



健康长久好生活



御享家私人家庭医生服务

# 「御享家」 私人家庭医生服务手册



物料编号:CHOH&WME014 (2025)





# 诚挚感谢您选择友邦人寿

*Thank you*

「御享家」私人家庭医生服务是为投保特定保险产品的投保人家庭<sup>注</sup>提供的专属健管服务。我们致力于通过“御享家”私人家庭医生团队提供双重医生专业守护和管家健管服务统筹，协调国内外优质医疗资源，为投保人家庭的健康全旅程保驾护航。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。

注：

投保人家庭是指投保人指定的共享服务权益人。投保人激活权益时，可在本人、配偶、子女、父母、配偶父母、（外）祖父母、（外）孙子女、亲兄弟姐妹和被保险人中选择4位作为共享服务权益人，部分服务权益限上述4位共享权益人中的1位享有，具体详见服务内容说明。



# CONTENTS

## 目录

---

|           |       |
|-----------|-------|
| 服务声明      | 01    |
| 服务概览及服务期限 | 02-03 |
| 服务内容      | 04-09 |
| 服务标准      | 10-19 |
| 服务流程      | 20    |
| 注意事项      | 21-25 |



# 服务声明

## SERVICE STATEMENT

- 1 本服务手册内提供的服务仅限本服务手册约定的指定共享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。
- 2 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。
- 3 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。
- 4 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。
- 5 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。
- 6 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。





## 服务概览及服务期限

### SERVICES OVERVIEW AND PERIOD

本服务共分为3档，根据特定保险产品的单张总保费对服务进行分档，每档对应不同的服务期限：

| 服务档位 | 服务期限                              | 共享权益人数 |
|------|-----------------------------------|--------|
| 标准版  | 缴费期<br>(注：趸交为3年)                  | 4      |
| 长期版  | 2倍缴费期<br>(注：趸交为6年)                | 4      |
| 至尊版  | 保单生效日起20年和2倍缴费期取长<br>(所有缴别服务期限一致) | 4      |





## 服务起始日

投保人完成特定保险产品保单回执签署后，即可获得私人家庭医生团队服务，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

见前一页服务期限

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，对应档位服务即时终止；
- 3.对应保险合同效力中止则服务也相应中止，保险合同效力恢复且处于服务期限内，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个服务年度周年日，权益次数会按服务年度重置；最后一个服务年度小于1年。



## 档位变动

服务档位会随对应保单单张总保费变动而相应变化

1. 服务期限调整的规则和示例如下：

保单生效日为2025年5月1日，缴费期3年。原档位是长期版，服务激活日（即服务起始日）为2025年6月1日，服务期限6年。后因保全变更，原档位长期版变更为新档位标准版，则变更后服务期限调整如下：

新档位标准版服务起始日：原档位激活日（即：2025年6月1日）

新档位服务期限：缴费期（服务终止日为2028年4月30日）

新档位服务年度周年日和原档位一致（即：2026-2027每年的6月1日）

2. 档位变化所处的服务年度内，若原档位中有权益已使用，则该权益在当前服务年度的剩余权益次数为新档位权益次数扣减原档位已使用权益次数；其他未使用权益均可在新档位中继续使用至新档位服务期限结束



## 服务内容

### SERVICE CONTENT



#### 健康建档

**服务内容**

由私人医团队通过和服务权益人的音视频沟通，梳理健康风险，提供健康干预建议，协助权益人形成正确的健康管理方式和生活习惯，并为权益人创建专属健康档案

**启动条件**

在服务期限内，服务权益人可按需启动服务

**服务次数**

1次/人/服务年度



#### 专属企微信群健康咨询

**服务内容**

由私人医团队在权益人的私家服务企微信群内向服务权益人提供健康咨询服务

**启动条件**

在服务期限内，服务权益人可按需启动服务

**服务次数**

家庭共享不限次



#### 优质三甲医生健康咨询

**服务内容**

由私人医团队协调公立三甲医院在职医生向服务权益人提供电话健康咨询服务

**启动条件**

在服务期限内，服务权益人可按需启动服务

**服务次数**

家庭共享4次/服务年度



#### 线下购药协助

**服务内容**

由私人医团队为服务权益人提供特定公立医院网络的慢病配药协助

**启动条件**

在服务期限内，服务权益人需要提供配药关联的慢病病史病历和二级及以上公立医院慢病药品处方（处方开具时间距离申请时间须小于等于3个月）用于服务启动

**服务次数**

家庭共享4次/服务年度





### 视频健康咨询及线上购药协助

**服务内容**

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。

**启动条件**

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

**服务次数**

家庭共享不限次



### 线上购药协助

**服务内容**

由私人家庭医生团队在私家服务企业微信群内为服务权益人提供线上购药指导及协助

**启动条件**

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

**服务次数**

家庭共享不限次



### 门诊就医预约协助

**服务内容**

私人家庭医生团队根据服务权益人的病情和就医需求，协助预约公立三甲医院门诊就医

**启动条件**

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  
注：不支持指定专家预约，可预约副主任或主任级别公立三甲医院医生

**服务次数**

家庭共享4次/服务年度



### 门诊就医陪诊

**服务内容**

私人家庭医生团队根据服务权益人的需求及就医医院规则，安排就诊当天陪诊，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

