



健康长久好生活

友邦卓越海外特药医疗保险 服务手册





感谢您选择
友邦人寿

在《友邦卓越海外特药医疗保险》、《友邦附加卓越海外特药医疗保险》被保险人（以下简称“被保险人”）的服务期限内，我们将与第三方服务供应商 Further Underwriting International S.L.U.（以下简称“合作方”）共同为被保险人提供专业、品质、便捷的海外就医服务。



P1

服务期限

01

02

服务概览

P1

P2

服务声明

03

04

海外就医服务内容

P3

P4

海外就医服务标准

05

06

服务流程

P4

P8

常见问题解答

07



服务期限

成功投保且生效的《友邦卓越海外特药医疗保险》、《友邦附加卓越海外特药医疗保险》的被保险人,凡在保单有效期内即可发起海外医疗服务申请。

被保险人自其在保险期间内首次提交《出国就医确认表》之日起 2 年内,提供本服务手册所含服务。



服务概览

在上述服务期限内,被保险人可通过发起海外医疗服务申请享有以下海外就医服务权益:





服务声明

- ① 本服务手册内提供的海外就医服务仅限被保险人本人使用,不得转让。如有违规,友邦人寿有权立即终止提供服务且保留追究法律责任的权利。
- ② 被保险人在海外进行的相关治疗,需经由合作方进行整体安排。非经合作方安排的就医所产生的相关费用,我们不承担给付相关保险金的责任。
- ③ 友邦人寿将根据被保险人的需求,向被保险人提供的“海外专家诊疗意见评估”、“病历翻译”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。
- ④ 友邦人寿将根据被保险人的就医需求,向被保险人提供相应的“推荐医疗机构”、“治疗安排”,不涉及开展属于医疗机构执业许可范围内的服务。
- ⑤ 本服务手册中“恶性肿瘤 - 重度”疾病与保险合同约定的“恶性肿瘤 - 重度”一致,释义详见保险产品的保险条款。
- ⑥ 友邦人寿及其合作方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;若被保险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。
- ⑦ 本服务手册内提供的服务在实施过程中,若因被保险人及其家属未如实告知造成不良后果,或合作方人员按照规范操作但因被保险人病情变化而产生纠纷,我们不负任何法律责任。
- ⑧ 随着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。
- ⑨ 本服务手册内提供的海外医疗服务仅在保险合同约定的保障区域内生效。



海外就医服务内容

服务权益	服务内容	启动条件
海外专家诊疗意见评估	根据被保险人的病情和就医需求,由合作方安排的海外医学专家,基于对被保险人医疗信息和基因检测报告等相关诊断资料的深度研究,提供独立的诊疗意见评估。合作方根据海外医学专家的专业意见,提供用药资格审核建议	服务期限内,且通过 服务资格预评估
国内病历翻译	应海外就医服务所需,合作方将由被保险人提供的国内医学材料翻译成外文,并撰写外文医疗小结	
推荐医疗机构	根据被保险人的病情和就医需求,合作方推荐 3 所海外医疗机构供被保险人选择。为被保险人推荐的医疗机构均经过合作方严格挑选,至少满足以下条件: 1. 通过例如 ISO (International Organization for Standardization) 或 JCI (Joint Commission International) 等国际认证; 2. 在所在国有相关的营业执照; 3. 所有的医护人员都有相关的执业资格; 4. 在相关领域处于领先地位	
签证协助	合作方会协助被保险人尽快拿到签证,并提供以下几点协助,但不直接代办签证。 1. 协助被保险人从海外医院获取办理医疗签证所必需的医院邀请函或预约单; 2. 提供办理就诊国医疗签证的具体流程; 3. 提供办理就诊国签证所需的资料清单 因各国审批时效及被保险人自身状况不一,合作方也不保证签证审批结果及时效	服务期限内,且被保险人 服务资格审核申请通过
个案管理	合作方定期回访,并密切关注被保险人的治疗情况,为被保险人进行心理疏导,树立正确的疾病观	
治疗安排	根据被保险人的病情和就医需求,安排被保险人在特定海外医疗机构进行治疗,协调海外医疗机构的医疗资源,跟踪支持被保险人的治疗进程	
医学翻译安排	被保险人在海外治疗时,合作方根据情况需要,为被保险人安排就医现场的医学同声传译	
交通安排及费用直付	根据保险合同约定标准,为被保险人及一名陪同人员安排往返于被保险人中国大陆境内常住地及特定海外医疗机构之间的交通,并将相关交通费用直接支付给航空公司等相关第三方	
住宿安排及费用直付	根据保险合同约定标准,为被保险人及一名陪同人员安排特定海外医院就诊期间的住宿,并将相关费用直接支付给相关第三方	
海外就医费用直付	海外就医期间,合作方对保险涵盖的医疗等费用安排费用直付。	
归国病历翻译	被保险人在海外治疗结束后,合作方协助被保险人从海外指定医疗机构获取主要就诊病历,并在翻译成中文后发送给被保险人,供被保险人在国内治疗时参考	
遗体送返服务	若被保险人在合作方安排的海外治疗期间身故,合作方将安排送返逝者的遗体或骨灰至中国大陆境内	



