

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) 关注友邦人寿官方微信



(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



愈从容
重疾专案管理

升级版

如意愈从容

健康管理服务手册



CHOH&WMA043(2025)

感谢您选择友邦人寿 如意愈从容升级版健康管理服务

自您投保友邦人寿指定保险产品的保险合同生效之日起，在保单缴费期间内且保单有效情况下，为您提供如意愈从容升级版健康管理服务。基于保险产品的合同描述，友邦人寿将根据被保险人的实际需求情况，按需为被保险人提供相应的如意愈从容升级版健康管理服务，包括日常健康管理服务及重疾专案管理服务。

注：本服务手册内服务适用于指定保险产品详情



(指定保险产品详情请扫码获取)

目录 CONTENTS

01 服务概览
SERVICE OVERVIEW

03 服务声明&期限
SERVICE STATEMENT & TERM

05 服务内容
SERVICE CONTENTS

10 服务标准
SERVICE STANDARD

17 服务流程
SERVICE PROCEDURE

21 注意事项
SERVICE STATEMENT

23 常见问题
FAQ



服务概览

如意愈从容升级版健康管理服务旨在以“优质”、“可靠”、“有温度”的服务宗旨，为指定保险产品的客户提供覆盖“预防期”、“疑似期”、“确诊期”、“康复期”的完整服务。关爱期间被保险人不仅可以享受到友邦人寿强大的合作医疗网络资源，更将直接获得来自友邦具有多年临床医疗及护理从业背景的专属重疾专案管理团队提供的支持服务。重疾专案经理在客户疑似或罹患重度疾病全周期，提供就医规划咨询、服务资源协调、健康宣教、人文关怀与鼓励服务。

PREVENTION 健康预防

PROTECTION 健康守护

REHABILITATION 疾病康复



预防期

从容健保

日常就医服务
(被保险人自主使用)

- 图文健康咨询
- 视频健康咨询
- 门诊协助预约



诊断期

从容看问+从容评估

- 健康资讯
- 门诊协助预约
- 大型检查协助
- 心理咨询



治疗期

从容应对+从容慧诊

重疾专案管理服务
(重疾专案经理提供或协调以下服务)

- 门诊协助预约
- 住院就医协助
- 心理咨询
- 恶性肿瘤多学科咨询



康复期

从容营养升级为从容康复

- 营养管理指导
- 康复期门诊协助预约
- 康复期住院就医协助

注：“恶性肿瘤多学科咨询”是仅针对投保少儿重疾的被保险人提供的服务。

服务声明&期限

服务期限

自您投保的保险产品合同生效之日起，在保单缴费期间内且保单有效情况下，被保险人始终拥有如意愈从容升级版健康管理服务权益，直至服务权益使用完毕，则视为服务终止。

注意事项 在保单缴费期内，若被保险人遇到以下特殊情况，则服务期限以下列约定为准：

- 申请启动健康管理服务后，因故意或者重大过失未履行保险合同内约定的如实告知义务，或者等待期内被确诊患有保险合同内约定的疾病，最终导致解除保险合同或拒绝赔付，友邦人寿将立即停止为被保险人提供健康管理服务，对已提供并发生费用的服务保留追偿的权利。
- 除上述情况外，若相关保险合同豁免缴付保险费，或处于等待期、宽限期，但被保险人的相应服务权益未使用完毕，则被保险人仍可拥有该服务至保险费缴费期结束。
- 若保险合同状态出现下列情况：被保险人将不再享有如意愈从容升级版健康管理服务：
 - ① 保险合同失效或者终止；
 - ② 保险合同变更为减额付清。

