



健康长久好生活

2024 友邦保险

就医无忧

服务手册



CHOH&WMA504(2024)

感谢您选择 友邦人寿

为了提升首次投保^{*1}《友邦优享长伴终身护理保险》或《友邦优享长伴（2024）终身护理保险》的特定投保人（以下简称“投保人”）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门诊就医预约协助、就医接送（单程）及（门诊）陪诊三项服务权益。我们将在本服务手册内向服务权益人具体介绍这三项服务权益的内容、流程、标准、期限以及注意事项和可能发生的风险等供服务权益人参考。

^{*1}：在特定活动期内，投保人首次投保《友邦优享长伴终身护理保险》或《友邦优享长伴（2024）终身护理保险》，特定活动期间范围可咨询营销员（注：同一投保人在活动期间内投保多张《友邦优享长伴终身护理保险》或《友邦优享长伴（2024）终身护理保险》仅可获赠一份就医无忧服务权益，且关联在首次生效的保单上）

CONTENTS

目录

- 01 | 服务声明
SERVICE STATEMENT
- 02 | 服务期限
SERVICE PERIOD
- 03 | 服务内容
SERVICE CONTENT
- 04 | 服务标准
SERVICE STANDARDS
- 05 | 服务流程
SERVICE PROCESS
- 06 | 注意事项
NOTE
- 07 | 附录
APPENDIX

服务声明

SERVICE STATEMENT

- 01 本服务手册内提供的服务仅限服务权益人本人使用，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 本服务手册中约定的服务权益均由友邦人寿委托的第三方服务供应商向服务权益人提供。
- 03 友邦人寿将根据服务权益人的就医需求，向服务权益人提供门诊就医预约协助、就医接送及门诊陪诊服务，不涉及开展属于医疗机构执业许可范围内的服务。
- 04 本服务手册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。服务权益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服务权益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 友邦人寿对医疗机构及其医生提供的医疗服务的内容、过程及结果均不承担法律责任；若服务权益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。
- 06 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。
- 07 本服务手册内提供的相关服务仅在中国大陆地区适用。
- 08 服务权益人完全知晓在医疗机构就医过程中可能产生的挂号费、诊疗费、检查费等一切医疗费用均由其本人自行承担和支付。
- 09 服务权益人在使用本服务手册内提供的服务过程中有意见或申请投诉，敬请拨打投诉热线：400-820-3588。

服务期限SERVICE PERIOD

自保单生效后，投保人在保单有效的情况下，拥有申请该项服务的权益。



服务内容SERVICE CONTENT

服务权益	服务内容	启动条件	服务次数
门诊就医 预约协助	根据服务权益人的病情和就医需求，由第三方服务供应商根据服务权益人的原有诊断及其他健康情况，协助服务权益人预约公立三甲医院门诊就医（可支持医疗机构网络清单详见附录1）。	在服务期限内，服务权益人提供门诊就医所需病情描述及所需就医的医院及科室信息（根据服务权益人需要，第三方服务供应商也可以根据服务权益人的病情描述推荐匹配的就医医院选项供服务权益人选择，在获取服务权益人本人确认后启动门诊就医预约协助服务）。	1次/ 服务期限
就医接送 (单程)	根据就医医院规则及服务权益人的意愿，由第三方服务供应商为服务权益人提供至公立三级医院门诊就医的车接或者车送服务（可支持医疗机构网络清单详见附录2）	在服务期限内，服务权益人提供门诊就医所需病情描述及所需就医的医院及科室信息、预约就诊日或检查日、具体接送地址、具体接送时间。	1次/ 服务期限
门诊陪诊	根据就医医院规则及服务权益人的意愿安排，由第三方服务供应商为服务权益人提供公立三级医院内就医的现场陪诊服务,包括诊前迎候接待、协助服务权益人进行取号、挂号、付费、导引、陪同检查、取药、心理疏导等（可支持医疗网络清单详见附录2）。	在服务期限内，服务权益人提供门诊就医所需病情描述及所需就医的医院及科室信息、预约就诊日或检查日（如有）。	1次/ 服务期限