海外就医服务标准

服务权益	服务标准
海外专家诊疗意见评估	合作方收到被保险人完整病历后的 10 个工作日内出具专家诊疗意见评估报告
推荐医疗机构	被保险人服务资格审核申请通过,且明确出国就医意愿后的 10 个工作日内,合作方提供《医疗机构推荐函》
治疗安排	合作方收到签字后的《治疗方案授权书》后的 5 个工作日内完成就医安排,并通知被保险人就医时间
交通、住宿安排	合作方收到被保险人要求后的 3 个工作日内完成预订并告知被保险人



服务流程

服务入口



保单投保人 / 成年被保险人登录友邦友享 App, 可通过如下三个入口找到“海外特药医疗”服务入口:

入口说明	适用服务申请人	
	投保人	成年被保险人
友保障 → 我的保单 → 点击具体的卓越海外特药医疗保险保单进入保单详情	✓	✓
友健康 → 友邦特色服务 → 点击“查看更多”	✓	✓
我的 → 我的服务 → 健康养老服务	✓	✓

服务流程图



1 服务申请与资格预评估

Step 1 提交服务申请

在服务期限内,若被保险人经国内二级或二级以上公立医院的专科医生确诊初次罹患保险合同定义的“恶性肿瘤 - 重度”,请拨打合作方服务热线 400-101-9275 进行服务申请,提出希望前往保险合同约定的保障区域使用特定药品进行治疗的申请,合作方工作人员会向被保险人解释海外就医流程,请被保险人签署并提交《被保险人境外医疗服务申请及授权函》。

合作方服务热线的服务时间:周一至周五 9:30-18:30,周六、日及国家法定节假日除外。

Step 2 提交审核材料

被保险人提交服务资格审核申请时,需向合作方提供下列证明和材料:

- (1) 保险合同;
- (2) 被保险人的有效身份证件(如:身份证正反面、护照等);
- (3) 由医院专科医生出具的被保险人的疾病诊断证明书以及由医院或特定医疗机构出具的与该疾病诊断相关的住院病历、门急诊病历,病理检查、血液检查、基因检测报告,影像学报告及其他科学方法检验报告等诊断证明文件;
- (4) 能证明被保险人在首次提交服务申请日(不含首次提交服务申请当日)前 12 个月内在大陆境内(不含香港、澳门及台湾地区)居住情况的材料(如:护照或出入境记录等);
- (5) 其他必要文件(按需)

当被保险人委托他人代理申请服务的,应当提供受托人身份证明、委托授权书;如被保险人为未成年人或无民事行为能力人,本服务申请应由其法定监护人代其申请,并提供未成年人或无民事行为能力证明和合法监护权证明。

Step 3 服务资格预评估

合作方根据被保险人提供的申请资料判断被保险人是否罹患了保险合同定义的“恶性肿瘤 - 重度”,我们确认被保险人所患疾病是否为既往症、是否存在等待期出险、不如实告知等情况。若被保险人未提交服务申请或者资格预评估未通过,我们不提供海外就医服务。

2 海外专家诊疗意见评估

Step 1 医疗资料收集和翻译

在通过服务资格预评估后,合作方会主动联系被保险人,请被保险人补充提供医疗信息或资料。收到被保险人提供的完整医学资料后,合作方会将完整的医学资料整理、翻译并递交给海外专家。