**启动条件**

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

**服务次数**

家庭共享4次/服务年度



## 大型检查预约协助

- 服务内容** 私人家庭医生团队根据服务权益人的大型检查需求，协助预约公立三甲医院大型检查
- 启动条件** 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
- 服务次数** 家庭共享1次/服务年度



## 住院就医协助

- 服务内容** 私人家庭医生团队根据服务权益人的住院就医协助需求，协助其完成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
- 启动条件** 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
- 服务次数** 家庭共享1次/服务年度



## 就医接送

- 服务内容** 私人家庭医生团队为服务权益人提供其已预约就医医院的同城往返接送服务
- 启动条件** 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
- 服务次数** 家庭共享1次/服务年度



## 就医咨询

- 服务内容** 私人家庭医生团队根据服务权益人的就医需求，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
- 启动条件** 在服务期限内，服务权益人可按需启动服务
- 服务次数** 家庭共享不限次





## 康护管家（限同1人使用）

### ● 住院专属护工服务：

#### 服务内容

私人医团队协调第三方服务供应商根据服务权益人病情及需求，提供以下服务：

- ①.入院手续办理指导
- ②.专业照护需求评估
- ③.制定住院专业照护计划
- ④.协调匹配院内护工遵照住院专业照护计划提供专业照护服务，并监督其服务执行情况
- ⑤.住院期间专业护士现场探访
- ⑥.出院当天专业护士协助办理出院手续

#### 启动条件

- 1.在服务期限内，自激活日起30天服务等待期后，服务权益人发生住院治疗（不含日间病房）
- 2.仅限80周岁及以下的服务权益人使用
- 3.因服务对象患有传染性疾病、精神类疾病无法提供此服务
- 4.仅限在第三方服务供应商约定的公立医院网络范围内提供该服务（详细清单请扫码查看）



### ● 院后居家康护服务：

#### 服务内容

私人医团队协调第三方服务供应商根据其提供的《院后居家康护指导书》制定符合服务权益人情况并获得服务权益人认可的《上门康护服务计划》，并安排服务人员根据《上门康护服务计划》，在与服务权益人预约的时间点，向服务权益人提供居家康护服务

#### 启动条件

- 1.在服务期限内，自激活日起30天服务等待期后，服务权益人发生住院治疗
- 2.仅限80周岁及以下的服务权益人使用
- 3.因服务对象患有传染性疾病、精神类疾病无法提供此服务
- 4.仅限在第三方服务供应商约定的全国特定城市市区范围内提供该服务（详细清单请扫码查看）（不含下辖县、县级市）



#### 服务次数

住院专属护工服务&院后居家康护服务：家庭指定1人享3次/服务年度

### ● 出院交通安排及陪护服务：

#### 服务内容

私人医团队基于服务权益人的病情及交通需求，进行出院交通需求及风险评估，提供出院交通安排及陪护，包括出院手续协助、适合的车辆安排和车辆行程陪同。

#### 启动条件

- 1.在服务期限内，自激活日起30天服务等待期后，服务权益人发生住院治疗
- 2.仅限80周岁及以下的服务权益人使用
- 3.须经主诊医生确认符合正常出院条件
- 4.仅限在第三方服务供应商约定的全国特定城市市区范围内提供该服务（详细清单请扫码查看）（不含下辖县、县级市）



#### 服务次数

家庭指定1人享1次/服务年度

### ● 院后康护指导书：

#### 服务内容

私人医团队为服务权益人提供现场/远程的专业评估，针对服务权益人日常生活照料、基础并发症预防、辅具适配、居家环境注意事项、体质恢复营养、疾病康复促进、个性化风险预防等制定1份详细的《院后居家康护指导书》，并提供相关电话讲解及咨询指导。

#### 启动条件

- 1.在服务期限内，自激活日起30天服务等待期后，服务权益人发生住院治疗
- 2.仅限80周岁及以下的服务权益人使用

#### 服务次数

家庭指定1人享1次/服务年度



## 营养指导

### 服务内容

由私人医团队协调营养师为服务权益人提供营养指导计划，包括

- ①.专业营养咨询
- ②.营养风险筛查
- ③.营养方案制定

### 启动条件

在服务期限内二级及以上公立医疗机构出具的诊断报告，确诊恶性肿瘤（含恶性肿瘤——重度、恶性肿瘤——轻度）、原位癌或交界性肿瘤（具体的疾病定义请查阅附录1）、高血压、糖尿病、高血脂

### 服务次数

家庭共享1次/服务年度



## 防癌测评

### 服务内容

权益人通过在线评估问卷获得癌症的风险级别、健康指引和癌症科普等内容的完整报告。

### 启动条件

在服务期限内，服务权益人可按需启动服务，仅适用于18-80岁人群

### 服务次数

1次/人/服务年度



## 直通全球（限同1人使用）

### ● 远程多学科咨询

### 服务内容

由私人医团队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”。

### 启动条件

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<sup>注</sup>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

### 服务次数

1次/服务期限







## 直通全球（限同1人使用）

### ● 境外就医协助

#### 服务内容

由私人医团队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。

#### 启动条件

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<sup>注</sup>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



#### 服务次数

1次/服务期限



## 健管服务统筹

#### 服务内容

由私人医团队按需为服务权益人提供其在友邦所有的健管服务权益的启用建议并协助统筹服务启动

#### 启动条件

在服务期限内，服务权益人可按需启动本服务，若涉及私人家庭医生服务以外的服务权益统筹，该服务权益须在申请时有效且在友邦健管服务核心系统内可查询，该服务权益具体的启动条件以该服务权益关联服务手册描述为准

