



健康长久好生活



纵享高疗 非凡体验

愈无忧（御享版） 高端就医管理服务手册

愈无忧（御享版） 高端就医管理服务手册

愈无忧（御享版）高端就医管理服务是为投保特定保险产品的投保人提供的专属健管服务，该服务权益人可以在同一份关联保单的御享家私人家庭医生服务权益人中选择4位（如果御享家权益人变更，本服务权益人也随之变更）。我们致力于通过该服务为投保人指定的权益人提供高质量的就医解决方案。

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、流程及注意事项等供服务权益人参考。

Service Manual



导语 01

服务期限 03

服务概览 03

服务声明 04

服务内容 05

服务标准及注意事项 15

服务流程 22

常见问题 26

附录 26

目录 /

CONTENTS

TERM
服务期限

与同一份关联保单的御享家服务权益期相同。

OVERVIEW
服务概览

依托优质医疗资源及专业团队，整合多项核心服务内容，为服务权益人提供专属、专业、高品质的就医解决方案：

权益类别	权益内容
专属权益卡片	为权益客户提供专属服务电子卡，展卡可享受相关服务
境内尊享就医	▶ 精选高端私立医疗机构就医诊疗费用专属折扣 ▶ 合作医疗机构网络内门诊预约协助 ▶ 专案管理-合作医疗机构网络内恶性肿瘤门诊预约协助 ▶ 专案管理-合作医疗机构网络内住院就医协助
境外链接全球	▶ 专案管理-境外视频健康咨询 ▶ 专案管理-境外就医规划 ▶ 专案管理-直通全球境外就医协助 ▶ 专案管理-全球找药 ▶ 全球紧急救援
全程就医守护	▶ 专案管理-健康资讯 ▶ 医疗咨询服务 ▶ 7*24双语客服热线 ▶ 精选公立医院现场就医协助

STATEMENT

服务声明

- 第1条 本服务手册内提供的服务仅限权益人本人使用，不得转让。如有违规，友邦人寿有权立即终止提供服务。
- 第2条 本服务手册中约定的各项服务权益由友邦人寿及友邦人寿委托的第三方服务供应商向权益人提供。
- 第3条 服务涉及的任何健康建议、医疗咨询等信息仅供参考，不能代表医学诊断或处方。若权益人有寻求医学诊断、用药和治疗方案等就医需求，或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。
- 第4条 “门诊就医预约协助”、“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。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、住院押金等需自行承担。
- 第5条 若权益人有寻求医学诊断、用药和治疗方案等就医需求、或权益人有任何相关紧急情况的，权益人本人完全知晓应及时至合法资质的医疗机构进行就医。
- 第6条 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；若权益人因医疗机构及其医生提供的任何服务产生纠纷，我们不负任何法律责任。
- 第7条 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。
- 第8条 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。
- 第9条 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：400-838-3288 进行反馈。

CONTENT

服务内容



服务权益	服务内容		启动条件	服务次数
精选私立医院网络内就医诊疗费用专属折扣	由本公司为权益人提供本公司合作的精选私立医院内就医诊疗费用专属折扣		服务期限内	不限次
合作医疗机构网络内门诊预约协助	由本公司为权益人提供本公司合作的医疗机构门诊预约协助服务		服务期限内	不限次
专案管理-合作医疗机构网络内恶性肿瘤门诊预约协助	通过专案经理为权益人提供本公司合作的医疗机构恶性肿瘤门诊预约协助服务		服务期限内，发生疑似或确诊恶性肿瘤 ^{注2}	不限次
专案管理-合作医疗机构网络内住院就医协助	通过专案经理为权益人提供本公司合作的医疗机构住院就医协助服务		服务期限内，发生非紧急住院治疗、手术治疗需求	不限次
专案管理-境外视频健康咨询	由专案经理协调第三方服务供应商为权益人提供境外远程视频健康咨询服务		服务期限内，发生非紧急住院治疗、手术治疗需求、疑似或确诊恶性肿瘤 ^{注2}	不限次
专案管理-境外就医规划	由专案经理协调第三方服务供应商为权益人提供境外面诊就医规划服务		服务期限内，发生非紧急住院治疗、手术治疗需求、疑似或确诊恶性肿瘤 ^{注2}	不限次
	📄 准备阶段4项:			
	服务项目	服务内容		
	医学咨询	提供医学咨询服务，了解权益人病情并介绍海外医疗背景信息		

