

尊敬的先生/女士：

感谢您选择友邦人寿，很荣幸为您提供服务！

您的《友邦守护宝贝（2021）医疗保险》（以下简称“本保险合同”）由“友邦人寿保险有限公司”（以下简称“本公司”）承保，并承担在本保险合同中约定的给付保险金的责任。

同时，本公司委托第三方服务商为您提供在本服务手册中约定的以下健康管理服务和境外就医服务。

健康管理服务

本公司委托挂号网（杭州）科技有限公司（以下简称“微医”）为您提供以下健康管理服务：

- （1）健康咨询——在线咨询
- （2）就医服务——专家门诊安排
- （3）就医服务——二次诊疗安排
- （4）就医服务——住院安排
- （5）健康咨询——心理咨询

境外就医服务

本公司委托FURTHER Underwriting International S.L.U.（以下简称“FURTHER”）为您提供境外就医服务

注：境外包含9个国家（美国、英国、德国、西班牙、瑞士、日本、新加坡、韩国、泰国）

本服务手册旨在帮助您了解上述健康管理服务和境外就医服务的具体内容及申请流程，以便更好维护您的权益。



Because life matters most.
further

友邦

「守护宝贝（2021）医疗保险」 服务手册

— CHOH&WMA 006号（2021） —



！ 敬请注意

— TAKE NOTE

本服务手册旨在指导您更好地使用健康管理服务和境外就医服务，其中，关于境外就医服务流程的内容供您参考了解，具体应以保险条款的约定为准。保险责任的具体内容以保险条款为准。

本保险合同的保险期间为一年。

等待期：

本保险合同生效日起或最后一次效力恢复之日起九十日内（含第九十日）为等待期，续保无等待期。

白血病：

是血液及造血组织的恶性肿瘤，其特征为白细胞不受控制的进行性增长和扩散，可经血管转移到身体其他部位。经病理学检查结果明确诊断，属于世界卫生组织《疾病和有关健康问题的国际统计分类》（ICD-10）的白血病范畴。**相当于Binet分期方案A期程度的慢性淋巴细胞白血病不在保障范围内。**具体释义详见本保险合同。

