需求并获得必要的完整信息后，于平均7个工作日内协调中国大陆地区公立三甲医院门诊就医。
- 服务规则：
 - (1) 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；
 - (2) 若被保险人在与服务团队确认服务需求后，服务团队已完成服务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；
 - (3) 因医疗资源特殊性，无法保证100%协助安排成功，具体预约结果需结合线下医院实际情况。



大型检查 协助

- 服务时效：重疾专案经理通过电话形式与被保险人明确具体需求并获得必要的完整信息后（须包含对应医院的门诊检查单），于平均7个工作日内协调完成检查。
- 服务规则：
 - (1) 大型检查范围：超声、CT、核磁共振(MRI)、胃镜、肠镜；
 - (2) 申请上述大型检查项目的协助时需提供对应门诊检查单；
 - (3) 若被保险人在与服务团队确认服务需求且确认大型检查协助开启后，服务团队已完成服务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；
 - (4) 因医疗资源特殊性，无法保证100%协助安排成功，具体预约结果需结合线下医院实际情况。



心理咨询

- 服务时效：重疾专案经理通过电话形式与被保险人服务权益人明确具体需求，并获得必要的完整信息后协调第三方服务商提供服务：
 - (1) 接到服务申请后1个工作日内反馈安排咨询时间；
 - (2) 于接到完整需求后2个工作日内完成电话心理咨询；
 - (3) 电话心理咨询单次服务时长不超过 60 分钟。
- 服务团队：本公司合作机构的国家二级心理咨询师或心理学硕士。

| 从容应对 |

- 服务团队：由友邦人寿自有团队的重疾专案经理提供服务。
- 服务时间：周一至周五9:00-12:00及13:00-17:30，周六、周日及国家法定节假日除外。
- 服务时长：从服务开启到关闭，提供最长1年的服务。具体服务时长依据被保险人的实际情况为准。若在服务开启后出现以下任意情况，则视作本项权益使用完毕：
 - (1) 服务开启后，在1年内，“从容应对”内服务权益已使用完毕；
 - (2) 服务开启后，“从容应对”内服务权益部分使用，但服务期限已达1年；
 - (3) 服务开启后，“从容应对”内服务权益部分使用，但被保险人主动关闭该项服务。
- 服务时效：收到服务申请后的2个工作日内重疾专案经理联系被保险人，给予反馈。



门诊协助 预约

- 服务时效：重疾专案经理通过电话形式与被保险人明确具体需求并获得必要的完整信息后，于平均7个工作日内协调中国大陆地区公立三甲医院门诊就医。
- 服务规则：
 - (1) 门诊就医预约协助服务可提供公立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；
 - (2) 若被保险人在与服务团队确认服务需求后，服务团队已完成服务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；
 - (3) 因医疗资源特殊性，无法保证100%协助安排成功，具体预约结果需结合线下医院实际情况。



住院就医 协助

- 服务时效：重疾专案经理通过电话形式与被保险人明确具体需求并获得必要的完整信息后（须包含对应医院的住院单），于平均14个工作日内协助安排中国大陆地区公立三甲医院入院。
- 服务规则：
 - (1) 若被保险人在与服务团队确认服务需求且确认开启住院协助服务后，服务团队已完成服务安排以及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；
 - (2) 因医疗资源特殊性，无法保证100%协助安排成功，具体预约结果需结合线下医院实际情况。



心理咨询

- 服务时效：重疾专案经理通过电话形式与被保险人明确具体需求，并获得必要的完整信息后协调第三方服务商提供服务：
 - (1) 接到服务申请后1个工作日内反馈安排咨询时间；
 - (2) 于接到完整需求后2个工作日内完成电话心理咨询；
 - (3) 电话心理咨询单次服务时长不超过60分钟。
- 服务团队：本公司合作机构的国家二级心理咨询师或心理学硕士。