服务权益	服务内容		启动条件	服务次数
专案管理-境外 就医规划	医学资料 收集指导	指导权益人收集齐就医规划服务所需医学文档及资料	服务期限内，发生非紧急住院治疗、手术治疗需求、疑似或确诊恶性肿瘤 ^{注2}	不限次
	医学资料 整理	整理归纳权益人提供的资料并建立权益人专属档案		
	需求梳理 及目标 设定	了解权益人需求，结合医学资料和全球医疗资源分布梳理就医核心需求，依据医学现况以及既往服务经验为权益人设定海外就医的目标		
	📁 实施阶段4项:			
	服务项目	服务内容		
	就医资源 匹配	依据经权益人确认的需求目标，在全球匹配合适的医疗资源		
	时间与 流程规划	依据权益人实际情况和匹配就医资源的要求，规划就医时间与流程		
	费用预估	依据匹配就医资源，结合既往案例和医院的公开信息，预估就医所需费用		
	全球就医 规划 建议书	依据多维度分析形成的意见，出具全球就医规划建议书		
	* 本服务仅提供医疗资源信息、就医路径建议及费用预估参考，不含所列服务项外的其他费用			

服务权益	服务内容		启动条件	服务次数
专案管理-直通 全球境外就医 协助	由专案经理协调第三方服务供应商为权益人提供直通全球境外就医协助 * 包括准备服务14项、生活服务10项、随访阶段1项 📁 准备服务14项:		在服务期限内，自激活后服务等待期90天之后，服务权益人经二级及以上公立医院专科医生 ^{注1} 首次确诊为重大疾病 * 具体清单见下方二维码  * 注：服务权益人若遇以下任一情况，则说明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
	服务项目	服务内容		
	境外就医咨询	提供境外就医咨询服务，介绍境外目的地的医疗背景信息，了解服务权益人病情，提供个性化就医路径推荐		
	病历收集指导	指导服务权益人收集齐全预约医院所需医学文档，指导收集影像光盘、病理切片等实物资料		
	病情梳理	协助梳理患者发病诊疗经过，整理病历档案，撰写符合目标医院要求的病情总结		
	病历翻译	由境外网络医院医生完成全部病历资料的专业医学翻译，制作专业英文病历		
	病理资料往返邮寄	根据病情需要和境外网络医院医生要求，邮寄相关病理切片		

服务权益	服务内容		启动条件	服务次数
专案管理-直通 全球境外就医 协助	医院预约 (最多3次)	将服务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	在服务期限内，自激活后服务等待期90天之后，服务权益人经二级及以上公立医院专科医生^{注1}首次确诊为重大疾病 * 具体清单见下方二维码  * 注：服务权益人若遇以下任一情况，则说明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
	出国前 就医指导	出行前沟通提醒就医所需的准备		
	首诊前 就医指导	首诊前沟通提醒就医注意事项		
	医疗费用 预估	协助服务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		
	就诊记录 翻译	服务权益人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）		
	复诊预约 (3次)	服务期限内，后续预约境外网络医院复诊		
	其他医院 预约(1次)	服务期限内，根据服务权益人病情需要，由友邦人寿合作机构审核通过的，可协助服务权益人预约境外其他医院		

服务权益	服务内容		启动条件	服务次数
专案管理-直通 全球境外就医 协助	境外网络 医院就医 担保/ 身元担保函 申请	在医疗费用预估后，服务权益人可与友邦人寿合作机构签订代付协议，预先支付押金给友邦人寿合作机构，友邦人寿合作机构可为服务权益人在境外网络医院的医疗费进行担保，简化医院对国际服务权益人的财务审核流程，同时可享受友邦人寿合作机构与境外网络医院的医疗费折扣	在服务期限内，自激活后服务等待期90天之后，服务权益人经二级及以上公立医院专科医生 ^{注1} 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
	账单结算 协助	在诊疗结束时，协助服务权益人进行费用结算，退费指导等；如通过友邦人寿合作机构担保医疗费用的，由友邦人寿合作机构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）交给服务权益人。	 * 注：服务权益人若遇以下任一情况，则说明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	
	* 以上14项服务由友邦人寿合作机构负责提供，但医疗费用及超出服务范围标准的相关费用由服务权益人自行承担			