服务声明

01 本服务手册内提及的如意愈从容升级版健康管理服务，由本公司及合作机构提供以下六类服务计划：

- (1) “从容健保”：提供中国大陆地区健康咨询、门诊协助预约服务；
- (2) “从容评估”：由重疾专案经理协助启动服务并提供健康资讯服务；
- (3) “从容看问”：提供中国大陆地区门诊协助预约和心理咨询服务；
- (4) “从容应对”：提供中国大陆地区门诊协助预约、住院就医协助、多学科咨询服务和心理咨询服务；
- (5) “从容慧诊”：提供中国大陆地区多学科咨询服务；
- (6) “从容康复”：提供中国大陆地区门诊协助预约、住院就医协助和营养康复指导服务。
(具体服务内容详情请参见本服务手册内介绍)

02 如意愈从容升级版健康管理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、条件和限制仍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。

03 如意愈从容升级版健康管理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继续提供此服务且保留追究法律责任的权利。

04 如意愈从容升级版健康管理服务不属于电话诊疗服务，亦不属于120急救服务。

05 友邦人寿不提供指定专家预约的服务。

06 友邦人寿提供的如意愈从容升级版健康管理服务均不涉及任何诊疗活动，亦不提供疾病分析和诊断、医学建议或意见、治疗方案，且不得在任何方面被解释和理解为由友邦人寿向任何客户提供任何前述事项。

07 友邦人寿向被保险人提供如意愈从容升级版健康管理服务过程中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。

08 在如意愈从容升级版健康管理服务过程中，若被保险人有寻求医学诊断、用药和治疗方案等就医需求，或被保险人出现任何相关紧急情况，应及时前往合法资质的医疗机构进行就医。

09 保险人完全知晓应寻求并依赖于医疗机构及医生的专业判断和意见，与友邦人寿无关，且友邦人寿对医疗机构和医生提供的医疗服务内容、过程和结果均不承担法律责任；若被保险人对医疗机构和医生提供的任何务有任何疑问或纠纷的，被保险人完全知晓应向医疗机构寻求解答和解决。

10 被保险人完全知晓在医疗机构就医过程中可能产生的挂号费、检查费、住院费、药品费、膳食费、床位费等一切医疗费用均由其本人自行承担和支付。

11 本服务手册提供的医疗机构门诊协助预约、住院就医协助、多学科咨询服务由本公司合作机构提供服务。

12 本服务手册内提供的相关服务仅在中国大陆地区适用。

13 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。

14 如您对如意愈从容升级版健康管理服务有任何疑问，敬请拨打相关热线：**400-820-3588**

服务内容

如意愈从容升级版健康管理服务为指定保险产品的被保险人提供以下服务：

场景一：日常健康管理服务

以下服务由被保险人自主申请使用

| 从容健保 |

服务项目	服务内容	启动标准	服务次数
图文健康咨询	被保险人通过在线图文消息交互的方式，获得医生提供的健康咨询服务	保单缴费期间内且保单有效	不限次
视频健康咨询	被保险人通过在线视频交互的方式，获得医生提供的健康咨询服务	保单缴费期间内且保单有效	不限次
门诊协助预约	根据被保险人的病情和就医需求，协助被保险人预约中国大陆地区公立三甲医院门诊就医	保单缴费期间内且保单有效	每保单年度1次且不可累计

场景二：重疾专案管理服务

重疾专案经理提供或协调以下服务

| 从容评估 |

服务项目	服务内容	启动标准	服务次数
健康资讯	由重疾专案经理审核被保险人提供的疾病证明材料（经二级及以上公立医院专科医生诊断疑似或确诊保险合同内约定的轻度疾病/中度疾病/重度疾病诊断材料），启动重疾专案管理服务，结合医生已给出的治疗建议提供相关健康资讯，进行健康生活方式宣教，并协助客户使用以下“从容看问”、“从容应对”、“从容慧诊”、“从容康复”服务计划中的健康管理服务	保单缴费期间内且保单有效	不限次