| 从容慧诊 |

- 服务团队：由友邦人寿自有团队的重疾专案经理提供服务。
- 服务时间：周一至周五9:00-12:00及13:00-17:30，周六、周日及国家法定节假日除外。
- 服务时长：自启动“从容应对”或“从容慧诊”的任一项服务计划后，自最早开启的服务计算，提供最长1个自然年的服务。具体服务时长依据被保险人的实际情况为准。若在服务开启后出现以下任意情况，则视作本项权益使用完毕：
 - (1) 服务开启后，在1年内，“从容慧诊”内服务权益已使用完毕；
 - (2) 服务开启后，“从容慧诊”内服务权益部分使用，但服务期限已达1年；
 - (3) 服务开启后，“从容慧诊”内服务权益部分使用，但被保险人主动关闭该项服务。
- 服务时效：收到服务申请后的2个工作日内重疾专案经理联系被保险人，给予反馈。



境内恶性肿瘤
多学科咨询

- 服务时效：

- (1) 重疾专案经理收到客户提交的完整资料后，3个工作日进行复核，若复核通过，则将联系客户进行多学科咨询安排；
- (2) 需求明确且资料齐全的情况下，于复核通过沟通后的13个工作日内启动预约中国大陆地区相应疾病领域优质的三级甲等医院副主任及以上职称医生参与多学科咨询（具体参加专家需经评估后确定）；
- (3) 多学科咨询时间不短于30分钟；
- (4) 完成多学科咨询后的3个工作日发送报告给服务申请人。



海外就医规划

- 服务团队：本公司合作机构的资深医学顾问，具备丰富海外医疗服务经验。
- 服务时效：
 - (1) 在需求明确且资料齐全的情况下，重疾专案经理协调第三方服务供应商的医学顾问在2个工作日内反馈安排咨询时间；
 - (2) 海外就医规划咨询时间不短于15分钟；
 - (3) 完成海外就医规划咨询后的3个工作日内发送报告给服务申请人。

直通全球视频慧诊及境外面诊

- 服务团队：由友邦委托的第三方服务供应商协调境外网络医院提供服务
(请扫描下方二维码查询直通全球境外网络医院列表)；



- 初次反馈：收到直通全球视频慧诊及境外面诊服务申请后的1个工作日内专案经理联系申请人或主要联系人；
- 复审时效：第三方服务供应商在收到客户提交的完整资料后的一周内进行复审；
- 服务安排：

【直通全球视频慧诊（境外视频多学科咨询）】

- 1) 资料审核通过后，第三方供应商在15个工作日内安排匹配境外网络医院专家，建立客户账户（部分医院按需提供），安排视频咨询时间，同时审阅影像及病理资料，并要求客户完善检查（如需），安排患者参加远程视频多学科咨询，远程视频多学科咨询及翻译时长为45-60分钟；
- 2) 完成远程视频多学科咨询后的2个工作日内翻译视频咨询报告并发送给服务申请人及专案经理；
- 3) 遵境外网络医院医嘱，在远程视频多学科咨询后的1个月内主动随访客户；
- 4) 若服务申请人后续仍有咨询需求，可通过第三方服务供应商翻译整理问题提交给境外网络医院专家，由境外网络医院回复客户问题，第三方服务供应商在收到境外网络医院回复后翻译成中文发送给客户。

【直通全球境外面诊（境外面诊多学科咨询）】

- 1) 复审通过后，第三方供应商协助客户办理签证，安排出境行程；
- 2) 出行前签订出行确认书，并告知客户旅行提示及医嘱；
- 3) 出境启程，协助客户转机（如需），抵达境外目的地，落地接机，协助安排酒店入住；
- 4) 就诊前准备并前往境外网络医院进行多学科面诊（含就诊陪同及翻译）；
- 5) 出具境外面诊记录及总结并提供翻译；
- 6) 遵境外网络医院医嘱，在境外面诊多学科咨询后的1个月内主动随访客户，协助治疗方案落地（如需）；
- 7) 若服务申请人后续仍有咨询需求，可通过第三方服务供应商翻译整理问题提交给境外网络医院专家，由境外网络医院回复客户问题，第三方服务供应商在收到境外网络医院回复后翻译成中文发送给客户。