服务权益	服务内容		启动条件	服务次数
专案管理-直通 全球境外就医 协助	👉 生活服务10项:		在服务期限内，自激活后服务等待期90天之后，服务权益人经二级及以上公立医院专科医生^{注1}首次确诊为重大疾病 * 具体清单见下方二维码  * 注：服务权益人若遇以下任一情况，则说明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
	服务项目	服务内容		
	医疗签证 辅助办理 (2人)	协助服务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)	服务权益人在境外期间各种医学活动陪同		
	生活陪同 (40小时)	服务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）		

服务权益	服务内容		启动条件	服务次数
专案管理-直通 全球境外就医 协助	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	在服务期限内，自激活后 服务等待期90天之后，服 务权益人经二级及以上公 立医院专科医生 ^{注1} 首次确 诊为重大疾病 * 具体清单见下方二维码  * 注：服务权益人若遇以下任 一情况，则说明疾病状态处于 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
	* 以上10项服务由友邦人寿合作机构负责提供，其中已含服务权益人本人签证费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服务权益人自行承担			
	📞 随访阶段1项:			
	服务项目	服务内容		
	医学随访	境外网络医院为服务权益人提供医学随访，服务权益人就病情发展等情况及时与境外医生沟通；友邦人寿合作机构的医学团队也会遵医嘱定期对服务权益人进行随访，包括跟踪病情和服务权益人的相关医疗账户维护（如需）		
* 以上1项服务由友邦人寿合作机构医学团队和其合作的境外网络医院全职医生提供，仅适用于在服务期限内使用，已含相关沟通翻译费用，但医疗费用和超出服务范围标准的相关费用由服务权益人自行承担				
专案管理-全球 找药	由专案经理协调第三方服务供应商为权益人提供海南博鳌乐城先行区就医服务，提供海外药品信息，获取全球医药资源		服务期限内，发生非紧急住院治疗、手术治疗需求、疑似或确诊恶性肿瘤 ^{注2}	不限次

服务权益	服务内容		启动条件	服务次数
专案管理-全球找药	📁 准备阶段4项:		服务期限内，发生非紧急住院治疗、手术治疗需求、疑似或确诊恶性肿瘤 ^{注2}	不限次
	服务项目	服务内容		
	服务咨询	提供医学咨询服务，了解权益人病情和用药需求并介绍全球找药服务信息，提供个性化全球找药服务路径推荐（如目标预约医院、药品申请路径等）		
	医学资料收集指导	根据服务实施路径，指导权益人收集服务所需医学文档及资料		
	医学资料整理	整理归纳权益人提供的资料并建立权益人专属档案		
	申请适用性初审	根据权益人基本情况及相关医学资料进行全球找药初步审核并向权益人反馈结果		
	📁 实施阶段4项:			
	服务项目	服务内容		
	医院预约	向指定医院提交就诊申请，协调双方日程，获得目标医院预约和就诊安排		
	医学评估	指定医院医生根据病情体征，评估是否符合使用特定药品的医学条件		

服务权益	服务内容		启动条件	服务次数
专案管理-全球找药	申报与调拨 (如需)	若权益人治疗方案涉及特定药品，指定医院根据国家规定政策向有关部门提交临床急需进口药品申报流程，获批后为权益人进行特定药品的治疗方案的执行	服务期限内，发生非紧急住院治疗、手术治疗需求、疑似或确诊恶性肿瘤 ^{注2}	不限次
	治疗与用药	院内治疗 在医院完成治疗，遵医嘱定期复诊 带药离院 按照院方及相关规定执行		
全球紧急救援	由本公司协调第三方服务供应商为服务权益人在境内外旅行或出差期间遭受意外时，根据实际情况按需提供紧急医疗救援和国际旅行救援服务 具体服务内容可扫码查看 		在服务有效期内 ① 国际旅行及医疗救援服务：服务权益人（75周岁及以下）在中国境外（含港澳台）旅行或出差时，且每次行程连续不超过90天，可按需启动服务 ② 国内医疗救援服务：服务权益人（75周岁及以下）在国内旅行或出差时，离开其居住地150公里以外且每次行程连续不超过90天，可按需启动服务	1套/权益年度
专案管理-健康资讯	由本公司专案经理提供健康资讯服务		服务期限内，发生非紧急住院治疗、手术治疗需求、疑似或确诊恶性肿瘤 ^{注2}	不限次

