



健康长久好生活



友邦肾安康 特定疾病保险

重疾专案管理服务手册

感谢您选择友邦人寿

基于友邦人寿《友邦肾安康特定疾病保险》的合同描述，若被保险人确诊为相关保险合同约定的疾病时，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重疾专案管理服务。



INTRODUCTION

目录

CATALOGUE

03

服务期限

SERVICE TERM

04

服务声明

SERVICE STATEMENT

05

服务内容

SERVICE CONTENTS

06

服务标准

SERVICE STANDARD

09

服务流程

SERVICE PROCEDURE

10

注意事项

PRECAUTIONS

10

常见问题

FAQ

SERVICE TERM

服务期限

自您投保的保险产品合同生效且过等待期之日起,在保单缴费期间内且保单有效情况下,被保险人始终拥有重疾专案管理服务权益。自申请并通过重疾专案评估后1个自然年内,被保险人或保单持有人可为被保险人申请使用服务权益,逾期或服务权益使用完毕视为服务终止。

⚠ 注意事项

01 对应保险合同生效日起180日内(含第180日)为该服务的等待期。

02 在保单缴费期内,若服务申请通过重疾专案评估,则在开启服务后1年内有效;若被保险人申请使用服务后,在服务期限1个自然年届满前未将正在使用的服务权益内对应的次数或天数使用完毕,则视作放弃相应服务权益。

03 在保单缴费期内,若被保险人遇到以下特殊情况,则服务期限以下列约定为准:

- a) 申请启动健康管理服务后,因故意或者重大过失未履行保险合同内约定的如实告知义务,或者等待期内被确诊患有保险合同内约定的疾病,最终导致解除保险合同或拒绝赔付,友邦人寿将立即停止为被保险人提供健康管理服务,对已提供并发生费用的服务保留追偿的权利。
- b) 除上述情况外,若相关保险合同豁免缴付保险费,但被保险人的相应服务权益未使用完毕,则被保险人仍可拥有该服务至保险费缴费期结束。
- c) 若保险合同状态出现下列情况,被保险人将不再享有本服务:
 - ① 保险合同失效或者终止;
 - ② 保险合同变更为减额付清。

SERVICE STATEMENT

服务声明

- 01 本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。
- 02 本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。
- 03 友邦人寿提供的重疾专案管理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客户提供任何前述事项。
- 04 友邦人寿向被保险人提供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。
- 05 在服务过程中，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。
- 06 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。
- 07 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。
- 08 本服务手册提供的第二医学意见咨询、出院交通安排及陪护服务，院后居家康护评估与服务由本公司合作机构提供服务。
- 09 本服务手册内提供的相关服务仅在中国大陆地区适用。
- 10 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或服务停止，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。
- 11 如您对本服务有任何疑问，敬请拨打相关热线：400-820-3588。

