



健康长久好生活



愈安心 就医管理服务



CHOH&WME015(2025)

诚挚感谢您选择友邦人寿

“愈安心”就医管理服务是为投保特定保险产品且完成回执签署的投保人提供的可在特定亲属范围内激活给服务权益人使用的健康管理服务。我们致力于通过就医管家统筹把控，实现就医全程关怀和重疾专项守护。我们将在本服务手册内向服务权益人具体介绍该服务权益的内容、期限、标准、流程以及注意事项等供服务权益人参考。



目录 CONTENTS

01		服务声明	P 04
		SERVICE STATEMENT	
02		服务期限	P 05
		SERVICE PERIOD	
03		服务内容	P 06
		SERVICE CONTENT	
04		服务标准	P 09
		SERVICE STANDARD	
05		服务流程	P 17
		SERVICE PROCESS	
06		注意事项	P 25
		CAUTION	

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 本服务手册内提供的健康咨询服务涉及的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。若服务权益人有寻求医学诊断、用药和治疗方案等就医需求，或服务权益人有任何相关紧急情况的，应及时至合法资质的医疗机构进行就医。

03 本服务手册约定的就医协助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。

04 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。

05 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，届时友邦人寿会为权益人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，及时告知权益人并按照调整后的服务手册提供服务。

06 如您在使用本服务手册内提供的健康管理服务有任何疑问，敬请拨打友邦人寿投诉热线：400-838-3288。

服务期限 SERVICE PERIOD

服务 起始日

📅 自激活成功日起可申请服务

投保人完成特定保险产品保单回执签署后，即可获得愈安心就医管理服务，服务期限内可激活1次，自激活成功日起可申请服务

服务 期限

🕒 保单生效日

服务期限均以保单生效日为起始点

注：

- 1) 服务期限均以保单生效日为起始点；
- 2) 特定保险产品保单总保费不达标，服务即时终止；
- 3) 对应保险合同效力中止则服务也相应中止，保险合同效力恢复，则服务一同恢复；
- 4) 因其他原因导致特定保险产品合同终止的，服务即时终止；
- 5) 自服务激活成功日起算每一个服务年度，如2025年6月1日激活成功，则2026年5月31日为第1个服务年度的最后一天，权益次数会按服务年度重置；最后一个服务年度小于1年。

服务内容

SERVICE CONTENT

服务权益	服务内容	启动条件	服务次数
视频健康咨询及线上购药协助	根据服务权益人的需求描述，由第三方服务供应商通过在线视频交互的方式，提供健康咨询服务。若服务权益人提出购药需求，则第三方服务供应商也可以提供在线购药协助服务	在服务期限内，服务权益人可根据自身健康状况，按需启动服务	不限次/服务年度
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协助服务权益人预约公立三甲医院门诊就医	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	1次/服务年度
门诊就医陪诊	由第三方服务供应商根据服务权益人的需求及就医医院规则，在权益人门诊就医当日安排就医协助人员陪同就诊，包括诊前迎候接待、协助服务权益人进行排队取号、诊室签到及引领、陪同问诊、协助缴费、排队取药、代取报告、心理疏导等服务	在服务期限内，服务权益人已申请门诊就医预约协助并已获得第三方服务供应商协助安排，上述服务安排当日提供就医陪诊服务	1次/服务年度
大型检查预约协助	根据服务权益人的大型检查需求，由第三方服务供应商协助服务权益人预约公立三甲医院大型检查	在服务期限内，服务权益人需提供公立三甲医院开具的门诊检查单及其他相关辅助资料如病例报告、病史、检查资料等	1次/服务年度
住院就医协助	根据服务权益人的住院就医协助需求，由第三方服务供应商协助服务权益人公立三甲医院住院就医，同时根据就医医院规则及服务权益人意愿安排入院陪诊服务，包括但不限于住院部及流程导引、协助代办入院相关手续等，并于服务权益人出院后提供回访	在服务期限内，服务权益人需提供住院单及其他相关辅助资料如病例报告、病史、检查资料等	1次/服务年度

