



健康长久好生活



友邦友药随行

医疗保险服务手册

CHOH&WMA032(2026)



导语

INTRODUCTION

感谢您选择《友邦友药随行医疗保险》(以下简称“保险产品”)。

在《友邦友药随行医疗保险》被保险人(以下简称“被保险人”)的保险期间内,我们提供专属的服务平台,为被保险人提供专业、品质、便捷的服务体验。

为了提升被保险人的服务体验,我们将在服务手册内向被保险人具体介绍《友邦友药随行医疗保险》合同中提及的启动条件、服务内容、服务流程、服务标准、服务期限、注意事项等供被保险人参考。



03 服务声明
SERVICE STATEMENT

06 服务流程
SERVICE PROCESS

04 服务期限
SERVICE PERIOD

07 本服务适用药品范围
SCOPE OF APPLICATION

04 服务内容
SERVICE CONTENT

08 常见问题
COMMON PROBLEMS

05 服务标准及注意事项
SERVICE STANDARDS AND NOTES



服务声明

SERVICE STATEMENT

- 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。如有违规，友邦人寿有权立即终止提供服务。
- 2 本服务手册中约定的各项服务，由指定互联网医院“银川浩瀚众康互联网医院”在其医疗机构执业许可范围内提供。就医服务中，本公司仅提供安排服务的协调，不干涉医生治疗、诊断等相关医疗行为，医疗服务请遵守互联网医院相关规定。友邦人寿（以下简称“我们”）保留对上述互联网医院范围做出适当调整的权利，“指定互联网医院”名单以本手册公布信息为准。
- 3 根据《互联网诊疗管理办法（试行）》、《互联网医院管理办法（试行）》、《远程医疗服务管理规范（试行）》及相关规定，您在使用服务时需要提交就诊的被保险人真实身份信息进行实名制就诊，需要提供的材料如下：
 - (1) 就诊人身份信息；
 - (2) 就诊症状简述；
 - (3) 既往就诊病历或其他诊疗材料。如上述信息或资料不完整，线上问诊过程中线上图文问诊医生会根据诊疗需要向您补充搜集。如您未能按线上图文问诊医生要求提供相应病情信息或相关证明材料，线上图文问诊医生可能拒绝为您提供诊疗服务。
- 4 线上图文问诊医生将根据被保险人的病情、既往诊疗记录及药品说明书，对拟开具药品的适应症、用法用量、用药疗程及单次处方量进行适宜性审核。处方开具数量及用药剂量应符合药品说明书、处方管理及互联网诊疗相关监管要求。经审核认为药品、剂量或数量不适宜的，线上图文问诊医生有权调整处方、限制开具数量或拒绝开具相关药品；法律法规禁止通过互联网诊疗开具的药品，不属于本服务范围。
- 5 针对线上服务，当线上图文问诊医生给出的医疗建议与临床医生建议不一致时，应以临床医生给出的治疗方案为准。
- 6 针对突发疾病、急危重症患者，因线上图文问诊无法很好的了解和界定具体复杂的病情，所以不建议被保险人使用线上图文问诊；如被保险人执意使用该服务，我们不承担任何法律责任。
- 7 友邦人寿对指定互联网医院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；若被保险人因医疗机构及其医生提供的任何服务产生纠纷，我们不承担任何法律责任。
- 8 友邦人寿对服务所提供的药品，因其固有特性、个体差异、使用方法不当或使用者自身因素等非质量问题直接或间接引起的不良反应或后果，我们不承担任何法律责任。
- 9 本服务手册内提供的服务在实施过程中，若因被保险人及其家属未如实告知造成不良后果，或第三方服务供应商服务人员按照规范操作但因被保险人病情变化而产生纠纷，我们不承担任何法律责任。
- 10 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。
- 11 随着服务体系的运营与完善以及外部因素等影响，友邦人寿提供的服务内容可能发生变化，届时友邦人寿会为被保险人提供合理的建议或方案供选择，并将及时调整服务手册，及时告知被保险人并按照调整后的服务手册提供服务。
- 12 若被保险人因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。
- 13 本服务手册内提供的相关服务仅在中国境内地区适用，不含台湾、香港、澳门地区。
- 14 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。