#### 服务次数

家庭共享不限次

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。



## 服务标准

### SERVICE STANDARDS

服务权益人可享以家庭为单位的专属企微信群服务，服务权益均可在专属企微信群内咨询并得到启动协助，为服务权益人提供“一触即达”的服务体验。

主要服务成员服务标准：

| 是否在企微信群内 | 主要服务成员 | 服务时间                                                     | 反馈时效                                          |
|----------|--------|----------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|
| 是▶       | 私人医生   | 9:00-23:00群内提供健康咨询；<br>23:00-9:00（次日）通过群内提示专线提供健康咨询      | 服务时间内及时回复                                     |
|          | 服务助理   | 9:00-23:00群内接受服务申请                                       | 服务时间内及时回复<br>非服务时间收到需求于次日工作时间内主动联系服务权益人       |
|          | 家医管家   | 周一至周五（非节假日）<br>9:00-18:00群内接受服务申请；<br>其他时间通过群内提示专线接受服务申请 | 服务申请及时响应<br>收到需求平均4个工作小时主动联系服务权益人             |
| 否▶       | 三甲医院医生 | 9:00-23:00接受群内服务申请，<br>由服务助理协调三甲医院医生电话回呼                 | 服务时间内平均4个工作小时电话回呼<br>非服务时间收到需求1个工作日内主动联系服务权益人 |

企微信群通用服务规则：

1. 仅限服务权益人本人进群，进群后家医管家会结合投保人激活时录入的共享权益人身份信息对入群权益人进行身份验证，确保后续服务权益可正常启动。家医管家为每个投保人指定的共享权益人建1个家庭专属企微信群，每个服务权益人原则上仅限进入1个家庭专属企微信群；
2. 服务权益人进群后即授权群内服务团队为其提供私人家庭医生服务；
3. 该企微信群仅限在服务期限内提供服务，服务终止后，家医管家会解散企微信群。





## 健康建档

- **服务时效：**收到服务申请并获得必要信息后，1个工作日内反馈健康建档具体时间安排；完成健康建档沟通后平均6个工作日内提供健康档案材料
- **建档方式：**通过线上视频或语音沟通，生成专属档案小结。
- **建档时长：**具体根据服务权益人需求，单次沟通无时长限制。
- **后续随访及档案更新：**服务助理参考建档后医生咨询建议推进后续群内随访，并根据随访结果和服务权益人需求更新健康档案



## 专属企微群健康咨询

- **服务时效：**收到服务申请并获得必要信息后通过企微或电话实时提供咨询
- **单次咨询时长：**不限时长
- **医生资质：**第三方服务供应商全职自有医师



