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）

物料编号：CHOH&WMA013号（2024）

友邦保险 健康长久好生活

友童无忧高端医疗保险

服务手册

导语：

感谢选择友童无忧高端医疗保险

为了提升友童无忧高端医疗保险的被保险人（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服务。我们将在本服务手册内向被保险人具体介绍这些服务权益的内容、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。

目录：

01 服务声明

02 服务其限

03 直付服务内容

04 直付服务标准

05 直付服务流程

06 非直付相关服务说明

07 注意事项

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服务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，向被保险人提供就医协助，不涉及开展属于医疗机构执业许可范围内的服务。服务涉及的任何健康建议、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。若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. 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。
5. 本服务手册内提供的服务仅在中国大陆地区适用。

服务期限

服务期限与保险合同有效期一致。

直付服务内容

被保险人在首次接受一般门急诊治疗或特定治疗前（以较先发生者为准），应通过本公司指定途径查询本公司认可的医疗机构品牌并选择一家医疗机构品牌（以下简称“指定医疗机构品牌”），然后在该医疗机构品牌下辖的医疗机构（以下简称“指定医疗机构”）进行就诊预约及接受相关治疗。

在上述服务期限内，被保险人可享有2项直付相关服务权益：

服务权益	服务内容	启动条件	服务次数
指定医疗机构就医协助	被保险人提出保险责任内的一般门急诊医疗费用补偿金和特定医疗费用补偿金相关的就医需求时，由本公司合作的第三方服务供应商为被保险人提供指定医疗机构范围内的医疗机构就医协助	在服务期限内且保单等待期[注]后； 保险责任内的一般门急诊医疗费用补偿金和特定医疗费用补偿金在保险期间内有剩余保险金额和剩余可给付次数	不限次/保险期间 具体各项保险责任的保险金额和给付次数参见保险条款
指定医疗机构直付	由本公司为被保险人提供保险责任内的一般门急诊医疗费用补偿金和特定医疗费用补偿金在指定医疗机构的直付服务		

注：等待期请参见友童无忧高端医疗保险条款中的一般门急诊医疗费用补偿金和特定医疗费用补偿金的等待期

直付服务标准

本公司认可的医疗机构品牌以及就诊预约流程具体如下：

医疗机构品牌：

被保险人仅可在保单出单城市内的本公司认可医疗机构品牌中选择指定医疗机构品牌。

本公司认可的医疗机构品牌请扫描右侧二维码获取。

指定医疗机构品牌变更：

以下情形中支持变更指定医疗机构品牌：

1.在保险合同有效期内，被保险人首次接受一般门急诊治疗或特定治疗前（以较先发生者为准），通过本公司指定途径查询本公司认可的医疗机构品牌并选择一家医疗机构品牌，然后在该医疗机构品牌下辖的医疗机构进行就诊预约**但未**接受相关治疗。

2.投保人重新投保本产品

请拨打第三方服务供应商热线400-602-0086提出指定医疗机构品牌变更需求。

直付服务标准

服务权益	服务标准
指定医疗机构就医协助	**首次就诊前指定医疗机构品牌操作：** 被保险人在首次接受一般门急诊治疗或特定治疗前（以较先发生者为准），应通过本公司指定途径查询本公司认可的医疗机构品牌并选择一家医疗机构品牌。本公司指定途径为被保险人通过第三方服务小程序完成保单绑定、信息上传、查询并指定医疗机构品牌后提交，小程序后台客服完成信息审核确认即可（审核时效：2小时内）。操作过程如有任何问题可直接拨打第三方服务热线400-602-0086（服务时间：7*24小时）获取帮助。 扫描上方二维码 进入第三方服务小程序 **首次就诊预约要求及预约时效：** 完成指定医疗机构品牌后，被保险人须通过第三方服务热线400-602-0086（服务时间：7*24小时）或参照第三方服务小程序“预约”模块提示路径进行就诊预约，如遇首诊为急诊则无需提前预约。 医疗机构将在1个工作日内电话或短信联系被保险人确认预约结果，若无法满足被保险人预约需求，医疗机构也会提供备选时间段供被保险人选择。如需取消预约或调整时间，须提前至少1个工作日通知医疗机构。 **首次就诊前身份确认方式：** 被保险人首次前往指定医疗机构就诊前，须向医疗机构前台出示第三方服务小程序“预约”模块页面以及被保险人有效身份证件供医疗机构核实身份。 **第二次起就诊预约要求及就诊前身份确认方式：** 被保险人可直接联系指定医疗机构（线上预约或线下直接前往）或通过第三方服务供应商（服务热线或小程序）进行就诊预约。被保险人前往指定医疗机构就诊前，须向医疗机构前台出示第三方服务小程序“预约”模块页面供医疗机构核实身份。
指定医疗机构直付	**直付范围：** 仅针对保险责任内的一般门急诊医疗费用补偿金和特定医疗费用补偿金提供直付。 **流程标准：** 就诊完毕后投保人签署直付理赔申请书和账单即可完成直付，医疗机构负责完成直付范围内的权益核销，被保险人可在第三方服务小程序上查询剩余权益次数及额度。