服务权益	服务内容	启动条件	服务次数
就医接送	根据服务权益人的就医需求，由第三方服务供应商提供服务权益人已预约就医医院的同城往返接送服务	在服务期限内，服务权益人已申请门诊就医预约协助、大型检查预约协助或住院就医协助中任意一项服务并已获得第三方服务供应商协助安排，上述服务安排当日提供就医接送服务	1次/服务年度
就医咨询	根据服务权益人的就医需求，由第三方服务供应商提供如下相关咨询服务： ① 优质医疗机构信息咨询 ② 特色专科信息咨询 ③ 异地医保报销政策信息咨询 ④ 异地就医当地的饮食、住宿、天气等相关信息咨询	在服务期限内，服务权益人可按需启动服务	不限次/服务年度
重疾门诊就医预约协助	服务权益人确诊重疾并提出就医需求，由就医管家协助其预约公立三甲医院门诊就医	在服务期限内，服务权益人经二级及以上公立医院专科医生 ^注 确诊为重大疾病（具体清单见下方二维码）	1次/服务年度
重疾门诊就医陪诊	服务权益人确诊重疾并提出就医需求，由就医管家结合就医医院规则为服务权益人在其门诊就医当日安排就医协助人员陪同就诊，包括诊前迎候接待、协助服务权益人进行排队取号、诊室签到及引领、陪同问诊、协助缴费、排队取药、代取报告、心理疏导等服务		1次/服务年度



服务权益	服务内容	启动条件	服务次数
直通全球远程多学科咨询	由就医管家协调第三方服务供应商协调境外网络医院专家为服务权益人提供远程多学科视频咨询服务，具体服务内容包括： ▶ 准备阶段8项：医学咨询、病历收集指导、病情梳理、病情总结、权益人提问指导、病历翻译、病理资料往返邮寄、远程视频咨询预约； ▶ 实施阶段10项：专家匹配、建立医院权益人账户*（部分医院按需提供）、预约确认、完善检查、影像审阅、病理审阅、多学科咨询、视频咨询、视频咨询报告、报告翻译； ▶ 随访阶段1项：医学随访。 *医院权益人账户适用于境外提供服务的部分医院经案件评估后确认需要开通时，会为权益人建立“权益人账户”。	在服务期限内，自激活日起90天服务等待期后，服务权益人经二级及以上公立医院专科医生^注首次确诊为重大疾病（具体清单见下方二维码） 	1次/服务期限
直通全球境外就医协助	由就医管家协调第三方服务供应商协调境外网络医院为服务权益人提供境外就医协助服务，具体服务内容包括： ▶ 医学服务14项：境外就医咨询、病历收集指导、病情梳理、病历翻译、病理资料往返邮寄、医院预约、出国前就医指导、首诊前就医指导、医疗费用预估、就诊记录翻译、复诊预约、其他医院预约、就医担保/身元担保函申请（身元担保函为赴日就医特有）、账单结算协助； ▶ 生活服务10项：医疗签证辅助办理、海外意外保险、机票预定、境外住宿预定和出行前指导、境外接送机、酒店续租、就诊陪同、生活陪同、话费提供、就医生活用车安排； ▶ 随访阶段1项：医学随访。	注：服务权益人若遇以下任一情况，则说明其疾病状态处于快速变化阶段，权益人须尽快到当地合法资质的医疗机构进行就医，无法申请本服务 1) 紧急及意外医疗状况(如:脑梗、心梗、生命体征不稳定、ICU观察) 2) 急性病发作期	1次/服务期限
健管服务协助	除了重疾门诊就医预约协助、重疾门诊陪诊、直通全球远程多学科咨询和直通全球境外就医协助默认通过就医管家为服务权益人协调启动外，就医管家还可以按需为服务权益人统筹启动“愈安心”就医管理服务内其他的权益，根据权益人的实际情况，为其推荐适合的服务并协调启动	在服务期限内，健管服务协助没有额外的启动要求，以具体统筹的服务权益自身的启动条件为准	不限次/服务年度

注：专科医生应当同时满足以下四项资格条件：

- (1) 具有有效的中华人民共和国《医师资格证书》；
- (2) 具有有效的中华人民共和国《医师执业证书》，并按期到相关部门登记注册；
- (3) 具有有效的中华人民共和国主治医师或主治医师以上职称的《医师职称证书》；
- (4) 在国家《医院分级管理标准》二级或二级以上医院的相应科室从事临床工作三年以上。