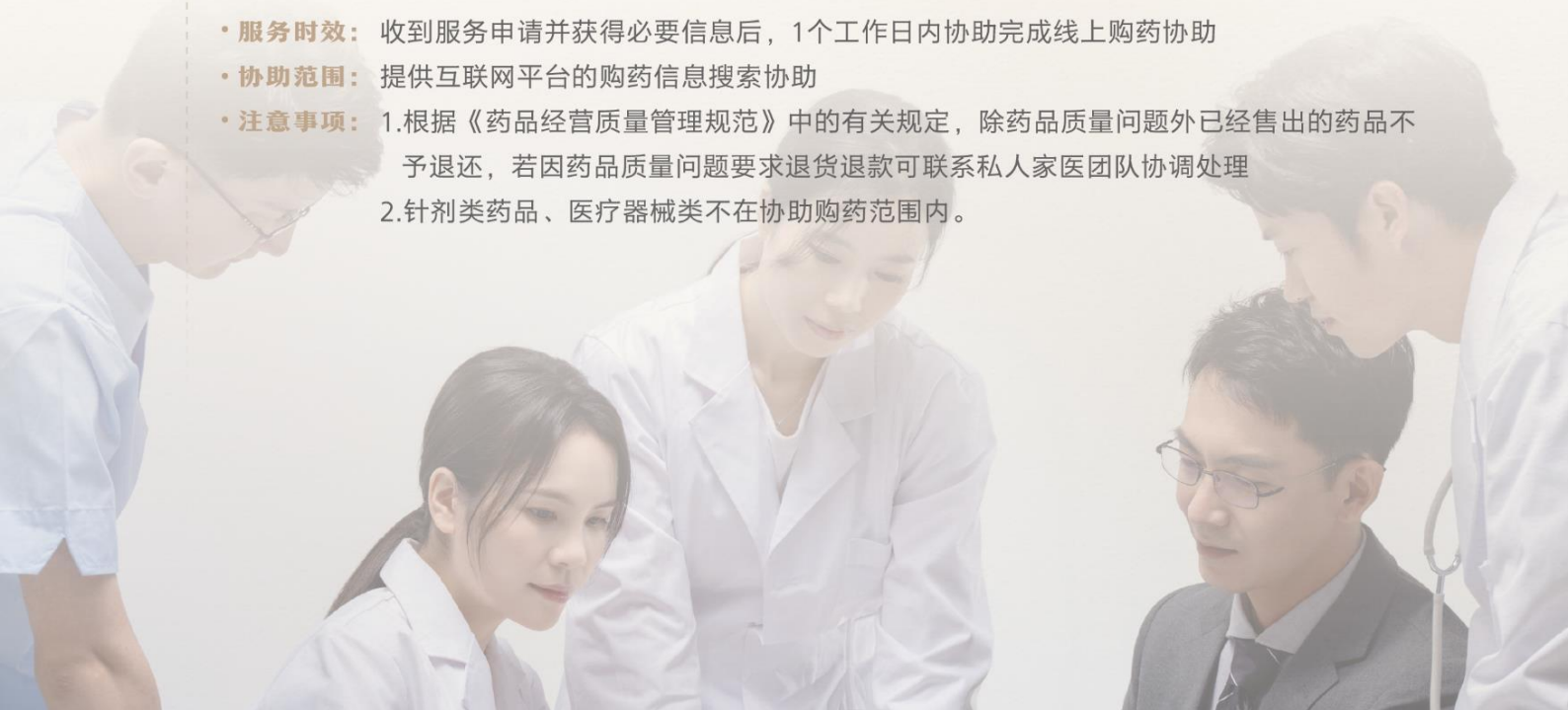
## 优质三甲医生健康咨询

- **服务时效：**收到服务申请并获得必要信息后，服务助理30分钟内反馈三甲医生回呼时间
- **单次咨询时长：**不限时长
- **医生资质：**北上广优质公立三甲医院全科/内科/儿科等科室的主治及副主任医师
- **取消规则：**若私人医团队已和服务权益人通过企微等方式确定具体可回呼时间，权益人最晚须在回呼时间前2个工作小时前取消，可保留服务权益，否则扣除权益1次；若私人医团队未和服务权益人确定具体可回呼时间，权益人如需取消服务，最迟需在提出需求后2个工作小时内告知服务助理取消事宜，可保留服务权益，否则扣除权益1次



## 线上购药协助

- **服务时效：**收到服务申请并获得必要信息后，1个工作日内协助完成线上购药协助
- **协助范围：**提供互联网平台的购药信息搜索协助
- **注意事项：**
  - 1.根据《药品经营质量管理规范》中的有关规定，除药品质量问题外已经售出的药品不予退还，若因药品质量问题要求退货退款可联系私人医团队协调处理
  - 2.针剂类药品、医疗器械类不在协助购药范围内。





## 线下购药协助

- **服务时效：**收到服务申请并获得必要信息后，3-5个工作日内协调完成线下购药（不含物流配送时间）
- **医院范围：**限北上广定点公立医院范围内，不支持指定医院，具体可群内咨询。  
若涉及异地配药，会协助服务权益人进行异地就医备案登记。  
定点医院网络清单见二维码
- **配药范围：**慢病配药，药品提供须参照相关国家规定  
（包括：慢性代谢性疾病：如糖尿病、高脂血症、高尿酸等；慢性呼吸系统疾病：如支气管哮喘、慢性阻塞性肺疾病、肺结核等；心脑血管疾病：包括高血压、冠心病、脑梗等；其他慢性疾病：如慢性肾脏病、前列腺增生、骨质疏松症、慢性肝炎等）
- **除外药品：**包括但不限于靶向药、注射制剂等，具体可支持药品范围以实际咨询为准
- **线下购药协助不得连续超过3次，此后服务权益人应到门诊复查**
- **取消规则：**若私人家庭医生团队已和服务权益人通过企微等方式确定具体服务需求，权益无法取消



## 视频健康咨询及线上购药协助

- **申请时间：**7×24小时友邦友享APP内接受服务申请
- **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理



## 门诊就医预约协助

- **预约时效：**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

- **服务时效：**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

- **服务时效：**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

- **服务时效：**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

- **申请规则：**1. 仅限在门诊就医预约协助、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协助安排后申请  
2. 须至少在私人医团队反馈的上述预约协助服务的最终预约就医日之前的2个工作日申请就医接送服务
- **就医接送标准：**接送车型为商务6座专车，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或选择自行线下乘车，仅支持经济型快车及出租车的事后报销，具体方式：需要权益人先行支付车费后，凭借出租车发票或第三方打车平台行程单及发票向私人医团队进行同城往返医院的车辆费用报销。私人医团队在收到就医接送车费发票后的10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：**若服务权益人在与私人医团队确认就医接送服务需求后，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

- **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



## 康护管家-住院专属护工服务

- **申请时间：**除企微群服务申请外，7\*24小时均可接受电话服务申请，服务热线：400-0709-058
- **启动条件判定所需材料：**住院护工服务申请需要提供相关住院信息：  
①住院证 ②相关影像学资料（超声、核磁、CT的报告等）③住院手环
- **年龄限制：**仅限80周岁及以下的服务权益人使用
- **服务时效：**收到服务申请后1个工作日内启动评估；完成服务权益人照护需求评估后48小时内为服务权益人匹配住院专属护工，确定护工人选后由第三方服务供应商的专业护士协同护工按约定时间，向服务权益人进行展示、说明、确认住院专属照护计划，得到服务权益人认可后，进入执行阶段
- **服务范围：**住院专属照护计划的内容制定会基于对服务权益人的照护需求评估，从如下服务项目中按需选择，包括：基本生活照护（饮食照护、排泄照护、生活技能照护、休憩照护等），专项照护（用药照护、舒适照护、安全照护等）、清洁与卫生照护（个人卫生照护、环境卫生照护、物品与用具清洁等）、关怀陪同等，详情可扫描右方二维码查看《住院专属护工详细服务内容 & 高风险免责声明》
- **服务时长和次数说明：**每次服务时长最多8天7晚（24小时/天），针对同一次住院仅可使用1次服务，每个服务年度最多可提供3次服务权益，与“院后居家康护服务”共享服务权益次数
- **陪同规则：**如权益人为10岁以内的儿童或75周岁以上的老人，需要有一名家属陪同的情况下方可使用；
- **取消规则：**如需取消，须至少在实际约定的服务使用时间前24小时（1个工作日）通知第三方服务供应商，则不扣除服务次数
- **注意事项：**传染病、精神病类医院无法提供服务





