



健康长久好生活

友邦**智安康**特定疾病保险

重疾专案管理服务手册

感谢您选择友邦人寿♡





**基于友邦人寿《友邦智安康特定疾病保险》的合同描述，
若被保险人确诊为相关保险合同约定的疾病时
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重疾专案管理服务。**



目录

CONTENTS



SERVICE TERM 01

服务期限

SERVICESTATEMENT 02

服务声明

SERVICECONTENTS 03

服务内容

SERVICESTANDARD 04/05

服务标准

SERVICE PROCEDURE 06/07

服务流程

服务期限 SERVICE TERM

自您投保的保险产品合同生效且过等待期之日起，在保单缴费期间内且保单有效情况下，被保险人始终拥有重疾专案管理服务权益。自申请并通过重疾专案评估后1个自然年内，被保险人或保单持有人可为被保险人申请使用服务权益，逾期或服务权益使用完毕视为服务终止。

注意事项：

- ◆ 1.对应保险合同生效日起180日内（含第180日）为该服务的等待期。
- ◆ 2.在保单缴费期内，若服务申请通过重疾专案评估，则在开启服务后1年内有效；若被保险人申请使用服务后，在服务期限1个自然年届满前未将正在使用的服务权益内对应的次数或天数使用完毕，则视作放弃相应服务权益。
- ◆ 3.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：
 - (a) 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。
 - (b) 除上述情况外，若相关保险合同豁免缴付保险费，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。
 - (c) 若保险合同状态出现下列情况，被保险人将不再享有本服务：
 - 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 SERVICE STATEMENT

- 1 本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。
- 2 本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。
- 3 友邦人寿提供的重疾专案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。友邦人寿向任何客户提供任何前述事项。
- 4 友邦人寿向被保险人提供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。
- 5 在服务过程中，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，应及时前往医疗机构进行就医。
- 6 被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服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。
- 7 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。
- 8 本服务手册提供的**第二医学意见咨询、阿尔茨海默病特效药协调用药及输注预约、居家康复服务**由本公司合作机构提供服务。
- 9 本服务手册内提供的相关服务仅在中国大陆地区适用。
- 10 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。
- 11 如您对本服务有任何疑问，敬请拨打相关热线：400-820-3588。

服务内容 SERVICE CONTENTS

《友邦智安康特定疾病保险》重疾专案管理服务提供以下服务：

重疾专案评估及健康资讯

- 服务内容** 由重疾专案经理审核被保险人提供的疾病证明材料（经专科医生诊断首次确诊保险合同内约定的特定疾病），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
- 启动标准** 保单缴费期间内且保单有效
- 等待期** 无
- 服务次数** 不限次

第二医学意见咨询

- 服务内容** 根据被保险人的病情和就医需求，由重疾专案经理及第三方服务商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），提供专业书面的第二医学意见咨询
- 启动标准** 在保单缴费期间内且保单有效情况下，被保险人经专案评估确认首次确诊保险合同内约定的特定疾病
- 等待期** 180天
- 服务次数** 1次

阿尔茨海默病特效药协调用药及输注预约

- 服务内容** 若被保险人希望在我们认可的药店获得阿尔茨海默病特效药品，由重疾专案经理协调第三方服务商为被保险人提供预约购药服务；若被保险人需要进行院外药品输注，第三方服务商将协助预约输注网络，协调合作输注网点根据被保险人预约时间，准备接待预约患者并提供输注服务（特定药品清单及输注网络覆盖城市请扫码查看）
- 启动标准** 1.在保单缴费期间内且保单有效情况下，被保险人经专案评估确认首次确诊保险合同内约定的阿尔茨海默病
2.已获得医院开具的特定药品处方
3.输注预约仅限当次协调用药获得的药品，不支持其他自购药品输注
- 等待期** 180天
- 服务次数** 3次



居家康复服务

- 服务内容** 专案经理根据被保险人的需求，安排第三方服务商为被保险人提供居家康复服务。根据需求和供应商的实际情况，安排康复师上门开展评估并提供康复指导和训练服务，服务内容包括生活活动能力训练、语言能力训练等
- 启动标准** 在保单缴费期间内且保单有效情况下，被保险人经专案评估确认首次确诊保险合同内约定的特定疾病
- 等待期** 180天
- 服务次数** 3次

失能护理机构预约协调

- 服务内容** 专案经理根据被保险人的需求，在失能护理机构网络内协调本公司合作的机构（护理院或康复医院）与被保险人进行对接和入住沟通
- 启动标准** 在保单缴费期间内且保单有效情况下，被保险人经专案评估确认首次确诊保险合同内约定的特定疾病
- 等待期** 180天
- 服务次数** 1次

服务标准 SERVICE STANDARD

重疾专案评估及健康资讯

- **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或联系人，给予评估反馈，审核通过则提供就医规划咨询及健康资讯。

第二医学意见咨询

- **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。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或联系人，给予反馈并协调第三方服务商提供服务。
- **服务时效：**
 1. 第三方服务商在启动服务后1个工作日内致电被保险人或联系人确认需求、收集材料。
 2. 第三方服务商自确认需求和完整材料后，协调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进行解读，5个工作日内出具第二医学意见报告书，并发送报告给联系人。
- **取消规则：**本服务自确认需求后不支持取消和变更，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。