视频健康咨询及线上购药协助

- 申请时间：**支持7×24小时通过友邦友享APP内跳转至第三方服务供应商平台进行服务申请
- 接单时效：**接到服务权益人提交的服务订单后，平均60秒内完成在线接单
- 咨询时长：**不限时长
- 服务医生：**第三方服务供应商自有医师
- 购药协助：**服务权益人可按需提出购药需求，第三方服务供应商的自有医师为服务权益人提供线上购药协助，其中所涉药品费用和药品配送物流费用需要服务权益人自行承担



门诊就医预约协助

- 申请时间：**支持7×24小时通过第三方服务供应商电话进行服务申请，第三方服务供应商收到服务申请后于周一至周五9:00-21:00（周六、周日及国家法定节假日除外）进行服务安排
- 预约时效：**第三方服务供应商通过邮件或电话形式与服务权益人明确具体门诊就医预约协助需求并获得必要的信息后，平均5个工作日内协调公立三甲医院门诊就医
- 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，专家门诊包含：普通专家门诊、专病门诊、特需门诊，预约时以医生出诊为准，不可指定门诊类型，口腔科不指定医院，仅提供普通门诊预约
- 取消规则：**若服务权益人提交的门诊就医预约协助需求已经预约成功且已收到预约成功短信，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，仍视作服务权益使用完毕；服务权益人如需取消，应提前告知取消服务，就诊当天不可取消。服务权益人因不可抗因素造成的无法就诊，取消服务不扣除权益次数；如因个人原因未按时前往就诊且未按约定取消，则视为违约；服务权益人在同一家医院累计违约2次，则无法继续享有该医院的门诊就医预约协助服务



门诊就医陪诊

- 申请时间：** 支持7×24小时通过第三方服务供应商电话进行服务申请，第三方服务供应商收到服务申请后于周一至周五9:00-21:00（周六、周日及国家法定节假日除外）进行服务安排
- 申请规则：**
1. 仅限在已申请上述门诊就医预约协助服务后申请，不可单独使用
 2. 须至少在第三方服务供应商反馈门诊预约协助服务的最终预约就医日之前的2个工作日申请
- 服务时效：** 第三方服务供应商通过邮件或电话形式与服务权益人明确具体门诊就医陪诊需求并获得必要的信息后，于2个工作日内协调安排陪诊员，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，陪诊员在约定时间提前约5分钟在服务权益人确认过的见面地点等候服务权益人，见面后协助服务权益人进行排队取号、诊室签到及引领、陪同问诊、协助缴费、排队取药、代取报告、心理疏导。单次陪诊最多可提供4小时的服务
- 陪诊员资质：** 具备护士资格证书
- 取消规则：** 服务权益人因不可抗因素造成的无法就诊，取消服务不扣除权益次数；服务权益人收到陪诊服务安排通知后（含具体的陪诊人员、时间、地点），因自身原因（排除上述不扣除权益取消的原因）无法按时就诊，取消服务需扣除权益次数



大型检查预约协助

- 申请时间：** 支持7×24小时通过第三方服务供应商电话进行服务申请，第三方服务供应商收到服务申请后于周一至周五9:00-21:00（周六、周日及国家法定节假日除外）进行服务安排
- 服务时效：** 第三方服务供应商通过邮件或电话形式与服务权益人明确具体大型检查预约协助需求并获得必要的信息后，于平均7个工作日内协调完成检查
- 大型检查范围：** B超、彩超、CT、核磁共振（MRI）、胃镜、肠镜
注：申请上述大型检查项目的预约协助时需提供对应门诊检查单
- 取消规则：** 服务权益人因不可抗因素造成的无法就诊，取消服务不扣除权益次数；若服务权益人在与第三方服务供应商确认大型检查预约协助服务需求后，第三方服务供应商已完成大型检查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



住院就医协助

- 申请时间：**支持7×24小时通过第三方服务供应商电话进行服务申请，第三方服务供应商收到服务申请后于周一至周五9:00-21:00（周六、周日及国家法定节假日除外）进行服务安排
- 服务时效：**第三方服务供应商通过邮件或电话形式与服务权益人明确具体住院就医协助需求并获得必要的信息后，平均7-14个工作日内协调入院
- 随访时效：**于服务权益人出院后1周内提供1次回访
- 取消规则：**若服务权益人在与第三方服务供应商确认住院就医协助服务需求后，第三方服务供应商已完成住院就医协助安排且服务权益人已收到协调成功的电话/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，仍视作服务权益使用完毕
- 注意事项：**由于专家临时停诊、时疫管控等不可抗因素导致的情况，经与服务权益人协商确认后，第三方服务供应商将尽力安排相同资历的专家的住院就医协助安排