服务权益	服务内容	启动条件	服务次数
医疗咨询服务	由本公司医学支持团队为权益人提供医疗咨询服务	服务期限内，发生： ① 大于5000元的单项检查或每剂大于5000元的药品 ② 所有住院治疗或所有手术治疗 ③ 首次肾透析门诊、首次器官移植后抗排异门诊治疗 ④ 恶性肿瘤特殊门急诊（针对恶性肿瘤的门急诊放疗、化疗、内分泌治疗、免疫治疗及靶向治疗） ⑤ 手术后家中看护 ⑥ 康复治疗 ⑦ 疾病终末期关怀 ⑧ 精神疾病治疗 ⑨ 恶性肿瘤CAR-T疗法	不限次
7*24双语客服热线	由本公司为权益人提供7*24小时中英双语专线服务	服务期限内	不限次
精选公立医院现场就医协助	由本公司在部分本公司合作的公立医院或机构网络内为权益人提供现场就医协助服务	服务期限内	不限次

注1：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

注2：详见附录

STANDARDS

服务标准及注意事项

服务权益	服务标准及注意事项
精选私立医院网络内就医诊疗费用专属折扣	服务网络 扫码查看全部友邦合作精选私立医疗机构  注意事项 到精选私立医疗机构网络内就医，需展示愈无忧（御享版）专属电子卡，由医疗机构确认权益人身份后才可享有指定项目的就医诊疗费用折扣，折扣范围在10%-35%，具体每家私立医疗机构的折扣比例及除外项目，以实际就医为准。 愈无忧（御享版）专属电子卡展示路径： ① 登录友邦友享APP → 方法一 友健康 ▶ 愈无忧（御享版）专属页面 ▶ 点击立即使用 ▶ 选定电子卡 → 方法二 我的 ▶ 我的健康养老服务 ▶ 点击“愈无忧（御享版）” ▶ 选定电子卡 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“愈无忧（御享版）”服务入口 ▶ 选定电子卡
合作医疗机构网络内门诊预约协助	服务时间 7*24小时接受线上服务申请 服务时效 ① 初次反馈时效：客服人员收到服务申请后24小时内联系服务申请人 ② 预约反馈时效：若服务申请人预约需求明确且资料齐全，客服人员将于1个工作日内联系服务申请人反馈预约情况

服务权益	服务标准及注意事项	
合作医疗机构网络内门诊预约协助	注意事项 1 提供合作医疗机构网络内门诊预约，网络详情可扫码查看  2 预约成功后，权益人需按时前往就医；如需变更或取消预约，需提前3天致电400-838-3288热线提出变更或取消申请；如无故未如期就诊，将对后续医院预约信用记录产生影响 3 如遇急诊情况，请就近就医或自行拨打120	
	专案管理 - 健康资讯 - 合作医疗机构网络内恶性肿瘤门诊预约协助 - 合作医疗机构网络内住院就医协助 - 境外视频健康咨询 - 境外就医规划 - 直通全球境外就医协助 - 全球找药	服务时间 法定工作日9: 00-12: 00, 13: 00-17: 30, 周六、周日及国家法定节假日除外 服务时效 专案经理收到服务申请后1个工作日内联系服务申请人 注意事项 1 服务申请时，需提供以下资料： ▶ 权益人身份证件信息 ▶ 权益人门诊病历记录 ▶ 权益人入院通知凭证（住院协调适用） ▶ 疾病相关的其他资料（若有） ▶ 注明当次申请服务的主要需求 ▶ 服务过程中主要联系人信息 2 合作医疗机构网络内恶性肿瘤门诊预约协助服务需提供确诊病史及病理报告（如有） 3 如涉及海外就诊，以上服务内容及对应时效将以个案涉及地区的实际情况为准