| 从容康复 |

- 服务团队：由友邦人寿自有团队的重疾专案经理及营养师提供服务。
- 服务时间：周一至周五9:00-12:00及13:00-17:30，周六、周日及国家法定节假日除外。
- 服务时长：自启动“从容应对”或“从容康复”的任一项服务计划后，自最早开启的服务计算，提供最长1个自然年的服务。具体服务时长依据被保险人的实际情况为准。若在服务开启后出现以下任意情况，则视作本项权益使用完毕：
 - (1) 服务开启后，在1年内，“从容康复”内服务权益已使用完毕；
 - (2) 服务开启后，“从容康复”内服务权益部分使用，但服务期限已达1年；
 - (3) 服务开启后，“从容康复”内服务权益部分使用，但被保险人主动关闭该项服务。
- 服务时效：收到服务申请后的2个工作日内重疾专案经理联系被保险人，给予反馈。



营养管理指导

- 服务团队：由友邦人寿自有团队的具有相应医学背景及执业资格的营养师提供服务；
- 服务时效：收到营养服务申请后的2个工作日内营养师联系被保险人，给予反馈；
- 服务时长：营养服务有效期最长为1个自然年。



康复期门诊 协助预约

- 服务时效：重疾专案经理通过电话形式与被保险人明确具体需求并获得必要的完整信息后，于平均7个工作日内协调中国大陆地区公立三甲医院门诊就医。
- 服务规则：
 - (1) 门诊就医预约协助服务可提供公立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；
 - (2) 若被保险人在与服务团队确认服务需求后，服务团队已完成服务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；
 - (3) 因医疗资源特殊性，无法保证100%协助安排成功，具体预约结果需结合线下医院实际情况。



康复期住院 就医协助

- 服务时效：重疾专案经理通过电话形式与被保险人明确具体需求并获得必要的完整信息后（须有对应医院的住院单），于平均14个工作日内协助安排中国大陆地区公立三甲医院入院。
- 服务规则：
 - (1) 若被保险人在与服务团队确认服务需求且确认住院协助服务开启后，服务团队已完成服务安排以及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。
 - (2) 因医疗资源特殊性，无法保证100%协助安排成功，具体预约结果需结合线下医院实际情况。

服务流程

SERVICE PROCEDURE

| 服务入口 |

方式一：登录友邦友享APP

👤 “我的”



👉 “我的服务”



👆 点击“愈从容”服务入口



👤 “健康养老服务”

方式二：登录“爱健康 - 友邦健康管理平台”微信公众号

👤 “健康管理”



👆 点击“愈从容”服务入口

| 服务流程 |

- 从容健保：日常健康管理服务，支持被保险人自主申请使用。
- 从容评估、从容看问、从容应对、从容慧诊、从容康复：重疾专案管理服务，如被保险人疑似或罹患重疾，请申请“从容评估”，专案经理将主动链接重疾全周期管理服务，伴您度过关键时刻。