就医接送

- 申请时间：**支持7×24小时通过第三方服务供应商电话进行服务申请，第三方服务供应商收到服务申请后于周一至周五9:00-21:00（周六、周日及国家法定节假日除外）进行服务安排
- 申请规则：**
1. 仅限在上述门诊就医预约协助、大型检查预约协助或住院就医协助中任意一项服务已获得第三方服务供应商协助安排后申请，不可单独使用
 2. 须至少在第三方服务供应商反馈的上述就医协助服务的最终预约就医日之前的1个工作日申请就医接送服务
- 就医接送标准：**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，仅限提供已预约就医医院的同城往返接送服务
- 注：① 若服务权益人选择自行预约第三方打车平台经济型快车进行就医接送或选择自行乘坐线下出租车，需要先行支付车费后，凭借出租车发票或第三方打车平台经济型快车行程单及发票向第三方服务供应商进行同城往返医院的车辆费用报销。第三方服务供应商在收到就医接送车费发票后的1个工作日内完成就医接送车费报销
- ② 就医接送服务覆盖全国城市市区范围，不包含下辖县、县级市
- 取消规则：**第三方服务供应商以电话/短信/邮件等形式提供车辆的品牌、车牌号后，服务权益人无法取消或者变更需求。任何因服务权益人取消或变更接送服务的出发地和目的地等导致服务终止的，仍视作服务权益使用完毕



就医咨询

申请时间：支持7×24小时通过第三方服务供应商电话进行就医信息咨询

咨询范围：

1. 优质医疗机构信息咨询
2. 特色专科信息咨询
3. 异地医保报销政策信息咨询
4. 异地就医当地的饮食、住宿、天气等相关信息咨询



重疾门诊就医预约协助

申请时间：7×24小时接受友邦友享APP内线上服务申请，就医管家收到服务申请后在工作时间（周一至周五9:00-18:00，周六、周日及国家法定节假日除外）内及时响应；非工作时间内收到的服务需求，会在工作日的4个工作日内主动回电服务权益人

预约时效：就医管家通过电话形式与服务权益人明确具体门诊就医预约协助需求并获得必要的信息后进行资料审核，审核通过后平均5个工作日内协调权益人完成就诊

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，专家门诊包含：普通专家门诊、专病门诊、特需门诊，预约时以医生出诊为准，不可指定门诊类型，口腔科不指定医院，仅提供普通门诊预约

取消规则：服务权益人因不可抗因素造成的无法就诊，取消服务不扣除权益次数；服务权益人收到服务安排通知后（含具体的医院、科室、专家、时间、地点），因自身原因（排除上述不扣除权益取消的原因）无法按时就诊，取消服务需扣除权益次数





重疾门诊就医陪诊

- 申请时间：** 7×24小时接受友邦友享APP内线上服务申请，就医管家收到服务申请后在工作时间（周一至周五9:00-18:00，周六、周日及国家法定节假日除外）内及时响应；非工作时间内收到的服务需求，会在工作日的4个工作日内主动回电服务权益人
- 预约时效：** 就医管家通过电话形式与服务权益人明确具体门诊就医陪诊需求并获得必要的信息后进行资料审核，审核通过后平均2个工作日内协调安排陪诊员，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，陪诊员在约定时间提前约5分钟在服务权益人确认过的见面地点等候服务权益人，见面后协助服务权益人进行排队取号、诊室签到及引领、陪同问诊、协助缴费、排队取药、代取报告、心理疏导。单次陪诊最多可提供4小时的服务
- 陪诊员资质：** 具备护士资格证书
- 取消规则：** 服务权益人因不可抗因素造成的无法就诊，取消服务不扣除权益次数；服务权益人收到服务安排通知后（含具体的陪诊人员、时间、地点），因自身原因（排除上述不扣除权益取消的原因）无法按时就诊，取消服务需扣除权益次数