本服务手册中所提供的健康管理服务和境外就医服务仅限中国境内（不含台湾、香港、澳门地区）居民，有中国境内居民身份证号且姓名中无符号、拼音等特殊字符的被保险人享有。

本公司将结合医疗服务环境等情况动态优化或调整健康管理服务和境外就医服务的有关款项。本公司保留对本服务手册所有细则的解释、服务内容的变更等权利。

请您完整阅读本服务手册，尤其是其中加粗字体的部分。

目录

TABLE OF CONTENTS

01

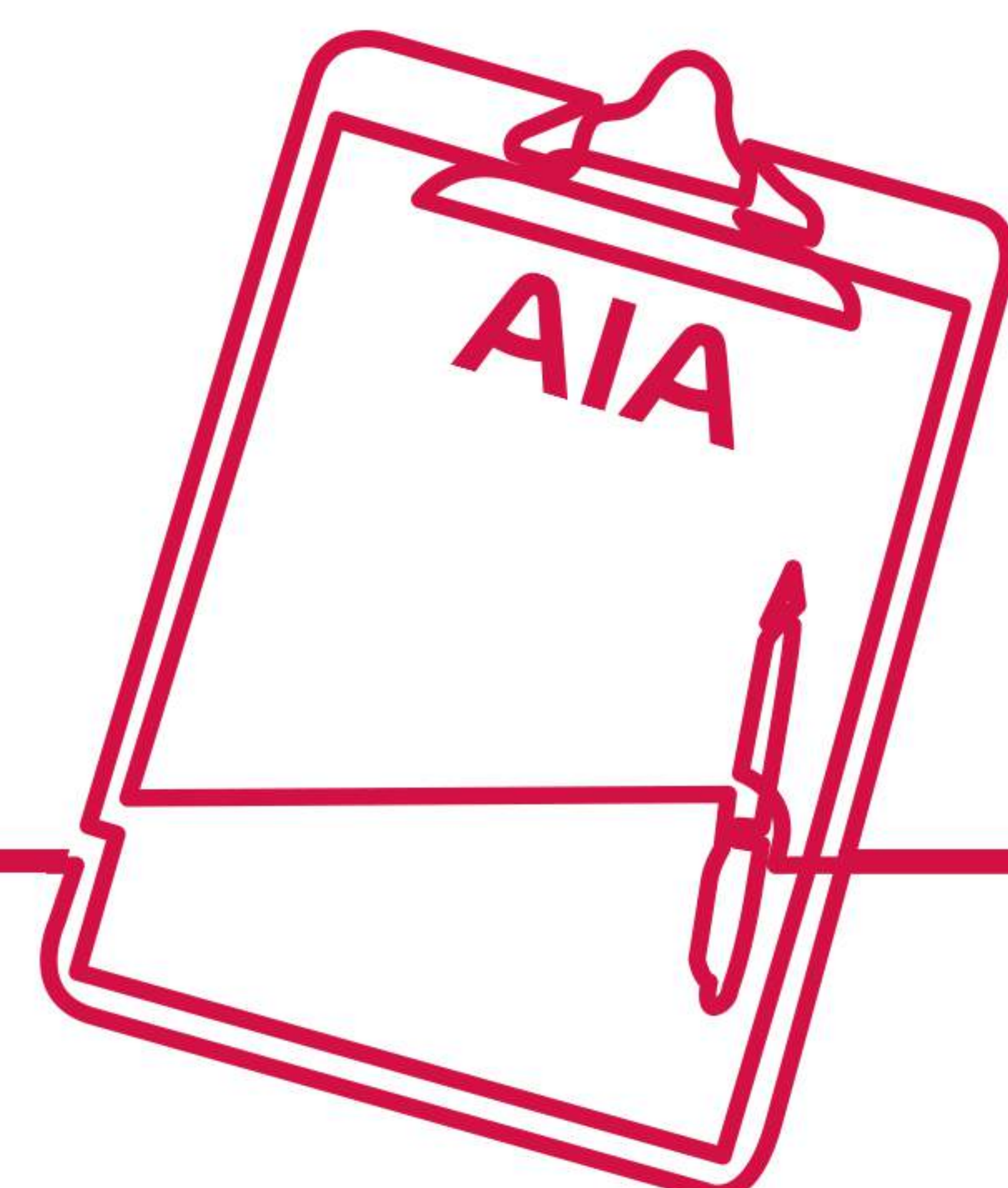
健康管理服务

02

境外就医服务

03

其他注意事项



健康管理服务

就医服务概况

本公司委托第三方服务供应商“微医”为被保险人提供健康管理服务，包含

- 1 健康咨询：由本公司合作机构提供在线咨询和心理咨询。
- 2 就医服务：由本公司合作机构提供门诊就医协助服务和住院就医协助服务。

具体服务内容如下：

1.1 健康咨询——在线咨询

服务内容：被保险人在线发送图片、文字消息，由医生提供健康咨询。

适用人群	被保险人在本保险合同有效期内即可使用
服务标准	• 工作时段（早上7点-晚上24点）提交订单后医生在3分钟内接诊 • 服务医生是三甲医院主治、副主任、主任医师 • 订单有效时长24小时，可通过图文进行沟通 • 未接诊前用户可随时取消订单，并返还服务次数
使用次数	每个保险期间3次且不可累计

1.2 就医服务——专家门诊安排

服务内容：根据被保险人的病情和就医需求，由分诊专员协助被保险人在微医医疗网络范围（详见附件一）内预约对症专家就诊。

适用人群	在本保险合同有效期内，被保险人在等待期后经二级及以上公立医院专科医生确诊初次罹患白血病或疑似白血病
使用前提	• 90天等待期后才可使用，可使用至保险期间届满前一日 • 提供经二级及以上公立医院出具的门诊病历（有确诊“白血病”或“疑似白血病”字样） • 门诊费用自理
服务标准	自微医分诊专员与被保险人确认就医需求后7个工作日内提供对症专家门诊号源（副主任及以上职称）
使用次数	每个保险期间2次且不可累计