## 康护管家-院后居家康护服务

- **申请时间、启动条件判定所需材料和取消规则**同“康护管家-住院专属护工服务”
- **年龄限制：**仅限80周岁及以下的服务权益人使用
- **服务时效：**第三方服务供应商提供《院后居家康护指导书》后1个工作日内与服务权益人沟通确认具体上门时间，并在约定的上门时间点前，完成《上门康护服务计划》的制定及与服务权益人完成该计划的确认
- **服务范围：**《上门康护服务计划》会依据《院后居家康护指导书》制定并明确服务项目及服务次数等，服务项目将从如下内容中按需选择，包括：生活照料（如：面部清洁、修剪指/趾甲、如厕护理等）、专项指导（如：疼痛应对指导、服药依从性指导、放、化疗副作用应对指导等）、健康促进（居家风险防范指导、营养指导、压疮预防指导等）以及心理关怀，详情请扫描右方二维码查看《院后居家上门康护服务项目及高风险免责声明》，院后居家康护计划需服务对象或其家属签字确认方可执行。
- **服务时长和次数说明：**每次服务时长最多4小时，不支持同一天内连续使用两次及以上服务，每个服务年度内最多可提供3次服务权益，与“住院专属护工服务”共享服务权益次数
- **取消规则：**如需取消，须至少在实际约定的服务日前一天18:00之前通知第三方服务供应商，则不扣除服务次数



## 康护管家-出院交通安排及陪护服务

- **申请时间、启动条件判定所需材料和取消规则**同“康护管家-住院专属护工服务”
- **年龄限制：**仅限80周岁及以下的服务权益人使用
- **服务时效：**第三方服务供应商在收到服务权益人服务申请后24小时内完成服务权益人病情等相关必要信息采集①住院证 ②相关影像学资料（超声、核磁、CT的报告等）③住院手环，并为其进行出院交通需求及风险评估
- **服务范围：**若服务权益人家庭常住地距住院医院单程距离（以最短实际交通行驶路线为准）在200公里以内（含），可以提供住院医院至家庭常住地的交通安排（含交通费）；出院交通工具的选择以主诊医生的意见为判断标准，若主诊医生判断服务对象具备自主行动能力，则第三方服务供应商提供五至七座商务车，若主诊医生判断服务对象存在体位制动或其他需平躺出院情况的，第三方服务供应商提供救护车或其他可供平躺出院的专业车辆
- **注意事项：**该服务不支持事后报销。
- **取消规则：**如需取消，须至少在实际约定的服务使用时间前24小时（1个工作日）通知第三方服务供应商，则不扣除服务次数  
如下情况不支持服务提供：
  - a. 权益人出院转往另一家医疗机构继续治疗，属于医疗转运服务，不在服务范畴；
  - b. 权益人由于病情危重放弃治疗或失去治疗条件的，不在服务范畴；
  - c. 由于权益人患有医学可证明的传染性疾病、精神疾病等可能对服务机构服务人员造成人身及财产损害的疾病，或处于可对服务机构服务人员造成人身及财产损害的状态时，不在服务范畴；
  - d. 如权益人要求选择的交通工具经评估可能会产生额外风险（例如不符合出院医嘱或会诱发潜在风险等），不在服务范畴；
  - e. 如权益人因自身原因不接受出院交通需求及风险评估，或提供的信息与实际情况严重不符，可不提供服务
  - f. 本服务仅为协助和安排，不对第三方交通工具行驶过程中的问题或不可抗力（自然灾害、恶劣天气、群体性安全事件等）导致的不良后果负责，权益人不得因此要求第三方服务供应商承担相应的或全部的医疗责任及相应的或全部的法律法律责任；



## 康护管家-院后康护指导书

• **申请时间、启动条件判定所需材料同“康护管家-住院专属护工服务”**

• **服务时效：**第三方服务供应商在收到服务权益人服务申请后24小时内完成服务权益人病情等相关必要信息采集①住院证 ②相关影像学资料（超声、核磁、CT的报告等）③住院手环，并为其提供综合评估，在综合评估完成并获取必要的医学资料（包括但不限于出院小结、诊断证明等可以获知服务对象病情、已接受的治疗及院方的出院建议等）后的48小时内出具院后康护指导书（含纸质版和电子版各1份、其中纸质版将通过快递寄出）；如服务权益人无法及时提供相关资料，第三方服务供应商可根据服务权益人或家属主诉情况给予建议，同时将注明所有内容均来源于服务权益人或家属的主诉，未见相关医疗记录及描述；

