

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) 关注友邦保险官方微信



- (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

友邦顺康2022 恶性肿瘤疾病保险 健康管理服务手册

销售资料编号：CHOH&WMA032号（2022）

感谢选择

《友邦顺康2022恶性肿瘤疾病保险》

为了提升《友邦顺康2022恶性肿瘤疾病保险》被保险人（以下简称“被保险人”）的服务体验，友邦人寿将通过协调第三方服务供应商资源为被保险人提供门诊预约就医协助、住院就医协助及第二医学意见咨询服务。本服务手册将就具体服务内容、流程、标准、期限以及注意事项和可能发生的风险等详情进行介绍，供被保险人参考。



目录

TABLE OF CONTENTS

01	服务声明	01
02	服务期限	02
03	服务概览	02
04	服务内容	03
05	服务标准	04
06	服务流程	05
07	注意事项	08



服务声明

SERVICE STATEMENT

01. 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。
02. 本服务手册内约定的门诊预约就医协助、住院就医协助及第二医学意见咨询服务由友邦人寿协调第三方服务供应商向被保险人提供。
03. 本服务手册内约定的服务涉及任何健康建议等信息仅供参考，而非诊疗服务，不能代表医学诊断或处方。
04. 友邦人寿将根据被保险人的就医需求，向被保险人提供相应的门诊及住院就医预约协助，不涉及开展属于医疗机构执业许可范围内的服务。
05. 本服务手册内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。
06. 友邦人寿对医疗机构及其医生提供的医疗服务内容、过程及结果均不承担法律责任；若被保险人因医疗机构及其医生提供的任何服务产生纠纷，本公司不负任何法律责任。
07. 本服务手册内的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。
08. 友邦人寿将按照相关法律法规依法保护被保险人的个人信息安全；但对于以下信息披露或提供的情形，友邦人寿将不承担相关法律责任：
 - a) 被保险人将被保险人的信息自愿主动告知或提供给他人过程中导致的个人信息泄露；
 - b) 我公司获取的信息属于已在共有领域的信息或属于公开信息范畴；
 - c) 根据相关法律法规、法院或仲裁机构的命令或裁决、政府机关和部门的命令或要求而在必须披露的范围内进行的信息披露；
 - d) 政府管制而造成的暂时性关闭等影响网络正常经营等不可抗力的因素而造成的信息泄露、丢失、被盗用或被篡改；
 - e) 相关法律法规规定的其他情形。
09. 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。
10. 本服务手册内提供的相关服务仅在中国大陆地区适用。