- 申请时间：** 7×24小时接受友邦友享APP内线上服务申请，就医管家收到服务申请后在工作时间（周一至周五9:00-18:00，周六、周日及国家法定节假日除外）内及时响应；非工作时间内收到的服务需求，会在工作日的4个工作日内主动回电服务权益人
- 服务时长：** 自该服务启动日开始，整体服务时长为1个自然年；其中远程咨询时长45-60分钟（含医生咨询和现场翻译）
- 资格初审：** 就医管家与服务权益人确认服务资格初审必要的信息（包括二级及以上公立医院专科医生书写的病例，含病症相关的检验报告及影像报告及其他相关必要材料）后提交给第三方服务供应商，于平均1个工作日反馈服务启动资格初审结果（包括是否可启动服务以及资料是否完整），初审不通过则服务申请自动关闭，权益可保留
- 资料复审：** 初审通过后，由就医管家协调第三方服务供应商在平均3个工作日内完成病史小结，提供病历资料的专业医学翻译，制作专业英文转诊病历，并与服务权益人探讨并完成提问指导，匹配境外网络医院并提交多学科咨询预约并上传资料，根据境外网络医院要求，按需指导服务权益人收集影像光盘、病理切片等实物资料完成邮寄。境外网络医院在收到上传资料后，于1周内完成资料完整性确认，按需联系服务权益人补充资料
- 服务安排：**
1. 资料复审确认通过后，由就医管家协调第三方服务供应商与其合作的境外网络医院于15个工作日内安排匹配的境外网络医院专家，建立权益人账户（部分医院按需提供），反馈远程多学科视频咨询的时间给服务权益人和就医管家；
 2. 就医管家协调第三方服务供应商完成远程视频多学科咨询后平均2个工作日内翻译视频咨询报告并发送给服务权益人，可支持服务权益人1-2个对本次咨询报告的解释类咨询，但若服务权益人提出新增检查报告结果让境外网络医院专家补充评估，则无法在本次咨询中支持；
 3. 遵境外网络医院医嘱，就医管家协调境外网络医院专家及第三方服务供应商在远程视频多学科咨询后的1个月内主动随访服务权益人（如需）
- 服务医生：** 由就医管家协调第三方服务供应商根据服务权益人的病情资料匹配境外网络医院专家，境外网络医院清单见下方二维码 ▶▶▶
- 取消规则：** 若服务权益人在与就医管家确认服务需求后，第三方服务供应商已完成医生安排并确认咨询时间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，仍视作服务权益使用完毕
- 注意事项：** 除翻译费用外，其余可能产生的费用（包括医疗费用和境外邮寄费用）需要服务权益人自理；如权益人不方便视频问诊，第三方服务供应商也可以改为书面多学科咨询方式





- 申请时间:** 7×24小时接受友邦友享APP内线上服务申请，就医管家收到服务申请后在工作时间（周一至周五9:00-18:00，周六、周日及国家法定节假日除外）内及时响应；非工作时间内收到的服务需求，会在工作日的4个工作日内主动回电服务权益人
- 服务时长:** 自该服务启动日开始，整体服务时长为1个自然年
- 资格初审/复审:** 标准同直通全球远程多学科咨询
- 服务安排:**
1. 资料复审确认通过后1周内，由就医管家协调第三方服务供应商将权益人病历资料电子化，向院方提交就诊申请，协调双方日程，获得境外网络医院预约信和就诊安排，最多可按需完成同一家医院的3次预约就诊安排；
 2. 确认境外就诊安排后，就医管家协调第三方服务供应商在获取权益人必要资料后于平均3个工作日协助权益人完成出境前准备，包括协助权益人办理签证、安排出境行程、境外接机、协助安排酒店等，具体生活服务范围见下表：
附表：生活服务10项

服务项目	服务内容
医疗签证辅助办理（2人）	协助权益人及陪同人员以医疗理由办理签证
境外意外保险（2人15天）	境外期间的境外意外保险
机票预订	包括协助机票预定、改签、转机等
境外住宿预订和出行前指导	境外住宿预订并进行出行前指导
境外接送机（2次）	仅境外网络医院所在的城市
酒店续租	可以用第三方服务供应商境外的协议价格续租
就诊陪同（40小时）	权益人在境外期间各种医学活动陪同
生活陪同（40小时）	权益人在境外期间的生活安排
话费提供（2人15天）	境外所在城市电话卡（含流量）
就医生活用车安排 （就诊/生活陪同各40小时内）	含7座商务车或SUV，司机/向导服务