SERVICE CONTENTS

服务内容

《友邦肾安康特定疾病保险》重疾专案管理服务提供以下服务

服务项目	服务内容	启动标准	等待期	服务次数
重疾专案评估及健康资讯	由重疾专案经理审核被保险人提供的疾病证明材料（经专科医生诊断首次确诊保险合同内约定的严重慢性肾衰竭、慢性肾脏疾病或进行肾脏移植手术），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	保单缴费期间内且保单有效	无	不限次
第二医学意见咨询	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商协助组织相关医学领域的资深专家（参与专家需经评估后确定），提供专业书面的第二医学意见	在保单缴费期间内且保单有效情况下，被保险人经专案评估确认首次确诊保险合同内约定的严重慢性肾衰竭、慢性肾脏疾病或进行肾脏移植手术	180天	1次
出院交通安排及陪护服务	重疾专案经理基于服务权益人的病情及交通需求，进行出院交通需求及风险评估，协调第三方服务商提供出院交通安排及陪护，包括出院手续协助、适合的车辆安排和车辆行程陪同。	1.在保单缴费期间内且保单有效情况下，被保险人经专案评估确认首次确诊保险合同内约定的严重慢性肾衰竭、慢性肾脏疾病或进行肾脏移植手术，进行住院或手术治疗，且经主诊医生确认符合正常出院条件；或在门诊透析治疗后经观察符合离院条件 2.仅限在第三方服务商约定的城市内（不含下辖县、县级市）提供该服务（详情清单请扫码查看）	180天	3次
院后居家康护评估与服务	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商根据被保险人的实际健康情况，定制符合需求并获得被保险人认可的《上门康护服务计划》，并安排康复治疗师或护士根据《上门康护服务计划》，在与被保险人预约的时间，上门开展评估并提供康护服务。	1.在保单缴费期间内且保单有效情况下，被保险人经专案评估确认首次确诊保险合同内约定的严重慢性肾衰竭、慢性肾脏疾病或进行肾脏移植手术，进行住院或手术治疗，且自出院证明材料所载之日起3个月以内 2.仅限在第三方服务商约定的全国特定城市市区范围（不含下辖县、县级市）内提供该服务（详细清单请扫码查看）	180天	3次
肾病营养指导方案	根据被保险人的需要，提供定制化营养指导计划，包括营养风险筛查、膳食评估、营养方案制定，饮食情况随访	在保单缴费期间内且保单有效情况下，被保险人经专案评估确认首次确诊保险合同内约定的严重慢性肾衰竭、慢性肾脏疾病或进行肾脏移植手术	180天	1组

SERVICE STANDARD

服务标准

▼ 重疾专案评估及健康资讯

- **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或联系人，给予评估反馈，审核通过则提供就医规划咨询及健康资讯。

第二医学意见咨询 ▼

- **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。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或联系人，给予反馈并协调第三方服务商提供服务。
- **服务时效：**
 1. 第三方服务商在启动服务后1个工作日内致电被保险人或联系人确认需求、收集材料。
 2. 第三方服务商自确认需求和完整材料后，协调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进行解读，5个工作日内出具第二医学意见报告书，并发送报告给联系人。
- **取消规则：**本服务自确认需求后不支持取消和变更，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。



▼ 出院交通安排及陪护服务

- **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。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或联系人，给予反馈并协调第三方服务商提供服务。
- **服务时效：**第三方服务供应商在启动服务后1个工作日内联系被保险人或联系人完成病情等相关必要信息采集，并为其进行出院交通风险评估及服务人员车辆安排。
- **服务规则：**
 1. 服务需提供材料：
 - A) 住院场景需提供住院证、住院手环信息；
 - B) 门诊透析场景需提供门诊挂号信息。
 2. 年龄限制：仅限80周岁及以下的被保险人使用。
 3. 服务范围：若被保险人家庭常住地距住院医院单程距离（以最短实际交通行驶路线为准）在200公里以内（含），可以提供住院医院至家庭常住地的交通安排（含交通费）。
 4. 出院交通工具的选择以主诊医生的意见为判断标准，若主诊医生判断服务对象具备自主行动能力，则第三方服务商提供五至七座商务车，若主诊医生判断服务对象存在体位制动或其他需平躺出院情况的，第三方服务供应商提供救护车或其他可供平躺出院的专业车辆。
 5. 该服务不支持事后报销。
- **取消规则：**如需取消，须至少在实际约定的服务使用时间前24小时（1个工作日）通知第三方服务供应商，则不扣除服务次数。如果距离约定服务时间小于24小时，则任何因被保险人及联系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。
- **如下情况不支持服务提供：**
 1. 被保险人出院转往另一家医疗机构继续治疗，属于医疗转运服务，不在服务范畴；
 2. 被保险人由于病情危重放弃治疗或失去治疗条件的，不在服务范畴；
 3. 由于被保险人患有医学可证明的传染性疾病、精神疾病等可能对服务机构服务人员造成人身及财产损害的疾病，或处于可对服务机构服务人员造成人身及财产损害的状态时，不在服务范畴；
 4. 如被保险人要求选择的交通工具经评估可能会产生额外风险（例如不符合出院医嘱或会诱发潜在风险等），不在服务范畴；
 5. 如被保险人因自身原因不接受出院交通需求及风险评估，或提供的信息与实际情况严重不符，可不提供服务；
 6. 本服务仅为协助和安排，不对第三方交通工具行驶过程中的问题或不可抗力（自然灾害、恶劣天气、群体性安全事件等）导致的不良后果负责，被保险人不得因此要求第三方服务商承担相应的或全部的医疗责任及相应的或全部的法律責任。