• **服务范围：**1. 在约定的全国特定城市市区服务范围内（详细清单请扫描下方二维码），第三方服务供应商的服务专员依据专业量表，前往服务权益人所在住院医院或服务权益人居住地实施现场评估，若服务权益人因故无法正常进行现场评估，可以改为远程评估；  
2. 《院后居家康护指导书》完成后，按照与服务权益人约定的时间，向服务权益人提供1次针对康护指导书的电话讲解  
3. 服务权益人居家康复过程中遇到与《院后居家康护指导书》相关的问题，可通过拨打第三方服务供应商热线电话预约咨询，第三方服务供应商专业团队将按需为服务权益人提供远程咨询与指导



• **取消规则：**综合评估后不支持服务取消



## 营养指导

• **服务时效：**收到服务申请后，家医管家平均1个工作日内联系服务权益人或联系人，反馈营养指导服务资格审核结果；服务申请通过后，友邦营养师在2个工作日内为服务权益人提供定制化的营养指导报告。

• **服务范围：**基于对权益人营养现状的分析定制化1份营养管理指导报告：包括营养风险筛查和营养方案，必要时提供营养就诊建议。

• **取消规则：**若私人医团队已和服务权益人通过企微等方式确定具体服务需求，权益无法取消



## 防癌测评

• **服务范围：**权益人可通过在线评估问卷获得癌症的风险级别、健康指引和癌症科普等内容的完整报告。个人测评报告适用的癌症数量，根据性别和个体情况会略有差异。

29种癌症包括：结直肠癌、肺癌、口腔癌、中枢神经系统肿瘤、眼癌、皮肤癌、黑色素瘤、甲状腺癌、食管癌、胃癌、肝癌、胆囊癌、胰腺癌、骨癌、软组织肉瘤、膀胱癌、白血病、淋巴瘤、肾癌、鼻咽癌、喉癌、乳腺癌、宫颈癌、卵巢癌、子宫内膜癌、阴道癌、前列腺癌、阴茎癌、睾丸癌。

• **适用年龄：**18-80岁





## 直通全球远程多学科咨询

- **申请时间：** 7×24小时接受友邦友享APP内线上服务申请，私人医团队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：** 私人医团队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，由私人医团队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，由私人医团队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私人医团队；
  2. 私人医团队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读类咨询，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，私人医团队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：** 私人医团队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右方二维码
- **取消规则：** 若服务权益人在与私人医团队确认服务需求后，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。







## 直通全球境外就医协助

- **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，由私人医团队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，私人医团队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                 |
|---------------------------|----------------------|
| ① 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  |
| ② 境外意外保险（2人15天）           | 境外期间的境外意外保险          |
| ③ 机票预订                    | 包括协助机票预定、改签、转机等      |
| ④ 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       |
| ⑤ 境外接送机（2次）               | 仅境外网络医院所在的城市         |
| ⑥ 酒店续租                    | 可以用第三方服务供应商境外的协议价格续租 |
| ⑦ 就诊陪同（40小时）              | 权益人在境外期间各种医学活动陪同     |
| ⑧ 生活陪同（40小时）              | 权益人在境外期间的生活安排        |
| ⑨ 话费提供（2人15天）             | 境外所在城市电话卡（含流量）       |
| ⑩ 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用的，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，私人医团队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）；





### 直通全球境外就医协助

- **境外网络医院：**由私人医团队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：**若服务权益人在与私人医团队确认服务需求后，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。



### 健管服务统筹

- **服务时效：**收到服务申请并获得必要信息后，1个工作日内反馈服务启动建议，在基于此结合服务权益人需求启动对应服务
- **注意事项：**因服务类目繁多，针对不同的申请方式可能提供不同适配的服务模式

# 服务流程

## SERVICE PROCESS

### 服务入口：

1

登录友邦友享APP

“我的” → “我的服务” → “健康养老服务” → “御享家”服务入口

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“御享家”服务入口

通过上述服务入口中的任一服务项，线上提交服务申请，家医管家收到服务权益人服务申请后，参照上述服务标准及时致电并问候服务权益人，在取得服务权益人同意后，添加服务权益人微信。家医管家会与服务权益人家庭搭建一个专属家庭企微服务群，邀请专属私人家庭医生服务团队入群提供服务，服务权益人可按需将其他共享权益人邀请入群。

#### Step2：服务受理

私人家庭医生服务团队成员会在服务权益人需求提出后，快速响应受理，并通过内部需求识别和任务分配机制，快速确认私人家庭医生服务团队内需要跟进的服务人员

#### Step1：企微信群内提出需求

服务权益人启动服务包内的任一服务需求，均可直接在企微信群内提出

#### Step3：确认具体需求并安排

服务人员在群内与服务权益人确认具体需求并获服务启动的必要信息后开启服务



## 注意事项

### SERVICE PRECAUTIONS

1. 服务权益人在线上购药协助及线下购药协助服务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；服务权益人在使用门诊就医预约协助、门诊就医陪诊服务及住院就医协助过程中，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；
2. 口腔科仅提供普通门诊预约；
3. 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，陪同人员年龄须在70周岁以下，否则将无法提供陪诊服务；住院病人、醉酒状态不支持提供陪诊服务；
4. 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；
5. 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。