服务标准

SERVICE STANDARDS

门诊就医预约协助

服务时间

周一至周五9:00-18:00接受服务申请，周六、周日及国家法定节假日除外。

预约时效

第三方服务供应商与服务权益人明确具体门诊就医预约协助需求，于7-10个工作日内协调公立三甲医院门诊就医服务。

预约标准

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，不可指定医生及门诊类型（门诊类型以预约时医生实际出诊为准）。

取消规则

若服务权益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服务权益人已收到预约成功的电话/短信/邮件，任何因服务权益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。

*如因医生停诊或其他不可抗力因素，导致不能按时提供预约服务，则会安排最近一次预约。

就医接送（单程）

服务时间

周一至周五9:00-18:00接受服务申请，周六、周日及国家法定节假日除外。

预约时效

第三方服务供应商与服务权益人明确具体就医接送需求并获得必要的信息后，于2个工作日内协调就医接送服务。

就医接送标准

仅限单程，不限制公里数，仅限同城服务。由第三方服务供应商安排的接送车型为出租车或第三方打车平台经济型快车，若服务权益人自行叫车，凭借出租车或第三方打车平台经济型快车发票向第三方服务供应商进行车辆费用报销，第三方服务供应商在收到就医接送车费发票后的7个工作日内完成车费报销。

取消规则

若服务权益人在与第三方服务供应商确认就医接送（单程）服务需求后，第三方服务供应商已完成就医接送（单程）协助安排且服务权益人已收到预约成功的电话/短信/邮件，任何因服务权益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。

若服务权益人在与第三方服务供应商确认就医接送服务需求后，将不支持服务权益人取消或变更接送服务的出发地和目的地。

门诊陪诊

服务时间

周一至周五9:00-18:00接受服务申请，周六、周日及国家法定节假日除外。

预约时效

第三方服务供应商与服务权益人明确具体陪诊需求并获得必要的信息后，于2个工作日内协调陪诊服务。

*除省会城市外的陪诊服务，
客服在3个工作日内反馈预约情况。

陪诊标准

陪诊员均经过相关服务培训；陪诊员会于就诊前一天和服务权益人约定好就诊见面的时间地点；就诊当天，第三方服务供应商陪诊员提前在服务权益人确认过的约定地点等候服务权益人。陪诊员代排队挂号，全程导诊（如：代排队预约检查，代取药取报告）。陪诊服务单次时长限4小时，仅限医院内（从客户到达医院至离开医院），不可上门接送客户。

取消规则

若服务权益人在与第三方服务供应商确认陪诊需求后，第三方服务供应商已完成陪诊安排且服务权益人已收到预约成功的电话/短信/邮件，任何因服务权益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。

服务流程

SERVICE PROCESS

服务入口：友邦友享APP ▶ 我的 ▶ 我的专享服务 ▶ 健康养老服务 ▶ “就医无忧”服务入口

01 门诊就医预约协助

Step1

提交申请

选择门诊就医预约协助服务，点击“立即申请”按钮，根据提示拨打第三方服务供应商的服务热线：400-667-8919，提出服务申请，需提供门诊就医所需病情描述及所需就医的医院及科室信息，若客户需要启动陪诊及就医接送，还需提供具体接送地址、预约就诊日或检查日、具体接送时间。

Step2

提交相关资料（如需）

如特殊原因需提供电子版材料，请根据第三方服务供应商服务专员指引，发送至指定服务邮箱：

1) zhengpei qi@datayin.com；2) dingji ewen@datayin.com

Step3

确认具体门诊就医预约协助需求

第三方服务供应商服务专员与服务权益人明确具体门诊就医预约协助需求。应服务权益人需要，第三方服务供应商也可以根据服务权益人提供的病情描述推荐匹配的就医医院选项供服务权益人选择，在获取服务权益人本人确认后推进后续服务。