| 从容看问 |

服务项目	服务内容	启动标准	服务次数
门诊协助预约	根据被保险人的病情和就医需求，由重疾专案经理及合作机构协助被保险人预约中国大陆地区公立三甲医院门诊就医	在保单缴费期间内且保单有效情况下，被保险人经“从容评估”服务确认疑似保险合同内约定的轻度疾病/中度疾病/重度疾病	每保单年度1次且不可累计
大型检查协助	根据被保险人的大型检查需求（超声、CT、MRI、胃镜、肠镜），由重疾专案经理及合作机构协调中国大陆地区公立三甲医院大型检查	1. 在保单缴费期间内且保单有效情况下，被保险人经“从容评估”服务确认疑似保险合同内约定的轻度疾病/中度疾病/重度疾病； 2. 已获得相应医院的门诊检查单	每保单年度1次且不可累计
心理咨询	根据被保险人的需求，由专业心理咨询师为客户提供一对一电话咨询，缓解患病期间的心理焦虑状态	在保单缴费期间内且保单有效情况下，被保险人经“从容评估”服务确认疑似保险合同内约定的轻度疾病/中度疾病/重度疾病	每保单年度1次且不可累计

| 从容应对 |

服务项目	服务内容	启动标准	服务次数
门诊协助 预约	根据被保险人的病情和就医需求，由重疾专案经理及合作机构协助被保险人预约中国大陆地区公立三甲医院门诊就医	在保单缴费期间内且保单有效情况下，被保险人经“从容评估”服务确认 首次 确诊保险合同内约定的“轻度/中度疾病”或“重度疾病”	自启动“从容应对”服务计划的1个自然年内，每保单期限可使用： · 轻度/中度疾病门诊协助预约2次 · 重度疾病门诊协助预约2次
住院就医 协助	根据就医医院规则及被保险人需求，由重疾专案经理及合作机构提供入院协调服务	1. 在保单缴费期间内且保单有效情况下，被保险人经“从容评估”服务确认 首次 确诊保险合同内约定的“轻度/中度疾病”或“重度疾病” 2. 已获得相应医院的住院单	自启动“从容应对”服务计划的1个自然年内，每保单期限可使用： · 轻度/中度疾病住院就医协助1次 · 重度疾病住院就医协助1次
心理咨询	根据被保险人的需求，由专业心理咨询师为客户提供一对一电话咨询服务，缓解患病期间的心理焦虑状态	在保单缴费期间内且保单有效情况下，被保险人经“从容评估”服务确认 首次 确诊保险合同内约定的“轻度/中度疾病”或“重度疾病”	自启动“从容应对”服务计划的1个自然年内，每保单期限可使用： · 轻度/中度疾病心理咨询1次 · 重度疾病心理咨询1次

| 从容慧诊 |

服务项目	服务内容	启动标准	服务次数
恶性肿瘤多 学科咨询	根据被保险人的病情和就医需求，由重疾专案经理及合作机构协助组织相关医学领域的资深专家（参与专家需经评估后确定），提供基于完整病历资料进行远程或面诊形式的联合咨询服务，提供诊疗方案建议	1. 自“从容应对”服务计划启动后1个自然年内可启动 2. 在保单缴费期间内且保单有效情况下，被保险人经“从容评估”服务确认 首次 确诊保险合同内约定的“恶性肿瘤-轻度”或“恶性肿瘤-重度”疾病	自启动“从容应对”或“从容慧诊”任一项服务计划的1个自然年内，每保单期限可使用： · 恶性肿瘤-轻度疾病多学科咨询1次 · 恶性肿瘤-重度疾病多学科咨询1次

注1：“从容慧诊”是仅针对投保少儿重疾的被保险人提供的服务；

注2：“从容应对”中的“轻度疾病/中度疾病门诊预约2次”，“轻度疾病/中度疾病住院就医协助1次”，“轻度疾病/中度疾病心理咨询1次”是为购买的重疾保险中有“轻度疾病、中度疾病”保障的客户提供的服务；“从容慧诊”中的“恶性肿瘤-轻度疾病多学科咨询1次”是为购买的重疾保险中有“恶性肿瘤-轻度”疾病保障的客户提供的服务。