服务期限

SERVICE CONDITION

- 服务期限与保险合同有效期一致。



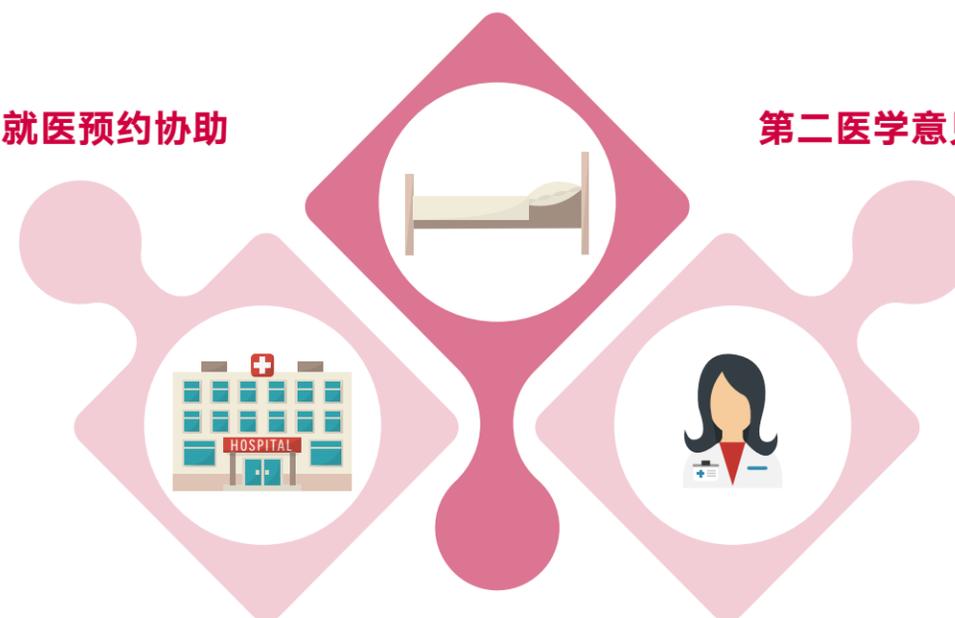
服务概览

AN OVERVIEW OF THE SERVICE

- 在上述服务期限内，被保险人可享有以下三项服务权益：

门诊就医预约协助

第二医学意见咨询



住院就医预约协助





服务标准

SERVICE STANDARD

服务权益

服务标准

门诊就医预约协助

- 专案经理在初次收到服务需求后的2个工作日内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信息后，于7个工作日内协调三甲医院门诊就医
- 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
- 若被保险人在与专案经理确认门诊就医预约协助服务需求后，经协调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短信/电话的情况，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
- 服务时间：周一至周五9:00-21:00，周六、周日及国家法定节假日除外

住院就医预约协助

- 专案经理在初次收到服务需求后的2个工作日内通过邮件或电话形式与被保险人明确具体住院就医预约协助需求后，协助安排三甲医院入院
- 若被保险人在与专案经理确认住院就医预约协助服务需求后，经协调第三方服务供应商已完成住院就医预约协助安排，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
- 服务时间：周一至周五9:00-21:00，周六、周日及国家法定节假日除外

第二医学意见咨询

- 专案经理在初次收到服务需求后的2个工作日内通过邮件或电话形式与被保险人明确第二医学意见咨询需求后，协助安排2名相关领域专家对被保险人提供的检查资料进行会诊
- 第二医学意见咨询服务由全国三甲医院相关领域的知名专家提供，服务不可指定医生



服务内容

SERVICE CONTENT

- 在上述服务期限内，被保险人可获得的服务内容详情如下：

服务权益	服务内容	启动条件	服务次数
门诊就医预约协助	根据被保险人的病情和就医需求，由专案经理协调第三方服务供应商为被保险人提供中国大陆地区三甲医院门诊预约服务	在上述服务期限内，被保险人经二级及以上公立医院专科医生确诊罹患保险合同内约定的恶性肿瘤疾病	1次 / 保险期间
住院就医预约协助	根据被保险人的病情和就医需求，由专案经理协调第三方服务供应商为被保险人提供中国大陆地区的住院就医预约协助	在上述服务期限内，被保险人经二级及以上公立医院专科医生确诊罹患保险合同内约定的恶性肿瘤疾病	1次 / 保险期间
第二医学意见咨询	根据被保险人的病情和就医需求，由专案经理协调第三方服务供应商为被保险人提供第二医学意见咨询	在上述服务期限内，被保险人经二级及以上公立医院专科医生确诊罹患保险合同内约定的恶性肿瘤疾病	1次 / 保险期间



1. 门诊就医预约协助

STEP 01 > 登录服务界面

登录友邦友享app，进入“友保障”板块，在被保险人的《友邦顺康2022恶性肿瘤疾病保险》保单下方，点击“顺康2022”服务入口进入服务详情页



STEP 02 > 提交服务申请

根据提示拨打客服热线：400-820-3588，提出服务申请



STEP 03 > 提交相关资料

被保险人可根据实际情况，以邮件正文形式对相关病情及所需就医的医院及科室信息进行描述，并通过邮件附件形式提交以下文件至指定服务邮箱：cn.casemanagement@aia.com