3. 境外就诊后平均1个工作日内，第三方服务供应商将境外就诊期间的检查报告，就诊记录，医嘱的翻译（6000字英文以内）发送给服务权益人，可支持服务权益人对本次咨询报告的解释类咨询；
4. 协助权益人获得医疗费用预估，在各个阶段开始前由医院根据诊疗方案出具阶段医疗费预估，在医疗费用预估后，权益人可与第三方服务供应商签订代付协议，预先支付押金给第三方服务机构，第三方服务供应商可为权益人在境外网络医院的医疗费进行担保，简化医院对国际权益人的财务审核流程，同时可享受第三方服务供应商与境外网络医院的医疗费折扣，第三方供应商在诊疗结束时，协助权益人进行费用结算，退费指导等；如权益人需要通过第三方服

务供应商担保医疗费，则由第三方服务供应商与境外网络医院结算后将医疗费账单、票据等相关资料和剩余押金（如有）交给权益人

5. 若权益人后续需要前往同一家境外网络医院复诊，可支持最多3次复诊预约；

6. 遵境外网络医院医嘱，就医管家协调境外网络医院专家及第三方服务供应商在境外就诊后1个月内主动随访服务权益人（如需）

境外网络医院： 由就医管家协调第三方服务供应商根据服务权益人的病情资料匹配境外网络医院专家，境外网络医院清单见下方二维码 ▶▶▶



取消规则： 若服务权益人在与就医管家确认服务需求后，第三方服务供应商已完成医生安排并确认咨询时间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，仍视作服务权益使用完毕

注意事项： 生活服务中已含权益人本人签证费1次、意外险费用、话费、接送机以及就诊/生活陪同时间内的车辆使用费，但机票、酒店及超出服务范围标准的相关费用由权益人自行承担；因疫情等不可抗力因素导致的服务安排或有延迟



健管服务协助

申请时间： 7×24小时接受友邦友享APP内线上服务申请，就医管家收到服务申请后在工作时间（周一至周五9:00-18:00，周六、周日及国家法定节假日除外）内及时响应；非工作时间内收到的服务需求，会在工作日的4个工作日内主动回电服务权益人

注意事项： 因就医管家管理的各服务项的启动标准不同，故权益人提交的申请不排除后续修改服务项的可能，最终权益人可使用的服务项以就医管家确认为准



» 服务入口

- 1、友邦友享APP → “我的” → “我的服务” → 健康养老服务 → “愈安心”
- 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“愈安心”

» 服务申请

非重疾启动类服务权益均可直接点击具体服务项的申请服务按钮后一键拨打或跳转至第三方服务供应商进行服务申请，此外也可以通过“健管服务协助”服务项提交服务申请，由就医管家统筹协调；重疾启动类服务权益均是通过点击对应服务项的申请服务按钮，在线提交服务申请，由就医管家协调启动，具体详见下表：

服务权益	一键拨打/ 跳转第三方服务供应商	就医管家统筹申请
视频健康咨询及线上购药协助	✓	✓ 提示服务路径，无法代替权益人咨询
门诊就医预约协助	✓	✓
门诊就医陪诊	✓	✓
大型检查预约协助	✓	✓
住院就医协助	✓	✓
就医接送	✓	✓
就医咨询	✓	✓
重疾门诊就医预约协助	✗	✓
重疾门诊就医陪诊	✗	✓
直通全球远程多学科咨询	✗	✓
直通全球境外就医协助	✗	✓

📺 视频健康咨询及线上购药协助 >>>

STEP1

呼叫视频医生

点击“视频健康咨询及线上购药协助”的“申请服务”按钮后，进入第三方服务供应商的服务平台，根据提示完成联合登录流程，点击呼叫医生，接通后开启视频健康咨询服务，若服务权益人提出购药需求，则第三方供应商的服务医生按需提供线上购药协助

STEP2

咨询小结

每次咨询完毕后，医生将撰写咨询小结，在咨询结束后发给服务权益人，可供随时查看

🏥 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：400-968-1980，服务权益人也可以直接拨打第三方服务供应商的服务热线：400-968-1980，提出服务申请

STEP2

提交相关资料

根据第三方服务供应商服务专员指引，提交门诊就医所需病情描述及所需就医的医院及科室信息至指定服务邮箱：yunying@hengyu-health.com

STEP3

确认具体需求

在收到相关资料后，第三方服务供应商服务专员将不晚于收到资料的下一个工作日内与服务权益人取得联系，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再推进后续服务