| 从容康复 |

服务项目	服务内容	启动标准	服务次数
营养管理指导	提供个性化营养管理指导计划一套，启动服务初期获得膳食评估报告一份，在不同阶段（如围手术期、化疗期、放疗期、康复期），可分别提供营养管理指导服务1次，其中包括营养风险筛查，营养方案制定、饮食情况随访，必要时提供营养就诊建议。具体次数由营养师根据个案情况而定，最多不超过4次或180天时长	1. 自“从容应对”服务计划启动后1个自然年内可启动 2. 在保单缴费期间内且保单有效情况下， 首次 确诊保险合同内约定的“恶性肿瘤-重度”或“恶性肿瘤-轻度”，或 首次 确诊其他重大疾病合并高血压、糖尿病、血脂异常	自启动“从容应对”或“从容康复”任一项服务计划的1个自然年内，每保单期限可使用1套
康复期门诊协助预约	根据被保险人的病情和就医需求，由重疾专案经理及合作机构协助被保险人预约中国大陆地区公立三甲医院门诊就医	1. 自“从容应对”服务计划启动后1个自然年内可启动 2. 在保单缴费期间内且保单有效情况下，被保险人经“从容评估”服务确认 首次 确诊保险合同内约定的“轻度/中度疾病”或“重度疾病”	自启动“从容应对”或“从容康复”任一项服务计划的1个自然年内，每保单期限可使用3次
康复期住院就医协助	根据就医医院规则及被保险人需求，由重疾专案经理及合作机构协助入院协调服务	1. 自“从容应对”服务计划启动后1个自然年内可启动 2. 在保单缴费期间内且保单有效情况下，被保险人经“从容评估”服务确认 首次 确诊保险合同内约定的“轻度/中度疾病”或“重度疾病” 3. 已获得相应医院的住院单	自启动“从容应对”或“从容康复”任一项服务计划的1个自然年内，每保单期限可使用1次

服务标准

| 从容健保 |



图文健康咨询

- **服务时间：**7*24小时接受在线服务申请。
- **服务时效：**
 - (1) 接到被保险人提交的服务订单后，工作时段（8:00-22:00）平均在3分钟内完成在线接单；夜间时段（22:00-8:00）平均在10分钟内完成在线接单；
 - (2) 医生接单后，单次健康咨询时长为2小时。
- **服务团队：**服务医生是三甲医院主治医生、副主任医生、主任医生以及第三方服务商全科医生(其中，提供此服务的主要群体为三甲医院主治医生、副主任医生、主任医生，为了避免特殊时间段及特殊科室长时间无医生接单问题，在订单超过3分钟无医生接单的情况下，系统会提醒第三方服务商全科医生进行接单处理用户需求)。



视频健康咨询

- **服务时间：**7*24小时接受在线服务申请。
- **服务时效：**
 - (1) 接到被保险人提交的服务订单后，工作时段（8:00-22:00）平均在3分钟内完成在线接单；夜间时段（22:00-8:00）平均在10分钟内完成在线接单；
 - (2) 医生接单后单次健康咨询时长为2小时。其中，单次视频通话最长15分钟（含），超过15分钟系统自动挂断，随后被保险人也可以向提供本次视频健康咨询的医生主动发起图文健康咨询至本次健康咨询时长结束。
- **服务团队：**服务医生是三甲医院主治医生、副主任医生、主任医生以及第三方服务商全科医生(其中，提供此服务的主要群体为三甲医院主治医生、副主任医生、主任医生，为了避免特殊时间段及特殊科室长时间无医生接单问题，在订单超过3分钟无医生接单的情况下，系统会提醒第三方服务商全科医生进行接单处理用户需求)。