1.3 就医服务——二次诊疗安排

服务内容：根据被保险人的病情和就医需求，由分诊专员协助被保险人预约“北京、上海及广州特约白血病专家团队”的专家提供诊疗建议和治疗方案建议。

适用人群	在本保险合同有效期内，被保险人在等待期后经二级及以上公立医院专科医生确诊初次罹患白血病或疑似白血病
使用前提	• 90天等待期后才可使用，可使用至保险期间届满前一日 • 提供经二级及以上公立医院出具的门诊病历（有确诊“白血病”或“疑似白血病”字样） • 门诊费用自理
服务标准	自确认就医需求后7个工作日内提供对症专家门诊号源（副主任及以上职称）
专家范围	北京、上海及广州特约白血病专家团队
使用次数	每个保险期间1次且不可累计

1.4 就医服务——住院安排

服务内容：根据符合使用前提条件的被保险人的住院需求（由微医服务人员根据材料判定是否满足使用前提），协助安排住院服务。

适用人群	在本保险合同有效期内，被保险人在等待期后经二级及以上公立医院专科医生确诊初次罹患白血病或疑似白血病，且有住院需求
使用前提	• 90天等待期后才可使用，可使用至保险期间届满前一日 • 提供经二级及以上公立医院出具的门诊病历（有确诊“白血病”或“疑似白血病”字样） • 已获取微医医疗网络范围内医院开具的住院单或经微医专家门诊安排服务后医生开具了住院单，则启动住院安排 • 住院费等入院费用自理
服务标准	• 在提出申请后15个工作日内，推荐并安排医疗网络范围内医院住院床位 • 协调专家与被保险人间的沟通，包括“具体入院时间及注意事项”等具体住院信息
使用次数	每个保险期间1次且不可累计

1.5 健康咨询——心理咨询

服务内容：针对已确诊或疑似白血病诊断的被保险人，在微医服务平台预约心理医生进行一对一电话心理咨询。

适用人群	在本保险合同有效期内，且在等待期后经二级及以上公立医院专科医生确诊初次罹患白血病或疑似白血病的被保险人
使用前提	90天等待期后才可使用，可使用至保险期间届满前一日 - 提供经二级及以上公立医院出具的门诊病历（有确诊“白血病”或“疑似白血病”字样）
服务标准	- 提供咨询的医生具备心理咨询师资质及3年以上工作经验 7*24小时受理心理咨询预约服务 - 心理咨询分时段（早中晚）预约，咨询时间不低于30分钟，法定节假日不提供服务
使用次数	每个保险期间1次且不可累计

服务流程

2.1 登录流程图（适用于所有健康管理服务）：



2.2 在线咨询服务申请流程：



2.3 专家门诊安排服务申请流程：



2.4 二次诊疗安排服务申请流程：



2.5 住院安排服务申请流程：



2.6 心理咨询服务申请流程：



 境外就医服务

服务内容

本公司委托“FURTHER”为符合使用前提的被保险人提供境外就医服务。

具体服务内容如下：

适用人群	在本保险合同有效期内，且在等待期后经二级及以上公立医院专科医生确诊初次患有白血病，且经“FURTHER”安排的第二诊疗意见服务确认诊断及治疗必要性
使用前提	90天等待期后才可使用 - 提供经二级及以上公立医院出具的病历确诊初次患有白血病 - 经“FURTHER”安排的第二诊疗意见服务确认罹患白血病和医学治疗必要性
使用范围	由“FURTHER”推荐、经被保险人选定并签署的申请文件中规定的本合同约定的包括美国、英国、德国、西班牙、瑞士、日本、新加坡、韩国、泰国九个国家内的医疗机构
使用期限	首次确诊白血病之日起最长不超过两年