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，于平均5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5个工作日内完成门诊就医预约协助

♥ 门诊就医陪诊 >>>

STEP1

提交申请

选择“门诊就医陪诊”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：400-968-1980，服务权益人也可以直接拨打第三方服务供应商的服务热线：400-968-1980，提出服务申请

STEP2

提交相关资料

根据第三方服务供应商服务专员指引，提交必要资料至指定服务邮箱：
yunying@hengyu-health.com

STEP3

确认具体需求

在收到相关资料后，第三方服务供应商服务专员将不晚于收到资料的下一个工作日内与服务权益人取得联系，明确门诊就医陪诊需求

STEP4

获取陪诊安排信息

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，于平均2个工作日内完成门诊就医陪诊安排，并通过电话/短信/邮件形式反馈具体信息给予服务权益人

若遇到不可抗力，如疫情管控等客观因素，第三方服务供应商可能无法于2个工作日内完成门诊就医陪诊协助

STEP5

陪诊回访

陪诊结束后，陪诊员现场完成服务回访，送服务权益人出医院，陪诊结束



☞ 大型检查预约协助 >>>

STEP1

提交申请

选择“大型检查预约协助”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：400-968-1980，服务权益人也可以直接拨打第三方服务供应商的服务热线：400-968-1980，提出服务申请

STEP2

提交相关资料

根据第三方服务供应商服务专员指引，反馈具体大型检查项目、实施该大型检查项目医院等信息，并将此信息及必要的门诊检查单等资料通过邮件发送至指定服务邮箱：yunying@hengyu-health.com

STEP3

确认具体需求

在收到相关资料后，第三方服务供应商服务专员将不晚于收到资料的下一个工作日内与服务权益人取得联系，明确具体大型检查就医预约协助需求

STEP4

获取大型检查安排信息

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，于平均7个工作日内完成大型检查预约协助安排，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，如疫情管控等客观因素，第三方服务供应商可能无法于7个工作日内完成大型检查预约协助

STEP5

完成大型检查

根据反馈的预约信息，服务权益人于预约当日在约定的医院内完成大型检查



住院就医协助 >>>

STEP1

提交申请

选择“住院就医协助”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：400-968-1980，服务权益人也可以直接拨打第三方服务供应商的服务热线：400-968-1980，提出服务申请

STEP2

提交相关资料

根据第三方服务供应商服务专员指引，提交必要相关资料至指定服务邮箱：
yunying@hengyu-health.com

STEP3

确认具体需求

在收到相关资料后，第三方服务供应商服务专员将不晚于收到资料的下一个工作日内与服务权益人取得联系，明确具体住院就医协助需求

STEP4

获取住院协助信息

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，于平均14个工作日内完成住院就医协助，并通过电话/短信/邮件形式反馈具体信息给予服务权益人。若发生疫情管控等不可抗力因素，第三方服务供应商将尽力协调相同资历专家的住院就医，但第三方服务供应商可能无法于14个工作日内完成住院就医协助。部分情况下，服务权益人可能会直接收到第三方服务供应商安排医院的确认成功的电话

STEP5

协助入院

第三方服务供应商根据就医医院规则及服务权益人意愿安排就医协助人员提供现场入院陪诊，协助服务权益人办理入院，包括但不限于住院部及流程导引、协助代办入院相关手续等；若服务权益人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，如需获得入院陪诊服务，可拨打第三方服务供应商热线进行入院陪诊服务申请。服务权益人也可以自行办理入院

STEP6

出院回访

第三方服务供应商服务专员于服务权益人出院后1周内提供1次回访

就医接送

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：400-968-1980，服务权益人也可以直接拨打第三方服务供应商的服务热线：400-968-1980，提出服务申请

STEP2

提交相关资料

根据第三方服务供应商服务专员指引，提供就医接送服务信息，包括就医医院、服务权益人本人的居住地或暂住地、预约就诊日或检查日、具体接送时间等信息至指定服务邮箱：yunying@hengyu-health.com