门诊协助预约

- **受理时间：**周一至周五9:00-21:00，周六、周日及国家法定节假日除外。
- **服务时效：**第三方服务供应商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完整信息后，于平均7个工作日内协调三甲医院门诊就医。
- **服务规则：**
 - (1) 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；
 - (2) 若被保险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被保险人已收到预约成功的电话/短信/邮件，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。
- **(3)因医疗资源特殊性，无法保证100%协助安排成功，具体预约结果需结合线下医院实际情况。**

| 从容评估 |



- **受理时间：**周一至周五9:00-12:00及13:00-17:30，周六、周日及国家法定节假日除外。
- **服务团队：**由友邦人寿自有团队的重疾专案经理提供服务。
- **服务规则：**收到服务申请后的2个工作日内重疾专案经理联系被保险人，给予评估反馈，审核通过则提供就医规划咨询及健康资讯等服务。

| 从容看问 |

- **服务团队：**由友邦人寿自有团队的重疾专案经理提供服务。
- **受理时间：**周一至周五9:00-12:00及13:00-17:30，周六、周日及国家法定节假日除外。
- **服务时效：**收到服务申请后的2个工作日内重疾专案经理联系被保险人，给予反馈。



- **服务时效：**重疾专案经理通过电话或邮件形式与被保险人明确具体需求并获得必要的完整信息后，于平均7个工作日内协调中国大陆地区公立三甲医院门诊就医。
- **服务规则：**
 - (1) 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；
 - (2) 若被保险人在与服务团队确认服务需求后，服务团队已完成服务安排且被保险人已收到预约成功的电话/短信/邮件，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。
 - (3) 因医疗资源特殊性，无法保证100%协助安排成功，具体预约结果需结合线下医院实际情况。**



- **服务时效：**重疾专案经理通过电话形式与被保险人明确具体需求并获得必要的完整信息后（须包含对应医院的门诊检查单），于平均7个工作日内协调完成检查。
- **服务规则：**
 - (1) 大型检查范围：超声、CT、核磁共振(MRI)、胃镜、肠镜；
 - (2) 申请上述大型检查项目的协助时需提供对应门诊检查单；
 - (3) 若被保险人在与服务团队确认服务需求且确认大型检查协助开启后，服务团队已完成服务安排且被保险人已收到预约成功的电话/短信/邮件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；
 - (4) 因医疗资源特殊性，无法保证100%协助安排成功，具体预约结果需结合线下医院实际情况。**



- **服务时间：**7*14小时客服接受热线服务申请（每天 8:00-22:00，最晚可约21点）。
- **服务时效：**预约回电制，
 - (1) 接到服务申请后1个工作日内反馈安排咨询时间；
 - (2) 于接到完整需求后2个工作日内完成电话心理咨询；
 - (3) 电话心理咨询单次服务时长不超过 60 分钟。
- **服务团队：**本公司合作机构的国家二级心理咨询师或心理学硕士。

| 从容应对 |

- **服务团队：**由友邦人寿自有团队的重疾专案经理提供服务。
- **服务时间：**周一至周五9:00-12:00及13:00-17:30，周六、周日及国家法定节假日除外。
- **服务时长：**从服务开启到关闭，提供最长1年的服务。具体服务时长依据被保险人的实际情况为准。若在服务开启后出现以下任意情况，则视作本项权益使用完毕：
 - (1) 服务开启后，在1年内，“从容应对”内服务权益已使用完毕；
 - (2) 服务开启后，“从容应对”内服务权益部分使用，但服务期限已达1年；
 - (3) 服务开启后，“从容应对”内服务权益部分使用，但被保险人主动关闭该项服务。
- **服务时效：**收到服务申请后的2个工作日内重疾专案经理联系被保险人，给予反馈。



门诊协助
预约

- **服务时效：**重疾专案经理通过电话形式与被保险人明确具体需求并获得必要的完整信息后，于平均7个工作日内协调中国大陆地区公立三甲医院门诊就医。
- **服务规则：**
 - (1) 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；
 - (2) 若被保险人在与服务团队确认服务需求后，服务团队已完成服务安排且被保险人已收到预约成功的电话/短信/邮件，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；
 - (3) 因医疗资源特殊性，无法保证100%协助安排成功，具体预约结果需结合线下医院实际情况。**