服务权益	服务标准及注意事项
专案管理 - 健康资讯 - 合作医疗机构网络内恶性肿瘤门诊预约协助 - 合作医疗机构网络内住院就医协助 - 境外视频健康咨询 - 境外就医规划 - 直通全球境外就医协助 - 全球找药	④ 境外视频健康咨询、境外就医规划、直通全球境外就医协助服务境外医院网络列表  ⑤ 境外就医规划注意事项 ▶ 本服务为就医规划咨询，服务商仅提供医疗资源信息、就医路径建议及费用预估参考。本服务不构成医疗建议、诊断或治疗承诺，亦不包含任何实际的就医安排等事宜。客户基于本服务做出的任何医疗决策，均需自行承担相应后果与责任 ▶ 全球就医规划咨询包含电话及微信群内文字沟通，其中提供至少一次不少于15分钟的电话沟通（可按照客户要求延时或提前结束） ▶ 服务过程中提供的医疗资源信息均基于当前公开资料、合作渠道信息以及既往案例整理，可能存在信息滞后或不准确的情况，最终应以目标医院的实时官方信息为准 ▶ 不适用场景，包括但不限于 ① 甲乙类传染病 ② 精神类疾病、心理类疾病 ③ 急症、疾病急性期等不适合择期治疗的疾病 ④ 多器官衰竭、植物人（昏迷）等急重症 ⑤ 非严肃医疗：医美类、干细胞疗法、证据等级低的疗法 ⑥ 中医类 ⑥ 全球找药服务注意事项 ▶ 本服务需在指定医院所在国家相关法律法规及药品管理要求项下履行，服务商仅为权益人提供就医及药品申请的协助安排。本服务涉及药品的获取、供应及使用存在不确定性（包括但不限于：是否适用、能否获批、获批时间、最终供应以及权益人最终选择），服务商不对此承担任何保证或责任 ▶ 本服务非医疗建议或治疗承诺，服务商不对任何治疗效果、康复情况或潜在医疗风险承担责任 ▶ 指定医院为根据国家规定具备引进特定药品资质的境内医疗先行区医院和境外具有所在国家的合法经营资质且可向患者提供合法医疗服务的医疗机构

服务权益	服务标准及注意事项
专案管理 • 健康资讯 • 合作医疗机构网络内恶性肿瘤门诊预约协助 • 合作医疗机构网络内住院就医协助 • 境外视频健康咨询 • 境外就医规划 • 直通全球境外就医协助 • 全球找药	▶ 就医过程中产生的交通等行程费用、住宿费用、就诊医院内发生的所有医疗费用及药品费用均由权益人自行承担 ▶ 服务商为权益人完成医院预约安排后，由权益人自行前往目标医院就医，权益人完成指定医院的首次线下就诊，且医生已出具初步评估意见或治疗方案后即代表本次服务完成。若出现以下任一情形，服务商的服务视为已履行完毕 ① 若因权益人个人原因（包括但不限于未按时就诊、自行取消预约、拒绝接受医生建议等）导致未能完成就诊的，但因服务商过错或不可抗力导致权益人未就医的除外 ② 权益人在就诊后基于个人意愿决定不使用医生推荐的治疗方案或药品的 ③ 经医生评估，权益人不符合使用特定药品的医学条件的 ④ 药品申请未获政府及相关审批机构批准或因医院库存、供应原因无法调拨的 ⑤ 权益人在就诊后未向服务商授权获取医生出具的评估意见或治疗方案，且完成首次线下就诊的 7 不适用场景，包括但不限于： ▶ 预防性用药 ▶ 精神类疾病、心理类疾病 ▶ 急症、疾病急性期等不适合择期治疗的疾病 ▶ 多器官衰竭、植物人（昏迷）等急重症 ▶ 美容/整形/抗衰老/保健类 ▶ 中药类
全球紧急救援	服务时间 7*24小时接受服务申请 服务时效 接到服务权益人服务需求后，友邦人寿合作机构的服务专员将按实际案件情况及时响应服务权益人 注意事项 除非友邦人寿合作机构已经事先书面批准并且服务权益人已经支付了相关费用，否则下列治疗、项目、病情、活动和与之有关的或间接的费用属于除外责任： ① 由于服务权益人的既往病症而发生的救援费用。 ② 在服务期间内，针对服务权益人的某一项相同的意外事故或病症等，发生了多于一次的医疗转送和/或送返。