## 附录1:

### 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

#### 1、恶性肿瘤——重度

指恶性细胞不受控制的进行性增长和扩散，浸润和破坏周围正常组织，可以经血管、淋巴管和体腔扩散转移到身体其他部位，病灶经组织病理学检查（附录1第5条）（涵盖骨髓病理学检查）结果明确诊断，临床诊断属于世界卫生组织（WHO，World Health Organization）《疾病和有关健康问题的国际统计分类》第十次修订版（ICD-10）（附录1第6条）的恶性肿瘤类别及《国际疾病分类肿瘤学专辑》第三版（ICD-O-3）（附录1第6条）的肿瘤形态学编码属于3、6、9（恶性肿瘤）范畴的疾病。

下列疾病不属于“恶性肿瘤——重度”：

- 1 ICD-O-3肿瘤形态学编码属于0（良性肿瘤）、1（动态未定性肿瘤）、2（原位癌和非侵袭性癌）范畴的疾病，如：
  - a) 原位癌，癌前病变，非浸润性癌，非侵袭性癌，肿瘤细胞未侵犯基底层，上皮内瘤变，细胞不典型性增生等；
  - b) 交界性肿瘤，交界恶性肿瘤，肿瘤低度恶性潜能，潜在低度恶性肿瘤等；
- 2 TNM分期（附录1第7条）为Ⅰ期或更轻分期的甲状腺癌（附录1第8条）；
- 3 TNM分期为T1N0M0期或更轻分期的前列腺癌；
- 4 黑色素瘤以外的未发生淋巴结和远处转移的皮肤恶性肿瘤；
- 5 相当于Binet分期方案A期程度的慢性淋巴细胞白血病；
- 6 相当于Ann Arbor分期方案Ⅰ期程度的何杰金氏病；
- 7 未发生淋巴结和远处转移且WHO分级为G1级别（核分裂像 $<10/50$  HPF和ki-67 $\leq 2\%$ ）或更轻分级的神经内分泌肿瘤。

#### 2、恶性肿瘤——轻度

指恶性细胞不受控制的进行性增长和扩散，浸润和破坏周围正常组织，可以经血管、淋巴管和体腔扩散转移到身体其他部位，病灶经组织病理学检查（涵盖骨髓病理学检查）结果明确诊断，临床诊断属于世界卫生组织（WHO，World Health Organization）《疾病和有关健康问题的国际统计分类》第十次修订版（ICD-10）的恶性肿瘤类别及《国际疾病分类肿瘤学专辑》第三版（ICD-O-3）的肿瘤形态学编码属于3、6、9（恶性肿瘤）范畴，但不在“恶性肿瘤——重度”保障范围的疾病。且特指下列六项之一：

- 1 TNM分期为Ⅰ期的甲状腺癌；
- 2 TNM分期为T1N0M0期的前列腺癌；
- 3 黑色素瘤以外的未发生淋巴结和远处转移的皮肤恶性肿瘤；
- 4 相当于Binet分期方案A期程度的慢性淋巴细胞白血病；
- 5 相当于Ann Arbor分期方案Ⅰ期程度的何杰金氏病；
- 6 未发生淋巴结和远处转移且WHO分级为G1级别（核分裂像 $<10/50$  HPF和ki-67 $\leq 2\%$ ）的神经内分泌肿瘤。

下列疾病不属于“恶性肿瘤——轻度”，不在保障范围内：

ICD-O-3肿瘤形态学编码属于0（良性肿瘤）、1（动态未定性肿瘤）、2（原位癌和非侵袭性癌）范畴的疾病，如：

- ① 原位癌，癌前病变，非浸润性癌，非侵袭性癌，肿瘤细胞未侵犯基底层，上皮内瘤变，细胞不典型性增生等；
- ② 交界性肿瘤，交界恶性肿瘤，肿瘤低度恶性潜能，潜在低度恶性肿瘤等。



## 附录1:

### 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

#### 3、原位癌

指恶性细胞局限于上皮内尚未穿破基底膜浸润周围正常组织的癌细胞新生物。必须经对固定活组织的组织病理学检查明确诊断为原位癌，临床诊断属于世界卫生组织（WHO）《疾病和有关健康问题的国际统计分类》第十次修订版（ICD-10）的原位癌类别及《国际疾病分类肿瘤学专辑》第三版（ICD-O-3）的肿瘤形态学编码属于2的原位癌范畴。任何细胞病理学检查结果均不能作为诊断依据。

#### 4、交界性肿瘤

交界性肿瘤又称交界恶性肿瘤、肿瘤低度恶性潜能、潜在低度恶性肿瘤，是一类组织形态和生物学行为介于良性肿瘤和恶性肿瘤之间的肿瘤。病灶经组织病理学检查结果明确诊断，并且《国际疾病分类肿瘤学专辑》第三版（ICD-O-3）的肿瘤形态学编码属于1（动态未定性肿瘤）范畴的疾病。

#### 5、组织病理学检查

组织病理学检查是通过局部切除、钳取、穿刺等手术方法，从患者机体采取病变组织块，经过包埋、切片后，进行病理检查的方法。

通过采集病变部位脱落细胞、细针吸取病变部位细胞、体腔积液分离病变细胞等方式获取病变细胞，制成涂片，进行病理检查的方法，属于细胞病理学检查，不属于组织病理学检查。

#### 6、ICD-10与ICD-O-3

《疾病和有关健康问题的国际统计分类》第十次修订版（ICD-10），是世界卫生组织（WHO）发布的国际通用的疾病分类方法。《国际疾病分类肿瘤学专辑》第三版（ICD-O-3），是WHO发布的针对ICD中肿瘤形态学组织学细胞类型、动态、分化程度的补充编码。其中形态学编码：0代表良性肿瘤；1代表动态未定性肿瘤；2代表原位癌和非侵袭性癌；3代表恶性肿瘤（原发性）；6代表恶性肿瘤（转移性）；9代表恶性肿瘤（原发性或转移性未肯定）。如果出现ICD-10与ICD-O-3不一致的情况，以ICD-O-3为准。