住院就医
协助

- **服务时效：**重疾专案经理通过电话形式与被保险人明确具体需求并获得必要的完整信息后（须包含对应医院的住院单），于平均14个工作日内协助安排中国大陆地区公立三甲医院入院。
- **服务规则：**
 - (1) 若被保险人在与服务团队确认服务需求且确认开启住院协助服务后，服务团队已完成服务安排以及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；
 - (2) 因医疗资源特殊性，无法保证100%协助安排成功，具体预约结果需结合线下医院实际情况。**



心理咨询

- **服务时间：**7*14小时客服接受热线服务申请（每天8:00-22:00，最晚可约21点）。
- **服务时效：**预约回电制，
 - (1) 接到服务申请后1个工作日内反馈安排咨询时间；
 - (2) 于接到完整需求后2个工作日内完成电话心理咨询；
 - (3) 电话心理咨询单次服务时长不超过60分钟。
- **服务团队：**本公司合作机构的国家二级心理咨询师或心理学硕士。

| 从容慧诊 |

- **服务团队：**由友邦人寿自有团队的重疾专案经理提供服务。
- **服务时间：**周一至周五9:00-12:00及13:00-17:30，周六、周日及国家法定节假日除外。
- **服务时长：**自启动“从容应对”或“从容慧诊”的任一项服务计划后，自最早开启的服务计算，提供最长1个自然年的服务。具体服务时长依据被保险人的实际情况为准。若在服务开启后出现以下任意情况，则视作本项权益使用完毕：
 - (1) 服务开启后，在1年内，“从容慧诊”内服务权益已使用完毕；
 - (2) 服务开启后，“从容慧诊”内服务权益部分使用，但服务期限已达1年；
 - (3) 服务开启后，“从容慧诊”内服务权益部分使用，但被保险人主动关闭该项服务。
- **服务时效：**收到服务申请后的2个工作日内重疾专案经理联系被保险人，给予反馈。



恶性肿瘤
多学科咨询

- **服务时效：**
 - (1) 重疾专案经理收到客户提交的完整资料后，3个工作日进行复核，若复核通过，则将联系客户进行多学科咨询安排；
 - (2) 需求明确且资料齐全的情况下，于复核通过沟通后的13个工作日内启动预约中国大陆地区相应疾病领域优质的三级甲等医院副主任及以上职称医生参与多学科咨询（具体参加专家需经评估后确定）；
 - (3) 多学科咨询时间不短于30分钟；
 - (4) 完成多学科咨询后的3个工作日发送报告给服务申请人。

| 从容康复 |

- **服务团队：**由友邦人寿自有团队的重疾专案经理及营养师提供服务。
- **服务时间：**周一至周五9:00-12:00及13:00-17:30，周六、周日及国家法定节假日除外。
- **服务时长：**自启动“从容应对”或“从容康复”的任一项服务计划后，自最早开启的服务计算，提供最长1个自然年的服务。具体服务时长依据被保险人的实际情况为准。若在服务开启后出现以下任意情况，则视作本项权益使用完毕：
 - (1) 服务开启后，在1年内，“从容康复”内服务权益已使用完毕；
 - (2) 服务开启后，“从容康复”内服务权益部分使用，但服务期限已达1年；
 - (3) 服务开启后，“从容康复”内服务权益部分使用，但被保险人主动关闭该项服务。
- **服务时效：**收到服务申请后的2个工作日内重疾专案经理联系被保险人，给予反馈。



营养管理指导

- **服务团队：**由友邦人寿自有团队的具有相应医学背景及执业资格的营养师提供服务；
- **服务时效：**收到营养服务申请后的2个工作日内营养师联系被保险人，给予反馈。
- **服务时长：**营养服务有效期最长为180个自然日。



康复期门诊协助预约

- **服务时效：**重疾专案经理通过电话形式与被保险人明确具体需求并获得必要的完整信息后，于平均7个工作日内协调中国大陆地区公立三甲医院门诊就医。
- **服务规则：**
 - (1) 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；
 - (2) 若被保险人在与服务团队确认服务需求后，服务团队已完成服务安排且被保险人已收到预约成功的电话/短信/邮件，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。
 - (3) 因医疗资源特殊性，无法保证100%协助安排成功，具体预约结果需结合线下医院实际情况。**