院后居家康护评估与服务



- **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。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或联系人，给予反馈并协调第三方服务商提供服务。
- **服务时效：**第三方服务商在启动服务后1个工作日内致电被保险人或联系人进行服务的详细沟通。
- **评估与服务标准：**
 1. 《上门康护服务计划》会依据现场上门的评估结果和被保险人的实际需求而制定，并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），详情请扫描右侧二维码查看《院后居家上门康护服务项目及高风险免责声明》，康护计划需服务对象或其家属签字确认方可执行。
 2. 本服务旨在促进客户出院后的健康恢复，实际上门服务需在自出院证明材料所载之日起3个月以内完成，且服务场地需在常规居住场所，不支持在任何医疗机构、办公职场等环境提供服务。
 3. 本服务约定次数内居家康护的服务费用无需被保险人承担，但服务中购买相关材料（如一次性导管、无菌纱布、无菌敷料等）的费用，需要由被保险人自行承担。
 4. 供应商能否提供居家康护服务视被保险人当时的健康状况而定，可能存在因被保险人健康情况恶化或存在重大风险，而供应商无法提供服务的情况。可以提前与供应商沟通，待被保险人情况稳定后再上门提供服务。
- **取消规则：**若被保险人在与第三方服务供应商确认居家康护评估需求后并且安排上门人员后，提前24小时可以取消和变更。如果距离约定服务时间小于24小时，则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。



肾病营养指导方案

- **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或联系人，给予反馈。
- **服务时长：**营养服务有效期最长为180个自然日。
- **服务规则：**启动服务初期获得膳食评估报告一份，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1次，其中包括营养风险筛查，营养方案制定、饮食情况随访，必要时提供营养就诊建议。具体次数由营养师根据个案情况而定，最多不超过4次。
- **取消规则：**若营养师团队已和被保险人或联系人通过电话、邮件等方式确定具体服务需求，权益无法取消。

SERVICE PROCEDURE

服务流程

1 登录友邦友享APP

“我的” → “我的服务” → “健康养老服务” → 点击“肾安康”服务入口

2 登录“爱健康—友邦健康管理平台”微信公众号

“健康管理”菜单 → “全部服务” → 点击“肾安康”服务入口

服务入口



1 选择服务权益

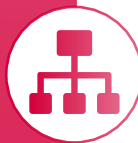
选择对应服务项，点击“申请服务”按钮

2 填写需求及上传病史资料

根据页面提示填写需求问卷，并上传病史资料：

- 1) 二级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

服务流程



3 在线签署服务授权书并提起申请

- 1) 在线阅读并签署服务授权书
- 2) 提交服务订单

4 提供服务

成功提交申请后，专案经理将于2个工作日内进行评估，并以短信或电话的方式联系被保险人或联系人告知结果，通过则协调相关权益的使用。

- 1) 若服务申请超出服务范畴，则告知被保险人或联系人，服务申请自动关闭；
- 2) 若需补充资料，则需根据专案经理提示进行补充。

5 结案回访

当被保险人完成服务后，专案经理将致电回访被保险人或联系人。

PRECAUTIONS

注意事项

1 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) 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 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，则无法享有本服务。

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—我的一我的服务记录—申请记录，即可查看服务进程。

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

服务是否有等待期？

A

重疾专案评估及健康资讯自保单生效日起即可使用，其余服务有180天等待期（含第180日）。

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）