初诊

- 01 启动重疾专案管理
- 02 健康资讯
- 03 门诊协助预约

检查



- 04 专家线上咨询
- 05 大型检查协助



门诊治疗

- 06 心理支持
- 07 境内恶性肿瘤多学科咨询
- 08 海外就医规划
- 09 直通全球视频慧诊
- 10 直通全球境外面诊

住院治疗



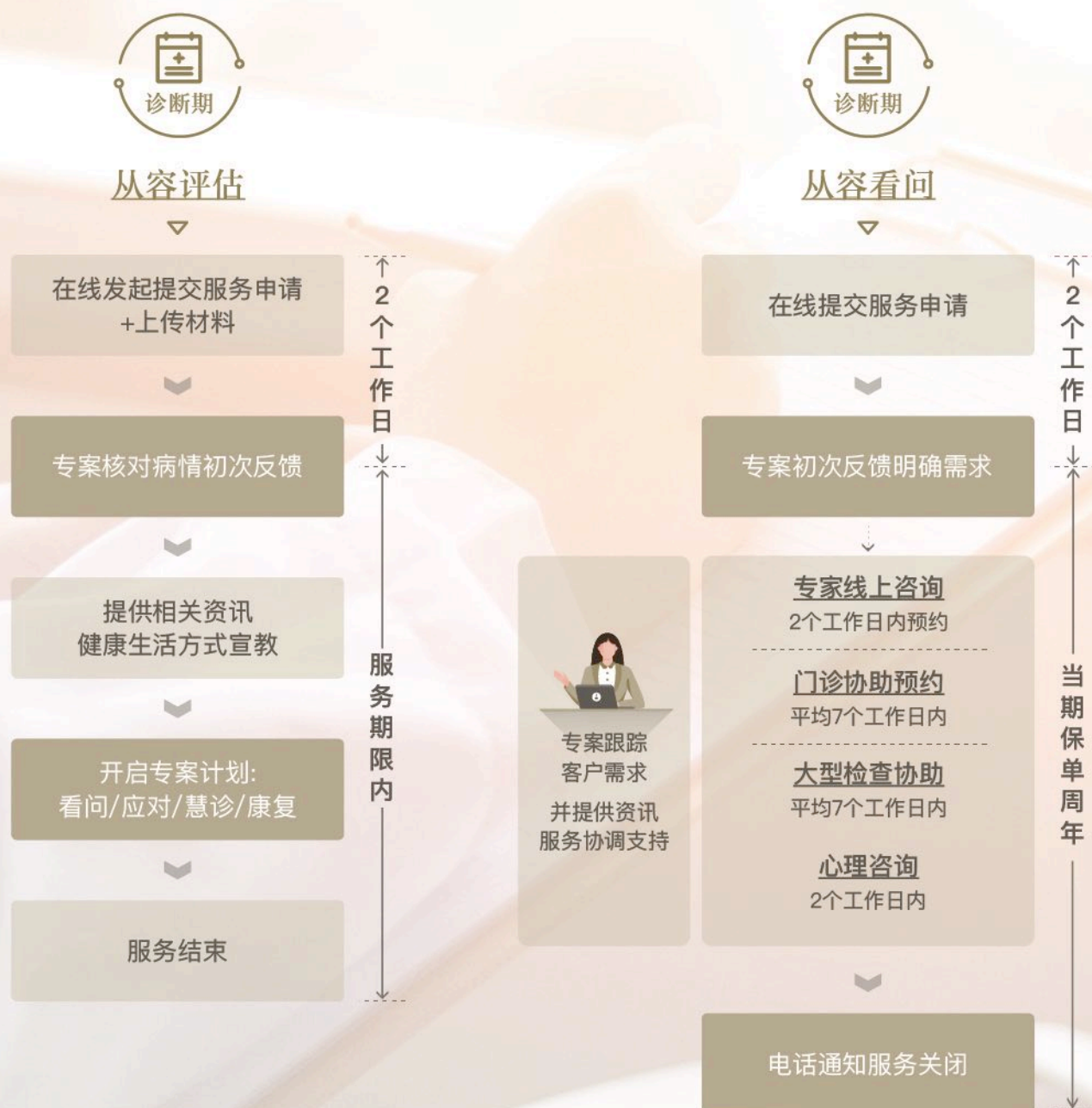
- 11 住院就医协助



术后康复

- 12 营养管理指导
- 13 康复期门诊协助预约
- 14 康复期住院就医协助

| 专案管理计划流程示例 |





从容应对

在线提交服务申请

专案初次反馈明确需求

门诊协助预约
平均7个工作日内

住院就医协助
平均14个工作日内

心理咨询
2个工作日内

电话通知服务关闭

↑
2
个
工
作
日
↓

↑
1
年
内
↓


专案跟踪
客户需求
并提供资讯
服务协调支持



从容慧诊

在线提交服务申请

专案初次反馈明确需求

境内恶性肿瘤多学科咨询
15个工作日内

海外就医规划
2个工作日内

直通全球视频慧诊
15个工作日内

直通全球境外面诊
15个工作日内

电话通知服务关闭

↑
2
个
工
作
日
↓

↑
从
容
应
对
启
动
1
年
内
↓


专案跟踪
客户需求
并提供资讯
服务协调支持



从容康复



在线提交服务申请



专案初次反馈明确需求



营养管理指导

营养专案，持续180天

康复期门诊协助预约

平均7个工作日内

康复期住院就医协助

平均14个工作日内



电话通知服务关闭

膳食评估报告

2个工作日内致电联系

营养管理指导计划

评估后1个工作日内

营养管理随访+营养方案

4次，每次8日连续追踪

↑ 2个工作日 ↓

从容应对启动1年内



专案跟踪
客户需求
并提供资讯
服务协调支持

注意事项

CAUTIONS

1. 传世愈从容升级版健康管理服务协调安排的中国大陆地区医疗资源包括公立三甲医院特需部、贵宾部、国际部和普通部，医生标准为副主任医生及以上级别。