服务权益	服务标准及注意事项
全球紧急救援	③ 友邦人寿合作机构的服务计划中没有包含的救援费用以及未经友邦人寿合作机构事先书面认可的和/或未经友邦人寿合作机构安排的紧急医疗救援而产生的费用。但当从偏远落后地区进行紧急医疗转送时，服务权益人事先不能够事先通知/有效联络友邦人寿合作机构而这样的耽搁有可能会造成服务权益人的生命危险或对其造成伤害时，本除外条款不适用。 ④ 不顾医生劝告赴中国境外旅行（国际旅行及医疗救援服务适用）或离开国内居住地旅行（国内医疗救援服务适用）并由此发生的救援费用；以获得医学治疗为目的的旅行并由此发生的救援费用或者因之前已发生的意外伤害、疾病或既往病症，需要进一步休养或康复而外出旅行并由此发生的救援费用。 ⑤ 如果服务权益人并未出现严重医疗状况，和/或根据友邦人寿合作机构医生的意见，服务权益人完全可以在本地获得充分的治疗，或者该治疗可以被合理地延期至服务权益人返回中国境内（国际旅行及医疗救援服务适用）或国内居住地（国内医疗救援服务适用）之后进行。由于此等情况而发生的救援费用。 ⑥ 根据友邦人寿合作机构医生的意见，服务权益人其实可以作为一个不需要医疗护送的正常旅行者而坚持要求救援所产生的费用。 ⑦ 与分娩、流产或怀孕有关的任何治疗或费用。但这些不适用于在怀孕的前24周内出现的足以危及母亲和/或胎儿生命的任何异常妊娠或怀孕并发症。 ⑧ 如果服务权益人从事探穴、登山或利用向导或绳索方式的攀岩、探勘地上坑洞、跳伞运动、降落伞、蹦极、热气球、滑翔翼、利用带有空气软管装置的保护性头盔进行的深海潜水、武术、拉力比赛、除了赛跑以外的其它各种竞赛活动和参加任何由专业团体或发起人组织的各种竞技运动的，由于此等情况造成意外事故和伤害而进一步发生的救援费用。 ⑨ 因精神疾病发生的任何救援费用。 ⑩ 因服务权益人自伤、自杀、药物上瘾或滥用、酒精滥用、性传播疾病而由此发生的任何救援费用。 ⑪ 因服务权益人罹患获得性免疫缺失综合症（“艾滋病”）或与艾滋病有关的疾病而由此发生的任何救援费用。 ⑫ 服务权益人不是作为定期商业航班或者经由批准航线飞行的特许租用航空器上的乘客的身份进行空中飞行而由此发生的任何救援费用。 ⑬ 服务权益人从事或试图从事非法活动而由此发生的任何救援费用。 ⑭ 因为服务权益人接受了一个未经登记注册的医疗服务者所实施的同国家规定的治疗标准不一致的治疗措施和/或开具的医嘱而由此发生的任何救援费用。 ⑮ 因为服务权益人加入了任何国家的现役军队或警察部队并在执行公务过程中由此发生的任何救援费用；因为服务权益人主动参与战争（无论是否对外宣布）、入侵、敌国的行动、对抗、国内战争、叛乱、暴动、革命或起义而由此发生的任何救援费用。