阿尔茨海默病特效药协调用药及输注预约

- **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。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或联系人，给予反馈并协调第三方服务商提供服务。
- **服务时效：**
 1. 第三方服务商在启动服务后1个工作日内致电被保险人或联系人进行服务的详细沟通。
 2. 被保险人资料收集齐全后，2个工作日内反馈找药结果，具体药品库存及到货时间以药店实际情况为准。
 3. 确认被保险人输注预约需求后2个工作日内协调就近输注网点。
- **服务规则：**
 1. 服务申请时，被保险人需提供由中国境内医院出具的病历、必需的病理检验、血液检验及其他科学诊断报告以及由专科医生出具的诊断书及药品处方。
 2. 药品的处方是由医院开具的，该药品处方中所列明的药品须按照国家药品监督管理局批准的药品说明书使用。
 3. 被保险人申请本服务时，购药费用等相关费用（包括但不限于挂号费、检查费、药品费等费用）由被保险人自行承担。
 4. 具体药品信息、库存、价格及配送服务等皆由被保险人所实际选择的药品销售机构进行提供，具体库存信息、到货时间以药品销售机构实际情况为准。
 5. 本服务提供预约服务，购药及输注过程中因在医疗机构接受诊疗而产生的费用需被保险人自行支付（包括但不限于挂号费、检查费、医疗费、药品费等费用）。
 6. 被保险人对所购药品、药品适应症、使用说明或药品交易以及药品售后等服务存有任何疑问，请具体咨询被保险人所实际选择的药品销售机构。此外，就有关药品交易、开票和药品质量等问题，将由被保险人实际选择的药品销售机构向其承担全部的法律风险，我们及第三方服务商不会就被保险人的实际药品交易行为（包括但不限于药房咨询、买药、开票、配送或用药后发生的不良反应等）承担任何法律责任。

7.若因国家相关主管部门政策原因（包括但不限于指定药品在国内获批和上市情况调整等）导致无法提供药品协调服务，我们及第三方服务商将中止提供服务。

- **取消规则：**本服务自确认需求后不支持取消和变更，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。

居家康复服务

- **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。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或联系人，给予反馈并协调第三方服务商提供服务。
- **服务时效：**第三方服务商在启动服务后1个工作日内致电被保险人或联系人进行服务的详细沟通。
- **服务规则：**
 - 1.康护评估标准：第三方服务商会给被保险人进行评估，并制定个性化的服务方案，再按照方案实施居家的康复服务。
 - 2.第三方供应商能否提供居家康护服务视被保险人当时的健康状况而定，可能存在因被保险人健康情况恶化或存在重大风险，而供应商无法提供服务的情况。可以提前与供应商沟通，待被保险人情况稳定后再上门提供服务。
 - 3.康复师单次上门服务时长不超过1.5小时。
- **取消规则：**若被保险人或联系人在与第三方服务供应商确认居家康护评估需求后并且安排上门人员后，提前24小时（1个工作日）可以取消和变更。如果距离约定服务时间小于24小时，则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。

失能护理机构预约协调

- **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。
- **服务时效：**专案经理收到服务申请后，1个工作日内将致电被保险人或联系人，介绍失能护理机构预约协调服务内容，确认具体需求。
- **服务规则：**
 - 1.失能护理机构对接标准：如被保险人的服务申请材料齐全且需求明确，网络内的失能护理机构会致电被保险人或联系人详细沟通入住需求和其他服务细节。
 - 2.对在友邦失能护理机构网络内入住的被保险人，专案经理会以电话形式为其提供1次年度的回访服务,包括入住体验、康养机构评价、服务建议等内容。
 - 3.失能护理机构预约协调并不能保证被保险人入住机构。具体的入住标准请以当时机构的要求和评估为准。提示机构可能会因为传染病、暴力自残倾向、危重健康状况等原因而导致无法为被保险人服务的情况。
 - 4.由于失能护理机构因自身或疫情防控政策等不可抗力因素导致暂时停业情况，专案经理会尽力协调本公司合作机构预约其他机构或改约其他时间。
 - 5.提供服务中产生的床位费、伙食费、护理费等费用需被保险人自行承担。
 - 6.失能护理机构包含护理院、康复医院和养老社区的护理机构等。合作机构清单会根据友邦网络机构管理标准进行更新，详情请扫描以下二维码查看



服务流程 SERVICE PROCEDURE



服务入口

1. 登录友邦友享APP



2. 登录“爱健康一友邦健康管理平台”微信公众号



服务流程

Step 1

选择服务权益

选择对应服务项
点击“申请服务”按钮

Step 2

填写需求及上传病史资料

根据页面提示填写需求问卷，并上传病史资料：

- (1) 二级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（如药品处方）

Step 3

在线签署服务授权书 并提起申请

- (1) 在线阅读并签署服务授权书
- (2) 提交服务订单

Step 4

提供服务

成功提交申请后，专案经理将于2个工作日内进行评估，并以短信或电话的方式联系被保险人或联系人告知结果，通过则协调相关权益的使用

- (1) 若服务申请超出服务范畴，则告知被保险人或联系人，服务申请自动关闭；
- (2) 若需补充资料，则需根据专案经理提示进行补充

Step 5

结案回访

当被保险人完成服务后，
专案经理将致电回访被保险人或联系人



注意事项 >>

◆ 1.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) 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。

◆ 2.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，则无法享有本服务。



常见问题FAQ >>

Q:通常哪些情况申请服务审核不通过？

- 1** **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？

- 2** **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—我的一我的服务记录—申请记录，即可查看服务进程。

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？

- 3** **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: 服务是否有等待期？

- 4** **A:** 重疾专案评估及健康资讯自保单生效日起即可使用，其余服务有180天等待期（含第180日）。

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）