#### 7、TNM分期

TNM分期采用AJCC癌症分期手册标准。该标准由美国癌症联合委员会与国际抗癌联合会TNM委员会联合制定，是目前肿瘤医学分期的国际通用标准。T指原发肿瘤的大小、形态等；N指淋巴结的转移情况；M指有无其他脏器的转移情况。

#### 8、甲状腺癌的TNM分期

甲状腺癌的TNM分期采用目前现行的AJCC第八版定义标准，我国国家卫生健康委员会2018年发布的《甲状腺癌诊疗规范（2018年版）》也采用此定义标准，具体见下：

甲状腺乳头状癌、滤泡癌、低分化癌、Hürthle细胞癌和未分化癌

pTX：原发肿瘤不能评估

pT0：无肿瘤证据

pT1：肿瘤局限在甲状腺内，最大径≤2cm

T1a肿瘤最大径≤1cm

T1b肿瘤最大径>1cm，≤2cm

## 附录1:

### 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

pT2: 肿瘤2~4cm

pT3: 肿瘤>4cm, 局限于甲状腺内或大体侵犯甲状腺外带状肌

pT3a: 肿瘤>4cm, 局限于甲状腺内

pT3b: 大体侵犯甲状腺外带状肌, 无论肿瘤大小

带状肌包括: 胸骨舌骨肌、胸骨甲状肌、甲状舌骨肌、肩胛舌骨肌

pT4: 大体侵犯甲状腺外带状肌外

pT4a: 侵犯喉、气管、食管、喉反神经及皮下软组织

pT4b: 侵犯椎前筋膜, 或包裹颈动脉、纵隔血管

甲状腺髓样癌

pTX: 原发肿瘤不能评估

pT0: 无肿瘤证据

pT1: 肿瘤局限在甲状腺内, 最大径≤2cm

T1a肿瘤最大径≤1cm

T1b肿瘤最大径>1cm, ≤2cm

pT2: 肿瘤2~4cm

pT3: 肿瘤>4cm, 局限于甲状腺内或大体侵犯甲状腺外带状肌

pT3a: 肿瘤>4cm, 局限于甲状腺内

pT3b: 大体侵犯甲状腺外带状肌, 无论肿瘤大小

带状肌包括: 胸骨舌骨肌、胸骨甲状肌、甲状舌骨肌、肩胛舌骨肌

pT4: 进展期病变

pT4a: 中度进展, 任何大小的肿瘤, 侵犯甲状腺外颈部周围器官和软组织, 如喉、气管、食管、喉反神经及皮下软组织

pT4b: 重度进展, 任何大小的肿瘤, 侵犯椎前筋膜, 或包裹颈动脉、纵隔血管

区域淋巴结: 适用于所有甲状腺癌

pNx: 区域淋巴结无法评估

pN0: 无淋巴结转移证据

pN1: 区域淋巴结转移

pN1a: 转移至Ⅵ、Ⅶ区(包括气管旁、气管前、喉前/Delphian或上纵隔)淋巴结, 可以为单侧或双侧。

pN1b: 单侧、双侧或对侧颈淋巴结转移(包括Ⅰ、Ⅱ、Ⅲ、Ⅳ或Ⅴ区)淋巴结或咽后淋巴结转移。

远处转移: 适用于所有甲状腺癌

M0: 无远处转移

M1: 有远处转移



## 附录1：

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

| 乳头状或滤泡状癌（分化型） |         |     |   |
|---------------|---------|-----|---|
| 年龄 < 55岁      |         |     |   |
|               | T       | N   | M |
| I 期           | 任何      | 任何  | 0 |
| II 期          | 任何      | 任何  | 1 |
| 年龄 ≥ 55岁      |         |     |   |
| I 期           | 1       | 0/x | 0 |
|               | 2       | 0/x | 0 |
| II 期          | 1 ~ 2   | 1   | 0 |
|               | 3a ~ 3b | 任何  | 0 |
| III 期         | 4a      | 任何  | 0 |
| IV A期         | 4b      | 任何  | 0 |
| IV B期         | 任何      | 任何  | 1 |
| 髓样癌（所有年龄组）    |         |     |   |
| I 期           | 1       | 0   | 0 |
| II 期          | 2 ~ 3   | 0   | 0 |
| III 期         | 1 ~ 3   | 1a  | 0 |
| IV A期         | 4a      | 任何  | 0 |
|               | 1 ~ 3   | 1b  | 0 |
| IV B期         | 4b      | 任何  | 0 |
| IV C期         | 任何      | 任何  | 1 |
| 未分化癌（所有年龄组）   |         |     |   |
| IV A期         | 1 ~ 3a  | 0/x | 0 |
| IV B期         | 1 ~ 3a  | 1   | 0 |
|               | 3b ~ 4  | 任何  | 0 |
| IV C期         | 任何      | 任何  | 1 |

注：以上表格中“年龄”指患者病理组织标本获取日期时的年龄。

## 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）