直付服务流程

投保人可登录友邦友享App快速查询第三方服务小程序入口及第三方服务热线，查询方式如下：

1

友保障 → 我的保单 → 点击具体的友童无忧高端医疗保险保单进入保单详情 → 保险名称下方的友童无忧服务入口

2

友健康 → 友邦特色服务 → 点击“查看更多” → 友童无忧服务入口

3

我的 → 我的专享服务 → 健康养老服务 → 友童无忧服务入口

也可扫描右侧二维码直接登录第三方服务小程序，小程序操作手册可扫描右侧二维码获取。

直付服务流程

首次就诊前指定医疗机构品牌及就诊预约流程：

Step1

完成指定医疗机构品牌操作（建议保单生效后尽快操作）

为保证就诊直付体验，请于保单生效后尽快通过如下本公司指定途径完成首次就诊前医疗机构品牌指定：扫描登录第三方服务小程序，完成保单绑定、信息上传、查询并指定医疗机构品牌后提交，小程序后台客服完成信息审核（审核时效：2小时内）并推送审核通知。若审核不通过，审核通知内也会注明原因。操作过程如有任何问题可直接拨打第三方服务供应商7*24小时服务热线400-602-0086获取帮助。

Step2

首次就诊前预约

完成首次就诊前医疗机构品牌指定后须通过第三方服务供应商7*24小时服务热线400-602-0086或参照第三方服务小程序“预约”模块提示路径进行就诊预约。如遇首诊为急诊则无需提前预约，但须在首诊结算前完成首次就诊前医疗机构品牌指定，以免影响直付服务体验，如有需要可拨打第三方7*24小时服务热线400-602-0086获取帮助。

Step3

获取预约安排信息

完成首次就诊前预约后，医疗机构将在1个工作日内电话或短信联系被保险人确认预约结果，若无法满足被保险人预约需求，医疗机构也会提供备选时间段供被保险人选择。
如需取消预约或调整时间，须提前至少1个自然日通知医疗机构，若无法满足被保险人预约需求，医疗机构也会提供备选时间段供被保险人选择，确认预约就诊时间后，医疗机构也会通过电话或短信形式告知被保险人。
若因不可抗力原因出现指定医疗机构临时停诊的情况，首次预约的被保险人可以选择继续等待原指定医疗机构重新开诊，或重新提交指定医疗机构的预约申请。

Step4

首次就诊前身份确认

被保险人到达指定医疗机构后，须于就诊前出示第三方服务小程序“预约”模块页面以及被保险人有效身份证件供医疗机构核实保单客户身份

Step5

就诊后签署理赔单证

被保险人完成治疗后，指定医疗机构的前台人员会打印直付理赔申请书和就诊账单请投保人签署。
急诊情况下，被保险人最晚须在此步骤前完成首次就诊前医疗机构品牌指定，以免影响直付服务体验。

直付服务流程

第二次起就诊预约流程：

被保险人可直接联系指定医疗机构（线上预约或线下直接前往）或通过第三方服务供应商（电话热线或小程序）进行挂号预约，并于就诊前向医疗机构出第三方服务小程序“预约”模块页面供医疗机构核实保单客户身份

非直付相关服务说明

分类	服务权益	服务内容	启动条件	服务次数
非直付相关	指定医疗机构特定项目免费或门市价优惠	指定医疗机构品牌向被保险人提供的特定项目免费或门市价结算优惠	在服务期限内，完成直付范围内首次保险责任核销后可使用[注]	具体各项权益的服务次数参见下方“特定项目免费及优惠说明”

注：因各家医疗机构直付服务核销流程不同，所以指定不同医疗机构品牌的被保险人首次可使用医疗机构特定项目免费或门市价优惠的时间不同

特定项目免费及优惠说明：

每个指定医疗机构针对每个年龄段保障计划提供的优惠范围不同，具体可扫描下方二维码获取

限制说明：

该优惠不得和医疗机构的其他优惠活动叠加使用

注意事项

1. 本公司认可的医疗机构品牌清单会随着医疗机构自身的经营发展、第三方服务供应商对医疗机构服务的品控及友邦人寿的经营地拓展等因素而变动，服务手册将及时更新本公司认可的医疗机构品牌清单表；
2. 指定医疗机构的就医协助和直付服务均须在保险责任内的一般门急诊医疗费用补偿金和特定医疗费用补偿金在保险期间内有剩余保险金额的情况下才能启动；
3. 指定医疗机构预约就医服务原则上不支持被保险人指定医生。具体为被保险人提供医疗服务的医生以指定医疗机构反馈为准；
4. 针对指定医疗机构直付服务，本公司委托第三方服务供应商向被保险人提供查阅剩余保险金额及剩余可给付次数的服务；
5. 若被保险人因友童无忧高端医疗保险条款内责任免除条款所示情形而申请服务的，本公司不提供指定医疗机构就医协助或指定医疗机构直付服务；
6. 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。