康复期住院就医协助

- **服务时效：**重疾专案经理通过电话形式与被保险人明确具体需求并获得必要的完整信息后（须有对应医院的住院单），于平均14个工作日内协助安排中国大陆地区公立三甲医院入院。
- **服务规则：**
 - (1) 若被保险人在与服务团队确认服务需求且确认住院协助服务开启后，服务团队已完成服务安排以及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。
 - (2) 因医疗资源特殊性，无法保证100%协助安排成功，具体预约结果需结合线下医院实际情况。**



服务流程

| 服务入口 |

01 登录友邦友享APP



02 登录“爱健康一友邦健康管理平台”微信公众号



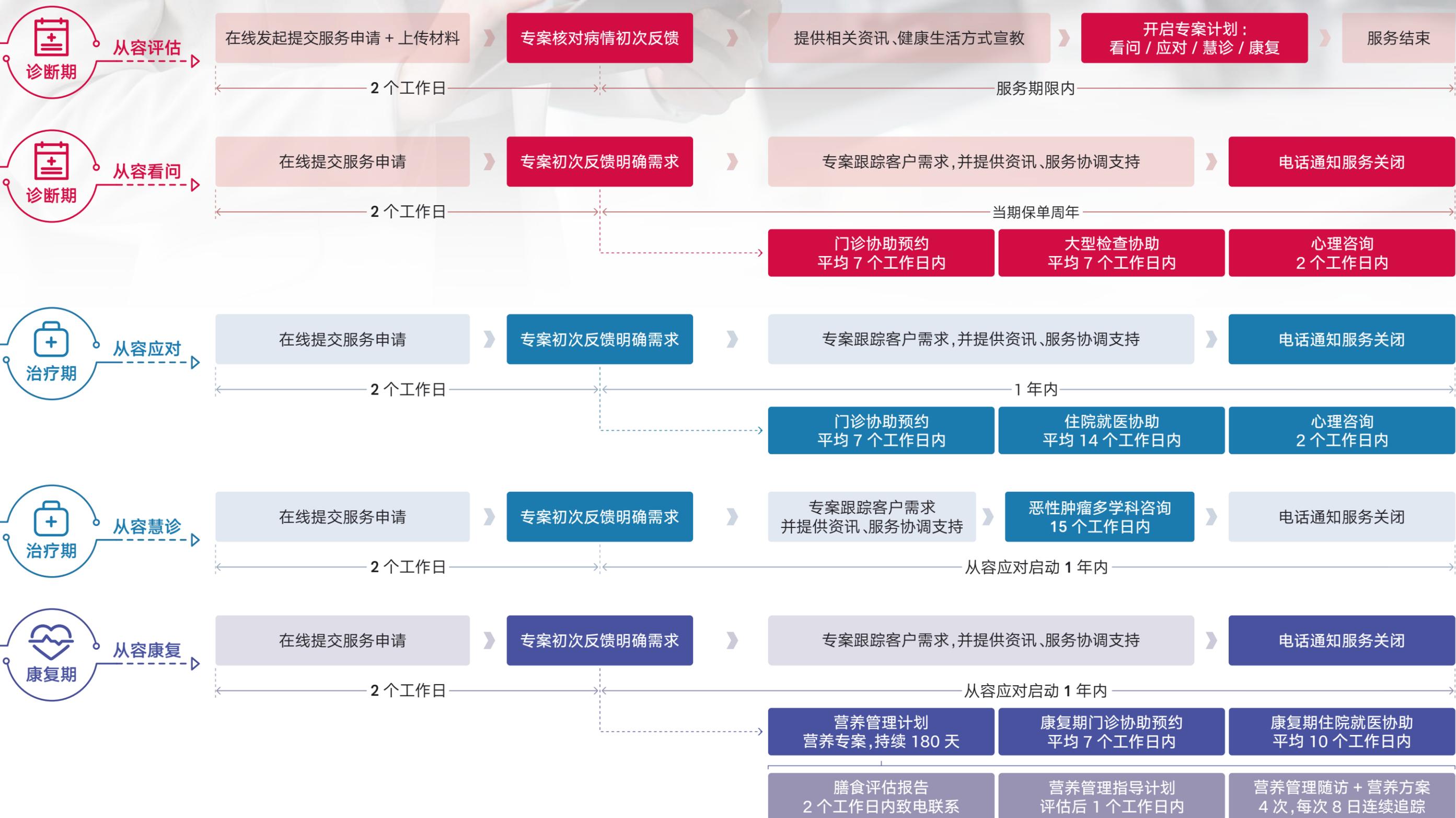
| 服务流程 |

从容健保：日常健康管理服务，支持被保险人自主申请使用。

从容评估、从容看问、从容应对、从容慧诊、从容康复：重疾专案管理服务如被保险人疑似或罹患重疾，请申请“从容评估”，专案经理将主动链接重疾全周期管理服务，伴您度过关键时刻。



专案管理计划流程示例



注意事项



如意愈从容升级版健康管理服务协调安排的医疗资源包括中国大陆地区公立三甲医院特需部、贵宾部、国际部和普通部，医生标准为副主任医生及以上级别。



申请重疾专案管理服务时，需提交疾病证明材料，包含不限于：

- (1) 二级及以上公立医院专科医生书写的病历；
- (2) 病症相关的检验报告及影像报告（如CT/病理/核磁共振等）；
- (3) 其他相关必要资料。



因如下情形申请服务，我们不提供服务：

- (1) 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；
- (2) 传染性疾病、精神类疾病；
- (3) 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；