服务期限

SERVICE PERIOD

成功投保且生效保险产品的被保险人，凡在保险合同有效期内，即可享有本服务手册所含的对应服务权益。

服务内容

SERVICE CONTENT

在上述服务期限内，被保险人可享有以下【问诊开药服务】服务权益：

服务权益	服务内容	启动条件	服务次数
图文问诊服务	互联网医院医生通过图片和文字结合的方式，为被保险人提供日常健康咨询与疾病问诊。	服务期限内 且过等待期	不限次
处方服务	被保险人完成图文问诊服务后，医生根据被保险人的病情为有需求的被保险人开具药品处方，被保险人可根据处方购买药品。	服务期限内 且过等待期	限2次/ 每保险月度
药品费直付服务	问诊处方服务结束后，被保险人在指定互联网药房根据问诊处方购买指定药品时，被保险人下单时仅需支付自己承担部分的药品费，保险理赔款经授权可直付给互联网药房。	服务期限内 且过等待期	限2次/ 每保险月度
药品配送服务	为被保险人购买的药品提供快递配送服务。	服务期限内 且过等待期	限2次/ 每保险月度

等待期说明：对应保险合同生效日起7日内（含第7日）为该合同的等待期，被保险人因遭受意外事故则不受等待期限制，以下情形也无等待期：

1. 被保险人因遭受意外事故；

2. 投保人重新投保本产品，获得新的保险合同并经我们审核免除被保险人的等待期的。

（具体等待期说明请以保险产品条款内相关描述为准）

服务标准及注意事项

SERVICE STANDARDS AND NOTES

服务权益

图文问诊服务



服务方式：线上 **服务时间：**7*24小时
服务时效：医生接诊后问诊订单24小时内有效
注意事项：

- 1.被保险人根据互联网医院要求完成实名制认证并通过图片或文字方式提供在线就诊所需材料，互联网医院医生进行线上接诊，回复被保险人健康相关咨询。
- 2.本服务项目仅限被保险人本人使用，被保险人为18周岁以下未成年人时，就诊时需要上传监护人信息。

处方服务



服务方式：线上 **服务时间：**7*24 小时
服务时效：被保险人完成图文问诊服务后开具处方，处方有效期为72小时
注意事项：

- 1.医师将根据被保险人医疗需要，按照诊疗规范、药品说明书中的药品适应症、药理作用、用法、用量、禁忌、不良反应和注意事项等开具处方。
- 2.本服务所开具处方将根据《处方管理办法》及相关规定，对疾病诊断、处方有效期、处方药品用量、单次处方药品种类进行管理。
- 3.除药品质量原因外，药品一经售出，不得退换（药品因为质量原因成功退货，不占用本产品商保赔付额度及次数）。

药品费直付服务



服务方式：线上 **服务时间：**7*24 小时
服务时效：支付药品费用时实时服务

药品配送服务



服务方式：快递
物流时效：全国地区通常1-3天到达，偏远地区除外（新疆、西藏、内蒙古、青海、甘肃等地区）；**如遇特殊情况（如国家法定节假日、极端天气、快递高峰等），配送时效可能会延长**
物流费承担：被保险人无须自行支付

服务方式：同城配送（限北京城区药店）
物流时效：北京同城配送五环内药品订单，通常在药店营业时间内的1小时内送达；**如遇特殊情况（如国家法定节假日、极端天气、快递高峰等），配送时效可能会延长**
物流费承担：由被保险人自行支付