2. 申请重疾专案管理服务时，需提交疾病证明材料，包含不限于：
 - (1) 二级及以上公立医院专科医生书写的病历；
 - (2) 病症相关的检验报告及影像报告（如CT/病理/核磁共振等）；
 - (3) 其他相关必要资料。
3. 因如下情形申请服务，我们不提供服务：
 - (1) 不孕不育治疗、人工受精、妊娠、分娩（包括难产）、流产、堕胎、节育（包括避孕及绝育）、产前产后检查等与生育相关的情形；
 - (2) 传染性疾病、精神类疾病；
 - (3) 自伤、自杀、药物上瘾或滥用、酒精滥用、感染性传播疾病，服用、吸食或注射毒品；
 - (4) 整形整容相关及整形整容术后导致的伤害；
 - (5) 门诊治疗：包括门诊输液、肌肉注射、放化疗、透析，伤口换药；
 - (6) 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。
4. 若被保险人因保险合同内免责条款内含情况而导致的重疾，则无法享有传世愈从容升级版重疾专案管理服务。
5. 直通全球选择专家的依据：

在远程视频咨询服务中，第三方服务供应商服务团队上传符合境外网络医院要求的病历以及相关影像、病理资料。境外网络医院根据客户病情匹配合适的专家团队进行多学科咨询，完成远程视频咨询服务。具体步骤如下：

 - (1) 第三方服务供应商提交病历；
 - (2) 境外网络医院病历审阅医生完成病历初审并指定客户主诊医生；
 - (3) 主诊医生详细阅读病历，根据病情需要组建多学科专家团队，提供至少3位专家。

资质：境外网络医院全职医生为境外网络医院所雇佣的持有境外当地有效执业许可的全职医生；第三方服务供应商服务团队医生为第三方服务供应商所雇佣的由境外网络医院认可并注册的医生。
6. 境外视频多学科咨询的服务安排场地：

境外视频咨询服务均是线上提供，由境外网络医院的医生在其医院办公室发起并实施。根据客户需求，第三方服务供应商可以安排客户在第三方服务供应商办公室、第三方服务供应商合作医院、客户家中或者客户指定的其他场所进行视频咨询。
7. 境外视频咨询后跟进及答疑：