境外就医安排服务项目及说明

出国前	服务项目	服务说明
	病历翻译	将被保险人在中国治疗的医学资料翻译成英文/其他语言文字，并撰写外文医疗小结。
	第二诊疗意见服务	由“FURTHER”提供的专家库医生出具第二诊疗意见报告。
	推荐医院	3家医院供被保险人选择。
	签证协助	提供所需签证的资讯，但不代办签证。
	就医安排	预约境外专家的门诊或住院治疗。

服务项目

服务说明

境外
就医
期间

医疗直付

无论门诊还是住院，都可以进行直付服务。
“FURTHER”将保险涵盖的费用直接支付给境外医疗机构。
保险不涵盖的费用由被保险人支付给境外医疗机构。

安排医学翻译

安排就医期间的医学翻译，医学翻译费支付见保险条款。

酒店预订

可代为预订酒店，费用由被保险人自理。

飞机预订

可代为预订往返机票，费用由被保险人自理。

接送服务

可代为安排接送机，费用由被保险人自理。

首诊陪诊

到酒店接被保险人，陪同到医院首次就诊。

就医后

医学资料翻译

境外就医的主要医学资料翻译成中文。

主要服务项目的时效和标准

主要服务项目	服务安排时间
医疗中心推荐报告	被保险人提交境外就医书面申请后的10个工作日内。
就医安排	收到《境外治疗服务安排申请表》后的5个工作日内通知就医时间。
代安排机票、酒店、接送机	收到被保险人要求后的3个工作日内。

境外就医流程



其他注意事项

服务注意事项

- 1.1 若本保险合同有效，在其保险期间内，被保险人在等待期后经二级及以上公立医院专科医生确诊初次罹患白血病，健康管理服务的服务期限截止至保险期间届满前一日；境外就医服务的服务期限为首次确诊白血病之日起最长不超过两年；
- 1.2 健康管理服务和境外就医服务仅限被保险人本人使用，不可转让给他人；
- 1.3 在使用健康管理服务中所产生的“挂号费、治疗费、检查费、药费”等在院费用需被保险人自理；
- 1.4 本公司保留调整第三方服务商的权利。

服务声明

- 2.1 本服务由本公司委托的第三方为您提供，若您与第三方因服务而产生任何纠纷，本公司不承担任何法律责任；
- 2.2 若本公司查明使用本服务的非被保险人本人，本公司有权立即拒绝提供本服务并保留追偿的权利；
- 2.3 在下述情况下，您任何信息的披露，本公司不负任何责任：
 - 1 当政府机关依照法定程序要求本公司披露您个人资料时，本公司将根据执法单位之要求或为公共安全之目的提供您的个人资料；
 - 2 由于您将个人信息告知他人，由此导致的任何个人资料泄露；
 - 3 任何由于计算机问题、黑客攻击、计算机病毒侵入或发作、因政府管制而造成的暂时性关闭等影响网络正常经营之不可抗力而造成的您个人资料泄露、丢失、被盗用或被篡改等；
- 2.4 由于您提供不真实、不准确、不完整、不及时或不能反映当前情况的资料，而导致本服务发生缺失偏差或延误，相应责任将由您自行承担；
- 2.5 对于本公司合理控制范围以外的各种原因，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，致使延迟或未能履行本服务的，本公司不负任何责任。

附件一：微医医疗网络范围分布区域

以下为适用于专家门诊安排及住院安排服务的微医医疗网络范围分布区域，医院数量及分布情况根据微医业务发展适时更新，具体医院清单请在申请服务时咨询微医客服人员。

区域	医院数量	三级甲等	其他
广州	47	40	7
深圳	20	14	6
上海	120	63	57
北京	75	55	20
江苏	138	73	65
石家庄	12	11	1
天津	28	24	4
四川	33	24	9