Step 2 海外专家诊疗意见评估

海外专家在收到完整医学资料后,会基于对被保险人医疗信息和基因检测报告等相关诊断资料的深度研究,提供独立的专家诊疗意见评估,评估被保险人所患疾病是否符合保险合同定义的《特定药品列表》所列指定适应症并需要使用其中约定的特定药品进行相关治疗,即进行被保险人的海外用药资格审核。合作方会在被保险人提供完整病历资料后的 10 个工作日发送中英文对照版海外专家诊疗意见评估报告给到被保险人。

【敬请注意:对保险合同定义的《特定药品列表》中的同一种恶性肿瘤类型,我们仅为被保险人安排一次海外专家诊疗意见评估。】

Step 3 评估报告解读

若需要,合作方会安排专人为被保险人解读专家诊疗意见评估报告。若被保险人针对专家诊疗意见评估的内容提出问题,合作方可协调海外专家书面回答被保险人的问题。

③ 出具服务资格审核结论

我们将根据被保险人提供的服务申请材料审核被保险人是否存在等待期出险、不如实告知、既往症等情况,并根据海外专家诊疗意见审核被保险人所患疾病是否符合保险合同约定的《特定药品列表》所列指定适应症并需要使用列表中约定的特定药品进行相关治疗,从而出具服务资格审核结论。

④ 海外就医安排

Step 1 推荐医疗机构

服务资格审核通过后,合作方将主动联系被保险人了解其赴海外就医的意愿,并为被保险人分析海外就医的利弊。在与被保险人进行充分的沟通和讨论后,合作方将推荐 3 家海外医疗机构并提供《医疗机构推荐函》给被保险人,其中包括 3 家医疗机构的相关介绍。

Step 2 选择海外医疗机构

被保险人在《医疗机构推荐函》中选定 1 家海外医疗机构并签署回传后,合作方将联络选定海外医疗机构确认是否可接诊被保险人进行相关治疗。

Step 3 签署海外就医申请表单

海外医疗机构确定接诊后,被保险人赴海外就医前,需签署并向合作方提交《出国就医确认表》、《保险金领取授权书》。
【敬请注意:被保险人签署并提交《出国就医确认表》后,无论是否赴海外就医,在保险合同届满后,我们均不再接受被保险人的投保申请。】

Step 4 签署治疗方案授权书

收到被保险人填写并签字的《出国就医确认表》及《保险金领取授权书》后,合作方出具《治疗方案授权书》,由被保险人签字确认后回传。合作方收到签字后的《治疗方案授权书》后的 5 个工作日内完成就医安排,并通知被保险人就医时间。
【敬请注意:在被保险人签署《治疗方案授权书》之前产生的医疗、交通、住宿等费用,保险均不承担。】

Step 5 签证协助

被保险人需自行办理签证,合作方不直接代办签证,但可为被保险人提供以下协助:

- (1) 协助被保险人从海外医院获取办理医疗签证所必需的医院邀请函
- (2) 提供办理就诊国医疗签证的具体流程
- (3) 提供办理就诊国签证所需的资料清单

Step 6 交通、住宿、医学翻译安排

合作方根据保险合同相关约定,结合被保险人的实际就医需求,在治疗期内为被保险人安排保险合同涵盖的交通、住宿及医学翻译。合作方收到被保险人要求后的3个工作日内完成交通、住宿预订并告知被保险人。

【敬请注意:交通费不包含在海外治疗城市指定酒店与海外指定医疗机构间往返,及在治疗城市内其他日常通勤的交通费用,具体以保险合同约定为准】

Step 7 治疗安排

在治疗期内,合作方会为被保险人提前做好海外指定医疗机构的专家门诊或入院安排。

Step 8 费用直付

被保险人在海外指定医疗机构进行治疗期间,合作方随时审核治疗方案及账单,并在治疗期内将保险涵盖的相关费用直付给海外医疗机构以及其他相关第三方。

【敬请注意:被保险人在海外治疗期间,若海外主治医生更换了治疗方案,请及时与服务方进行沟通确认,并在审核通过后,请服务方根据新的治疗计划出具新的《治疗方案授权书》。对于不在《治疗方案授权书》中列明的相关检查或治疗,我们不承担给付相关保险金的责任。】