服务流程

SERVICE PROCESS

服务入口

01 登录友邦友享APP

我的 ----> 我的服务 ----> 健康养老服务 ----> 点击“友药随行”服务入口

02 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“友药随行”服务入口

各项服务使用流程

图文 问诊服务

- 1.在指定互联网医院服务首页点击【问诊购药】进入；
- 2.进入问诊咨询，根据自身病情填写病情描述，上传就诊材料，点击开始问诊。
- 3.进入咨询界面，等待医生接诊。
- 4.医生接诊后，与医生进行图片或文字交流，沟通病情，直至医生给出相关医学诊断。
- 5.若医生判断无需开具处方或被保险人无需开具处方，医生为开具问诊小结后结束服务。

处方服务

- 1.在指定互联网医院内完成图文问诊服务。
- 2.医生根据客户病情及沟通情况开具处方。
- 3.客户点击查看处方详情，确认处方信息。
- 4.确认无误后进入支付环节。

药品费 直付服务

- 1.问诊购药获得处方后，点击【去支付】进入理赔授权流程，首次需上传被保险人证件信息、监护人信息（被保险人<18岁时提供）、监护人与被保险人关系证明（被保险人<18岁时提供），签署理赔申请书与理赔授权书，完成以上流程后进入支付页面。
- 2.确认订单信息、药品价格、本产品商保赔付金额、自费金额、快递费用，首次使用需要填写收件地址，全部确认并完成理赔授权后，点击提交订单。支付流程需在15分钟内完成。
- 3.支付自费金额，直付服务完成。
- 4.处方开具后未立即支付的被保险人可在指定互联网医院的服务首页中点击【我的】，选择【我的处方】后，点击显示“待支付”的处方，继续支付。未支付订单的有效期持续72小时。

药品配送服务

- 1.被保险人在问诊过程中确认配送方式，可选“快递配送”或“同城配送”
- 2.被保险人药品订单支付完成后，系统安排发货。
- 3.支持点击查看物流详情。

本服务适用药品范围

COPE OF APPLICATION

01

药品供应会受到市场情况及政策等因素影响，我们保留对药品品类依据药品市场情况、政策等因素进行适当调整的权利，具体药品范围请扫描右侧二维码进行查看。



02

为了您的用药安全，在开具甲流、乙流类疾病药品时，以下药品**在每个保险年度内，被保险人仅可购买其中一种药品且仅可购买一次**；同时，被保险人在互联网医院线上图文问诊时需**提供近三日内医院出具的被保险人本人的流感病毒检测阳性结果**（包括但不限于抗原检测、核酸检测等病原学检测方式），以及与检测结果相匹配的被保险人本人诊疗资料。

药品通用名

药品商品名

生产厂家

磷酸奥司他韦胶囊

达菲

Roche Pharma (Schweiz) AG

玛巴洛沙韦片

速福达

Roche Pharma (Schweiz) AG



常见问题

COMMON PROBLEMS

Q 本服务的有效期是多久？

答：服务有效期与本产品保单有效期一致，对于服务截止日前已受理并启动的服务，将继续提供服务直至该项服务完成为止，包括图文问诊服务及已完成支付药品的药品配送服务。

Q 本服务我家里人能用吗？

答：服务仅限持有本产品的有效保单的被保险人本人使用；若被保险人为未成年人，可由其监护人协助发起服务。

Q 本服务问诊时为什么需要提供个人信息？

答：根据《互联网诊疗管理办法（试行）》、《互联网医院管理办法（试行）》、《远程医疗服务管理规范（试行）》规定，互联网医院问诊需补充患者个人信息。

Q 本服务如需药品发票如何获取？

答：本服务的药品费发票需用于直付理赔支付，不支持开具商保赔付金额部分发票，若需开具自费金额部分发票，请在支付之前在订单页面的【是否需要发票】按钮预留发票信息，仅支持开具个人抬头发票；自费金额部分发票将于次月15日前发送至您预留的邮箱。

Q 本服务购买的药品是否支持退换货？

答：非药品质量问题，药品自下单支付后，均不支持退换货。

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中国内地的保险公司。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) 关注友邦人寿官方微信



(2) 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

(3) 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)