- (4) 整形整容相关及整形整容术后导致的伤害；
- (5) 门诊治疗：包括门诊输液、肌肉注射、放化疗、透析，伤口换药；
- (6) 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。



若被保险人因保险合同内免责条款内含情况而导致的重疾，则无法享有如意愈从容升级版重疾专案管理服务。

常见问题 FAQ

Q: 通常哪些情况申请服务审核不通过?

A 出现以下情况，则服务申请审核不通过：

1. 申请资料不全，专案经理告知补充资料后，30个自然日内未上传新的资料；
2. 被保险人所患疾病不属于保险合同约定的疾病（如：感冒、骨折、扭伤等）；
3. 提交病历非被保险人本人病历。

Q: 如何了解服务进程?

A 进入爱健康一友邦健康管理平台，登录个人账号，即可查询相关服务进程。
选择：健康管理 → 全部服务 → 我的 → 我的服务记录 → 申请记录，即可查看服务进程。

Q: 若疑似疾病的专家门诊预约后仍未确诊，是否可以再次安排?

A 在保险合同缴费期内疑似疾病的专家门诊安排被使用一次，当年该类次数使用完毕。若当年需要再次安排，则无法享受服务。

Q: 如果在1年的服务期限内，服务权益未使用，如何继续使用?

A 如被保险人在服务开启后的1年内，未将服务权益使用完毕，则视作放弃相应服务权益。

Q: “营养管理计划”的服务启动标准如何?

A 首次确诊所投保保险产品中所定义的“恶性肿瘤-重度”疾病/“恶性肿瘤-轻度”疾病/首次确诊其他重大疾病合并高血压、糖尿病、血脂异常，且已开启“从容康复”服务并仍在服务期限内；申请时需要提交上述疾病的病历及病理报告等资料。

Q: “恶性肿瘤多学科咨询”的服务启动标准如何?

A “恶性肿瘤多学科咨询”服务是指当被保险人首次确诊对应重疾保险产品中所定义的“恶性肿瘤-重度”/“恶性肿瘤-轻度”疾病、且已开启“从容应对”服务并仍在服务期限内，且该服务仅针对投保少儿重疾的被保险人提供；申请时需要提交确诊“恶性肿瘤-重度”/“恶性肿瘤-轻度”疾病的病历及病理报告。