Step4

获取门诊预约安排信息

第三方服务供应商服务专员以电话形式与服务权益人确认需求后，于7-10个工作日内完成门诊就医预约协助安排，并通过电话/短信/邮件形式反馈具体信息给予服务权益人。

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，第三方服务供应商将尽力协调相同资历专家的门诊就医预约，但第三方服务供应商可能无法于7个工作日内完成门诊就医预约协助。

02 就医接送（单程）服务

Step1

提交申请

选择就医接送服务，点击“立即申请”按钮，根据提示拨打第三方服务供应商的服务热线：400-667-8919，提出服务申请，需提供具体接送地址、预约就诊日或检查日、具体接送时间等信息。

Step2

提交相关资料（如需）

如特殊原因需提供电子版材料，请根据第三方服务供应商服务专员指引，发送至指定服务邮箱：

1) zhengpeiqi@datayin.com; 2) dingjiewen@datayin.com

Step3

确认具体就医接送需求

第三方服务供应商服务专员与服务权益人明确具体就医接送需求。

Step4

安排就医接送

根据服务权益人个人需求，第三方服务供应商确认就医接送安排，服务权益人于约定当日在约定时间、约定地点乘坐第三方打车平台经济型快车或出租车至约定医院就医，或于就医结束后在约定时间、约定地点乘坐第三方打车平台经济型快车或出租车至服务权益人的目的地。

Step5

报销就医接送车费（按需）

在第三方服务供应商服务专员的指引下，服务权益人添加供应商客服微信。若服务权益人自行叫车，需在就诊后2个工作日内致电第三方服务供应商申请报销，超时后不可申请报销。服务权益人须提供就诊证明（病例）照片、出租车费发票图片（网约车提供电子发票及行程单截图）及收款账号信息，待审核无误后，供应商客服于7个工作日内以公司账户转入客户银行卡。

03 门诊陪诊服务

Step1

提交申请

选择陪诊服务，点击“立即申请”按钮，根据提示拨打第三方服务供应商的服务热线：400-667-8919，提出服务申请，需提供就医医院及科室信息、预约就诊日或检查日等信息。

Step2

提交相关资料（如需）

如特殊原因需提供电子版材料，请根据第三方服务供应商服务专员指引，发送至指定服务邮箱：

1) zhengpeiqi@datayin.com； 2) dingjiewen@datayin.com

Step3

确认具体陪诊需求

第三方服务供应商服务专员与服务权益人明确具体陪诊需求。

Step4

协助门诊就诊

第三方服务供应商服务专员以电话形式与服务权益人确认需求后，于2个工作日内完成陪诊安排，并通过电话/短信/邮件形式反馈具体信息给予服务权益人。根据就医医院规则及服务权益人的意愿安排就医协助人员提供现场陪诊。

注意事项

NOTE

01

本服务仅提供门诊就医预约协助、门诊陪诊及就医接送（单程）服务，服务权益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、药品费等费用需服务权益人自行承担。

02

口腔科仅提供普通门诊预约。

03

16周岁以下儿童服务权益人、服务权益人行动不便（如需要轮椅）或意识受损（如老年痴呆或阿尔兹海默等疾病）、服务权益人年龄超70周岁，就诊当天应有家属陪同。大型检验检查项目（比如无痛胃肠镜等）、门诊手术和精神类疾病无法提供陪诊服务。

04

陪诊仅限门诊当日就诊使用，不包括急诊、住院、门诊手术、大型检查等，单次陪诊仅限一人一个科室。

05

就医接送不包括急诊。

06

6.因如下情况需申请服务的，本公司不提供相应服务：

A) 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；

B) 妇科生育类相关诊疗：如不孕不育治疗、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；

C) 传染性疾病、精神类疾病；

D) 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；

E) 整形整容相关及整形整容术后导致的伤害；

F) 门诊治疗：包括门诊输液、肌肉注射、放化疗、透析，伤口换药；

07

若服务权益人在服务期间内，未将服务权益使用完毕，则视作自动放弃该服务期限内的服务权益。

附录 APPENDIX



附录1：门诊预约协助服务可支持医疗机构网络清单



附录2：就医接送（单程）、门诊陪诊服务可支持医疗机构网络清单