STEP3

确认具体需求及后续操作流程

第三方服务供应商服务专员与服务权益人确认就医接送服务需求，两种场景的流程如下：

1. 服务权益人选择乘坐第三方打车平台经济型快车，则于需求确认后的1个工作日内完成就医接送安排，并通过电话形式向服务权益人反馈具体信息，就医接送费用由第三方服务供应商直接支付，若服务权益人在使用就医接送服务时提前支付了就医接送车费，则服务权益人可拨打第三方服务供应商热线电话按第三方服务供应商服务专员指引完成就医接送车费报销
2. 服务权益人选择自行预约第三方打车平台经济型快车或选择自行乘坐线下出租车往返医院，则由服务权益人自行支付就医接送车费，事后服务权益人需拨打第三方服务供应商热线电话按第三方服务供应商服务专员指引完成就医接送车费报销

具体车费报销流程为：在第三方服务供应商服务专员的指引下，服务权益人将电子版或彩色照片版的出租车发票或第三方打车平台经济型快车行程单及发票通过邮件发送至第三方服务供应商邮箱yunying@hengyu-health.com第三方服务供应商在收到上述材料后的平均1个工作日内完成就医接送车费报销

就医咨询

STEP1

提交申请

选择“就医咨询”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：400-968-1980，服务权益人也可以直接拨打第三方服务供应商的服务热线：400-968-1980，提出服务申请

STEP2

咨询沟通

服务权益人根据自身需求询问优质医疗机构、特色专科、异地医保报销政策信息，以及食住行等相关信息，由第三方服务供应商服务专员按需回复

🏥 重疾门诊就医预约协助/重疾门诊就医陪诊 >>>

STEP1

服务启动

- ▶ 服务权益人线上提交二级及以上公立医院专科医生书写的病历等相关资料→资格初审及反馈（1个工作日），补充资料（如需）
- ▶ 初审通过，启动服务

STEP2

服务实施

协调安排重疾门诊就医预约协助及重疾门诊就医陪诊服务

🌐 直通全球远程多学科咨询 >>>

STEP1

服务启动

- ▶ 服务权益人线上提交二级及以上公立医院专科医生书写的病历等相关资料→资格初审及反馈（1个工作日），补充资料（如需）
- ▶ 初审通过，启动服务

STEP2

服务实施

- ▶ 资料复审→补充资料（如需）→匹配境外网络医院专家，建立医院账户（如医院需要）（1周内）
- ▶ 安排及完成远程视频多学科咨询服务（15个工作日内）→出具多学科咨询报告并翻译（平均2个工作日）
- ▶ 医学随访

STEP3

服务关闭

电话通知，服务关闭

④ 直通全球境外就医协助 >>>

STEP1

服务启动

- ▶ 客户线上提交二级及以上公立医院专科医生书写的病历等相关资料 → 资格初审及反馈（1个工作日），补充资料（如需）
- ▶ 初审通过，启动服务

STEP2

服务实施

- ▶ 资料复审 → 补充资料（如需） → 匹配境外网络医院专家，建立医院账户（如医院需要）（1周内）
- ▶ 资料齐全后，安排出境前相关准备（包括协助客户办理签证、安排出境行程、境外接机、协助安排酒店等）（平均3个工作日）
- ▶ 就诊前准备 → 安排及完成境外面诊多学科咨询（含就诊陪同及翻译）（1个工作日）
- ▶ 出具多学科咨询报告并翻译（平均2个工作日）
- ▶ 医学随访

STEP3

服务关闭

电话通知，服务关闭



注意事项

CAUTION

01

服务权益人在视频健康咨询使用过程中产生的药品费用和线下配送物流费用需服务权益人自行承担；服务权益人在使用就医协助类服务过程中，因就医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

16岁以下儿童及70岁以上的患者需要由家属陪同方可开启陪诊服务，陪同人员年龄须在70周岁以下；传染性疾病及精神类疾病门诊（如发热门诊，感染科，精神科等）无法提供陪诊服务；如服务受益人行动不便(如需要轮椅或需要搀扶)，或意识受损(如老年痴呆或阿尔兹海默等疾病)，就医过程必须有家属陪同；住院病人、醉酒状态不支持提供陪诊服务；每次陪诊仅限一个门诊科室（急诊不提供服务）

03

因如下情况需申请服务的，本公司不提供相应服务：

- a) 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；
- b) 传染性疾病、精神类疾病；
- c) 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；
- d) 整形整容相关及整形整容术后导致的伤害；
- e) 门诊治疗：包括门诊输液、肌肉注射、放化疗、透析，伤口换药；
- f) 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

04

若服务权益人在单个服务年度内，未将服务权益使用完毕，则视作自动放弃该服务年度内的服务权益