具体文件包括：1) 门诊病历 2) 检查报告 3) 其他相关资料（按需）



STEP 04 > 确认具体需求

在收到相关资料后，专案经理将不晚于收到资料的2个工作日内与被保险人取得联系，明确具体门诊就医预约协助需求



STEP 05 > 获取门诊预约安排信息

专案经理以电话形式与被保险人确认需求后，于7个工作日内完成门诊就医预约协助安排，并通过电话或邮件形式反馈具体信息给予被保险人



若遇到不可抗力，如疫情管控、专家停诊、专家特定病区治疗安排等客观因素，专案经理将尽力协调第三方服务供应商资源，提供相同资历专家的门诊就医预约，但可能无法于7个工作日内完成门诊就医预约协助



2. 住院就医预约协助

STEP 01 > 登录服务界面

登录友邦友享app，进入“友保障”板块，在被保险人的《友邦顺康2022恶性肿瘤疾病保险》保单下方，点击“顺康2022”服务入口进入服务详情页



STEP 02 > 提交服务申请

根据提示拨打客服热线：400-820-3588，提出服务申请



STEP 03 > 提交相关资料

被保险人可根据实际情况，以邮件正文形式对相关病情及所需就医的医院及科室信息进行描述，并通过邮件附件形式提交以下文件至指定服务邮箱：cn.casemanagement@aia.com

具体文件包括：1) 门诊病历 2) 检查报告和住院相关凭证 3) 其他相关资料（按需）



STEP 04 > 确认具体需求

在收到相关资料后，专案经理将不晚于收到资料的2个工作日内与被保险人取得联系，明确具体住院就医预约协助需求



STEP 05 > 获取住院预约安排信息

专案经理以电话形式与被保险人确认需求后，协调第三方服务供应商为被保险人完成入院就医协助安排，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，专案经理将尽力协调第三方服务供应商资源，提供相同资历专家的住院就医安排。部分情况下，被保险人可能会直接收到第三方服务供应商安排医院的确认预约成功的电话。



3. 第二医学意见咨询

STEP 01 > 登录服务界面

登录友邦友享app，进入“友保障”板块，在被保险人的《友邦顺康2022恶性肿瘤疾病保险》保单下方，点击“顺康2022”服务入口进入服务详情页



STEP 02 > 提交服务申请

根据提示拨打客服热线：400-820-3588，提出服务申请



STEP 03 > 提交相关资料

被保险人可根据实际情况，以邮件正文形式对相关病情及所需咨询详情进行描述，并通过邮件附件形式提交以下文件至指定服务邮箱：cn.casemanagement@aia.com

具体文件包括：1) 门诊病历 2) 检查报告 3) 其他相关资料（按需）



STEP 04 > 确认具体需求

在收到相关资料后，专案经理将不晚于收到资料的2个工作日内与被保险人取得联系，明确具体第二医学意见咨询需求



STEP 05 > 获得第二诊疗意见

专案经理以电话形式与被保险人确认需求后，协调第三方服务供应商根据被保险人提供的检查资料，安排2名相应领域的知名专家对检查资料会诊，并通过电话或邮件形式反馈具体信息给予被保险人



- 1.本服务计划仅提供门诊及住院就医预约协助服务，被保险人在就医过程中产生的相关医疗费用，包括但不限于挂号费、检查费、药品费、住院押金等需自行承担；
- 2.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的服务权益；
- 3.若被保险人因《友邦顺康2022恶性肿瘤疾病保险》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；
- 4.若被保险人因如下情形申请门诊或住院就医预约协助服务，本公司也不提供服务：
 - 1) 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) 传染性疾病；
- 5.若已成功协调安排门诊就医协助或住院就医协助服务的医疗机构因疫情管控等不可抗力因素导致无法按原预约时间提供服务，则被保险人服务权益次数不受影响专案经理将尽力协调第三方服务供应商资源，提供相同资历专家的住院就医安排，具体预约时间需视实际情况而定；
- 6.若已成功协调安排门诊就医协助或住院就医协助服务，但被保险人因疫情管控等不可抗力因素无法按时前往就医，则需至少提前2天通知专案经理进行预约变更。若未能于预约就诊时间前2天提出变更，且预约就诊当天被保险人未能按时前往医疗机构就诊，则视作权益使用完毕；
- 7.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。