服务权益	服务标准及注意事项
全球紧急救援	①6 无论何种直接原因，包括使用或威胁使用核武器或设备、化学武器和生物武器，包括并不限于恐怖活动或战争而由此发生的任何救援费用。 ①7 因为服务权益人在轮船、海上钻井平台或者其它类似的离岸设施上工作或活动而由此发生的任何救援费用。 ①8 要求救援服务时，服务权益人年龄已超过75岁。 ①9 由于核反应或核辐射为直接原因而造成的各种救援费用。 当发生上述所列的除外情况时，友邦人寿合作机构只有在收到服务权益人提供的额外金融或偿还担保的前提下，友邦人寿合作机构可以为服务权益人提供按服务内容收费的医疗救援服务。但友邦人寿合作机构应事先将费用情况告知服务权益人并征得服务权益人的同意。
医疗咨询服务	受理时间 法定工作日9：00-12：00，13：00-17：30，周六、周日及国家法定节假日除外 服务时效 评估完成后，本公司医学支持团队将于1个工作日内反馈服务申请人，如果预估费用超过10万人民币的服务申请，材料完整的情况下，反馈时间需5个工作日。如有特殊复杂案件申请，反馈时间需视个案情况而定 注意事项 ① 本服务在权益人就医时提供 ② 如发生以下任一情况，本公司将无法提供医疗咨询服务，并将通过电话或邮件形式通知服务申请人结果： ▶ 非启动条件内的治疗 ▶ 无法提供或补充服务所需的必要资料 ▶ 不符合医疗必须性、惯常性及合理性的服务申请 ▶ 其他不适用启动服务的情况 ③ 如权益人在就医时发生紧急情况，无法提前进行服务申请，服务申请人需在就诊48小时内致电：400-838-3288告知本公司 ④ 权益人若在就医时未能在规定时间内进行通知的，将无法提供该项服务

服务权益	服务标准及注意事项
7*24双语客服热线	受理时间 7*24小时 注意事项 ① 7*24小时专属客服热线仅为权益人提供服务 ② 7*24小时专属客服热线仅提供与本服务手册内提及的服务内容相关的咨询、协助服务
精选公立医院现场就医协助	注意事项 ① 公立医院驻院代表仅可在部分本公司合作的公立机构提供服务 ② 精选公立医院现场就医协助服务时间将根据不同医疗机构规定有所差异，详情可于就医前致电：400-838-3288咨询





PROCESS 服务流程



服务入口

1. 登录友邦友享APP

方法一

友健康

愈无忧（御享版）
专属页面

点击服务申请

选定服务项
申请服务

方法二

我的

我的健康
养老服务

点击
“愈无忧（御享版）”

选定服务项
申请服务

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
“愈无忧（御享版）”
服务入口

爱健康公众号
二维码



服务流程

01 合作医疗机构网络内门诊预约协助

○ STEP 01 / 服务申请

在服务期限内，若发生就医需求，请拨打400-838-3288提出服务申请。服务申请人也可登录友邦友享app或爱健康-友邦健康管理平台公众号，进入“愈无忧（御享版）”在线服务通道，提出合作医疗机构网络内门诊预约协助申请

○ STEP 02 / 初次反馈

客服人员将于24小时内联系服务申请人，进行初次反馈，明确预约需求并指导服务申请人提供必要预约信息或补充资料

○ STEP 03 / 预约结果反馈

需求明确且资料齐全的情况下，客服人员将于24小时内反馈服务申请人预约结果

* 特别说明：若权益人进入了御享家私人医服务群，则可在友邦私人医服务群内提出申请

02 专案管理

○ STEP 01 / 服务申请

在服务期限内，若发生满足服务启动条件的服务需求，服务申请人可通过以下方式进行服务申请：

- ▶ 登录友邦友享app或爱健康-友邦健康管理平台公众号，进入“愈无忧（御享版）”在线服务通道，提出专案管理服务申请
- ▶ 致电：400-838-3288

○ STEP 02 / 初次反馈

专案经理在收到服务申请后1个工作日内致电服务申请人，进行初次反馈，与服务申请人沟通明确服务需求并指导服务申请人按需补充必要资料

○ STEP 03 / 提供服务

专案经理将根据被保险人实际需求，为被保险人提供健康资讯、合作医疗机构网络内恶性肿瘤门诊预约协助、合作医疗机构网络内住院就医协助、境外视频健康咨询、境外就医规划、直通全球境外就医协助、全球找药服务。具体服务结束时间需视个案实际情况而定