境外视频咨询服务结束后，境外网络医院的专家团队会为客户出具一份咨询报告。第三方服务供应商的医学团队在服务结束后，对客户进行咨询报告翻译和解读的帮助。境外网络医院会依据具体需求为接受远程视频咨询服务的客户建立个人账户（部分医院按需提供），境外网络医院对每一位客户均提供长期随访服务。客户可以随时就病情发展情况与境外网络医院的医生沟通。第三方服务供应商的医学团队在客户与境外网络医院的沟通中提供资料翻译，建议解读等。同时，第三方服务供应商的医学团队也会定期对客户进行随访，包括跟踪客户病情，协助治疗方案落地对接和按需对客户医疗账户进行维护等。直通全球视频慧诊服务仅在服务启动后一年内，对于已开通的客户账户为客户无偿提供患者账户管理（如需）及随访资料翻译服务，超出此服务期限的长期随访服务由第三方服务供应商和境外网络医院提供，涉及的费用由客户自行承担。
8. 服务后治疗方案的落地
第三方服务供应商与境外网络医院共同为客户提供后续治疗落地的三种途径：
 - a) 第三方服务供应商服务团队医生，遵境外网络医院医嘱，并视情况联系境外网络医院医生共同协助客户对接中国相关疾病领域的医生，沟通治疗方案；
 - b) 在第三方服务供应商匹配客户疾病及可安排医疗资源的严选医疗网络内落地治疗方案；
 - c) 如客户选择的是美国Mayo Clinic（妙佑医疗国际）提供服务，则可在妙佑医疗联盟（Mayo Clinic Care Network）内落地治疗方案。

常见问答

FAQ

Q: 通常哪些情况申请服务审核不通过?

A 出现以下情况，则服务申请审核不通过：

1. 申请资料不全，专案经理告知补充资料后，30个自然日内未上传新的资料；
2. 被保险人所患疾病不属于保险合同约定的疾病（如：感冒、骨折、扭伤等）；
3. 提交病历非被保险人本人病历。

Q: 如何了解服务进程?

A 进入爱健康一友邦健康管理平台，登录个人账号，即可查询相关服务进程。

选择：健康管理 → 全部服务 → 我的 → 我的服务记录 → 申请记录，即可查看服务进程。

Q: 如何理解“从容营养”、“从容慧诊”与“从容应对”的服务期之间关系?

A 若被保险人不幸罹患符合服务启动标准的特定疾病，提出“从容营养”、“从容慧诊”或“从容应对”的服务申请后，专案经理将为客户启动对应的服务。启动“从容应对”或“从容营养”或“从容慧诊”三项服务的任意一项后，自最早开启的服务计算，提供最长为1个自然年的服务，该三项服务均需在该服务期限内使用。服务期结束后，不能再提出申请，且未使用完毕的权益逾期作废。

Q: 若疑似疾病的专家门诊预约后仍未确诊，是否可以再次安排?

A 在保险合同缴费期内疑似疾病的专家门诊安排被使用一次，当年该类次数使用完毕。若当年需要再次安排，则无法享受服务。

Q: 如果在1年的服务期限内，服务权益未使用，如何继续使用？

A 如被保险人在服务开启后的1年内，未将服务权益使用完毕，则视作放弃相应服务权益。

Q: “营养管理计划”的服务启动标准如何？

A 首次确诊所投保保险产品中所定义的“恶性肿瘤-重度”疾病或首次确诊其他重度疾病合并高血压、糖尿病、血脂异常，且已开启“从容康复”服务并仍在服务期限内；申请时需要提交上述疾病的病历及病理报告等资料。

Q: “境内恶性肿瘤多学科咨询”的服务启动标准如何？

A “境内恶性肿瘤多学科咨询”服务是指当被保险人首次确诊对应重疾保险产品中所定义的“恶性肿瘤-重度”疾病、且已开启“从容应对”服务并仍在服务期限内；申请时需要提交确诊“恶性肿瘤-重度”疾病的病历及病理报告。

Q: “若已安排好的境外面诊多学科咨询服务因病情或其他个人或不可控因素取消了，是否可以再安排改期？

A 可以安排改期，但包括首次预约在内，最多累计安排3次预约，即首次预约算1次，之后可改期2次，改期涉及的机酒退订等损失客户需自行承担。改期的日期须在服务时长内，友邦人寿和第三方服务供应商保留是否可以延长服务时长的权利。

Q: 服务申请受理后，可以取消吗？

A 服务申请在未受理之前，申请人可在申请端取消本次服务申请，不消耗权益次数。一旦案件受理，并且展开服务安排，则服务不可申请取消。

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）