(5) 归国病历翻译

被保险人治疗结束后,合作方将协助被保险人从海外医疗机构获取主要就诊病历,并将就诊病例翻译成中文后发送给被保险人,供被保险人在国内治疗时参考。

(6) 遗体送返服务

若被保险人在合作方安排下,在海外医疗机构因保险合同约定的《特定药品列表》中的适应症而接受相关治疗的过程中身故,合作方将协助患者家属将逝者遗体或骨灰送返至中国大陆境内,并且将保险涵盖的费用直接支付给相关第三方。





常见问题解答

Q 被保险人应该选择去哪些国家就医呢？

A 每个人的考量都不一样。根据大量服务案例，为避免患者被网络信息蒙蔽从而选择不适国家就医，我们虽**不支持患者直接指定就诊国家**，但我们也会结合患者就医倾向，根据患者病情从以下几个方面推荐就诊国家：

1. 医疗水平。一方面需要考虑一个国家整体的医疗水平，另一方则需要考虑具体疾病的医疗水平。例如：日本乳腺癌的五年生存率最高，美国白血病和前列腺癌的五年生存率最高，新加坡淋巴瘤的五年生存率则是亚洲领先。
2. 各个国家或医院对于中国患者的接纳程度。受外交关系及相关政策影响，不同国家对于中国患者的接纳程度不同，我们会优先考虑对中国患者较友好的国家。
3. 距离和交通。中国幅员辽阔，不同城市到达不同国家的飞行时间和航班数量也不同。
4. 语言。尽管合作方会提供医学翻译，但许多服务案例中的患者仍希望用中文和医生交流。若基于这点考虑，新加坡就是很好的选择，大多数新加坡的医护人员都能说中文。
5. 饮食文化。在长期的治疗过程中，能有符合个人饮食习惯的三餐也尤为重要，因此有许多患者选择在亚洲国家就医，就是考虑到饮食文化相似。
6. 其它因素。例如：患者已经拥有某个国家的长期签证等。

Q 你们会协助被保险人选择去哪个国家就医吗？

A 当然会。在被保险人服务资格审核通过后，我们及合作方就会和被保险人进行深入的讨论，并根据被保险人的病情、候选海外医疗机构的接诊时效、就诊国家的出入境政策以及其他综合因素，提供专业参考意见。

Q 从被保险人确诊患病后通知客服，到赴海外就医，要等多长时间？

A 每个案例情况都不一样。我们能确保的是：在拿到完整服务申请所需材料后，我们会尽快进行服务资格审核认定：

1. 对于海外专家诊疗意见评估，我们将在资料齐全之后 10 个工作日内出具；
2. 在资格预评估审核及海外专家诊疗意见评估通过且被保险人正式提出海外就医申请后，10 个工作日内推荐海外医院。有很多因素是我们无法掌控的，比如：患者取得签证的时间，患者的病情，各个国家的出入境政策等等。我们的建议是，被保险人确诊后一定要在国内尽快开始治疗，并同时办理海外就医手续。并不是说已经在国内接受治疗，保险就不再赔付海外治疗的相关费用了，只要服务资格审核通过且有治疗必要性，合作方就可以安排被保险人赴海外进行治疗。

Q 治疗过程中可以更换就诊国家或医院吗？

A 一旦最终确定了就诊国家及医院，除医学原因外，就不可以更换了。

Q 如果被保险人身状况不适合赴海外就医，怎么办？

A 被保险人服务资格审核通过后，是否赴海外就医由被保险人决定。对于赴海外就医可能出现的风险，也是需要被保险人自行承担的。

Q 单次在海外的治疗时间有限制吗？

A 在保险合同约定治疗期内没有单次治疗时间限制。一切以为被保险人治疗方案为准，合作方会根据被保险人的病情和治疗方案出具《治疗方案授权书》。

Q 保险涵盖被保险人在海外的随访和定期检查吗？

A 若海外随访和定期检查是指，被保险人在没有“恶性肿瘤 - 重度”相关的阳性医学检查结果和临床疾病体征的情况下申请海外就诊，该海外就诊不在保险的涵盖范围内。

Q 问：可以提供被保险人能去就医的国家和医院吗？

A 尽管了解和掌握全球领先的医疗资源，合作方并不**设置固定的医院清单**，会根据患者的病情，建议和安排最适合的国家和医院。

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）