* 特别说明：若权益人进入了御享家私人医服务群，则可在友邦私人医服务群内提出申请

03 全球紧急救援

- 在服务期限内，若发生满足服务启动条件，则可致电：400-838-3288提出服务申请。将由客服人员根据个案情况为权益人协调全球紧急救援服务，并由本公司合作机构为权益人提供最终服务。具体流程需视个案情况而定

* 特别说明：御享家私人医服务群不作为全球紧急救援服务申请路径

04 医疗咨询服务

○ STEP 01 / 服务申请

在服务期限内，若权益人前往就医且触发该服务项启动条件，可登录友邦友享app或爱健康-友邦健康管理平台公众号进行在线申请或提前发送邮件至邮箱：cn.gop@aia.com提出服务申请（在邮件中需特别注明【医疗咨询服务】申请）

○ STEP 02 / 审核资料提交

权益人提供如下相应医疗必需文件及信息：

- ▶ 专属权益卡详情（电子卡：需提供身份信息页面信息）
- ▶ 可体现首次发现该疾病的病史及就诊日期信息
- ▶ 既往症病史及治疗史-其他必要文件（按需）

○ STEP 03 / 医疗咨询

本公司医学支持团队在收到完整资料后，发起评估

○ STEP 04 / 评估后反馈

评估完成后，本公司医学支持团队将于1个工作日内反馈服务申请人，如果预估费用超过10万人民币的服务申请，材料完整的情况下，反馈时间需5个工作日。如有特殊复杂案件申请，反馈时间需视个案情况而定

05 7*24小时双语客服热线

- 权益人在服务期限内，若发生愈无忧（御享版）服务相关的需求或问题，可致电该专属服务热线：



境内可拨打
400-838-3288



境外可拨打
+86 21 24099018

06 精选公立医院现场就医协助

- 在服务期限内，若前往有本公司驻院代表的合作公立医疗机构进行就医，可通过致电400-838-3288提前预约，则可在对应特需部、VIP部或国际部门现场联系本公司于公立医院驻派的驻院代表，根据实际情况，寻求现场就医协助服务。

* 特别说明：若权益人进入了御享家私人医服务群，则可在群内提出申请



FAQ 常见问题



01

Q: 愈无忧（御享版）和友邦高端医疗险愈无忧有什么区别？

A: 愈无忧是友邦高端医疗险专属服务，愈无忧（御享版）是购买财富类产品达到特定保费门槛获得的服务；愈无忧（御享版）嫁接友邦高端医疗服务资源和能力，让购买财富产品的客户也能够享受高端医疗的专属服务。

02

Q: 愈无忧（御享版）的境内就医协助网络和友邦高端医疗险愈无忧的直付网络有什么区别？

A: 友邦高端医疗险愈无忧的直付网络是友邦与医疗机构直接合作，意在为高端医疗险客户提供便捷就医、直付的网络平台；愈无忧（御享版）的境内就医协助网络嫁接友邦高端医疗险愈无忧直付网络资源，为权益客户提供该网络内门诊就医协助、住院协助服务。但其中有六家医院无法接受非商保直付客户预约，特此列明：

- ▶ 上海市第六人民医院国际医疗中心
- ▶ 上海市第六人民医院东院国际医疗中心
- ▶ 天津市泰达医院国际诊疗中心
- ▶ 江苏省人民医院（南京医科大学第一附属医院/江苏省妇幼保健院）
- ▶ 成都市第二人民医院（龙潭院区）国际医疗部
- ▶ 天津医科大学总医院国际诊疗中心

* 注：具体医院清单以服务时的医院实际情况为准

03

Q: 激活后是否支持变更权益人？

A: 不支持单独变更权益人，但若权益人同一份关联保单的御享家权益符合激活后30天内可变更规则，且未申请任何服务，则可随同御享家一同变更为新的权益人；同时，若该权益人使用了本服务权益，则其同一份关联保单的御享家权益也不可做变更。

04

Q: 该服务是否有激活有效期？

A: 服务期限内均可激活。

APPENDIX 附录



注2：恶性肿瘤（含恶性肿瘤——重度、恶性肿瘤——轻度）、原位癌、交界性肿瘤的疾病定义。



请扫描二维码查阅

说明

二维码内关联信息以友邦人寿的最新公布信息为准

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）

