

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）



# 『友邦卓越逸生 医疗保险服务手册』





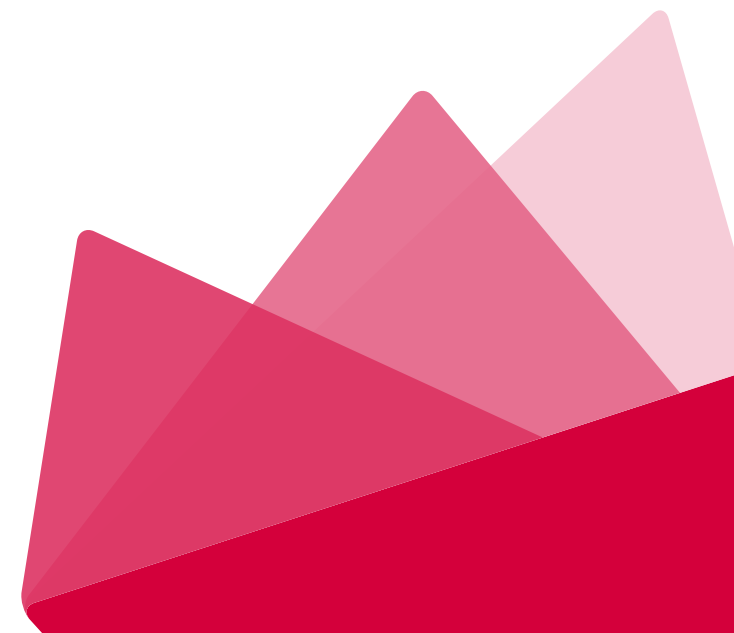
INTRODUCTION

# 导 语

感谢您选择《友邦卓越逸生A/B/C款医疗保险》。

在《友邦卓越逸生A/B/C款医疗保险》被保险人（以下简称“被保险人”）的保险期间内，我们提供专属的服务平台，整合囊括**七项健康管理服务**和**四项其他服务**，为被保险人提供专业、品质、便捷的服务体验。

为了提升被保险人的服务体验，我们将在服务手册内向被保险人具体介绍《友邦卓越逸生A/B/C款医疗保险》合同中提及的启动条件、服务内容、服务流程、服务标准、服务期限、我们合作的第三方服务供应商、注意事项等供被保险人参考。





# CONTENT

## 目录

|                                                     |    |
|-----------------------------------------------------|----|
| 服务期限                                                | 04 |
| SERVICE PERIOD                                      |    |
| 服务概览                                                | 04 |
| SERVICE OVERVIEW                                    |    |
| 健康管理服务声明                                            | 05 |
| HEALTH MANAGEMENT DECLARATION                       |    |
| 健康管理服务内容                                            | 06 |
| HEALTH MANAGEMENTSERVICE CONTENT                    |    |
| 健康管理服务标准及注意事项                                       | 08 |
| HEALTH MANAGEMENT SERVICE STANDARDS AND PRECAUTIONS |    |
| 其他服务声明                                              | 14 |
| OTHER SERVICE STATEMENT                             |    |
| 其他服务内容                                              | 16 |
| OTHER SERVICE CONTENT                               |    |
| 其他服务标准及注意事项                                         | 18 |
| OTHER SERVICE STANDARDS AND PRECAUTIONS             |    |
| 服务流程                                                | 22 |
| SERVICE PROCESS                                     |    |

# 服务期限 ·→

## SERVICE PERIOD

成功投保且生效的《友邦卓越逸生A/B/C款医疗保险》（以下简称“保险产品”）的被保险人，凡在保险合同有效期内即可享有本服务手册所含服务权益。

# 服务概览 ·→

## SERVICE OVERVIEW

在上述服务期限内，被保险人可享有以下 **7 项健康管理服务**和 **4 项其他服务权益**：



健康管理服务

- 图文健康咨询
- 视频健康咨询
- 门诊就医预约协助
- 住院就医预约协助
- 就医陪诊
- 院后居家康护指导书
- 院后居家康护服务



其他服务

- 优选医院直付住院服务
- 恶性肿瘤特种药品药店直付用药及预约购药服务
- 恶性肿瘤CAR-T 疗法院外药品直付用药服务
- 恶性肿瘤海南特药直付用药服务

# 健康管理服务声明 ·→

## HEALTH MANAGEMENT DECLARATION

- 本服务手册内提供的健康管理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。
- 本服务手册中约定的“图文健康咨询”、“视频健康咨询”、“门诊就医预约协助”、“住院就医预约协助”、“就医陪诊”、“院后居家康护指导书”、“院后居家康护服务”、服务权益由友邦人寿委托的第三方服务供应商向被保险人提供。
- “图文健康咨询”、“视频健康咨询”不属于诊疗服务，该等服务涉及的任何健康建议等信息仅供参考，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。
- “院后居家康护指导书”及“院后居家康护服务”属于康复护理方案以及康复护理的支持服务，不属于诊疗服务，不涉及任何医学诊断或处方。若被保险人有寻求医学诊断、用药和治疗方案等就医需求，或被保险人出现身体不适或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。
- “门诊就医预约协助”、“住院就医预约协助”、“就医陪诊”，不涉及开展属于医疗机构执业许可范围内的服务。被保险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。
- 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。
- 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，或第三方服务供应商服务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。
- 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。
- 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。
- 若被保险人因保险产品条款内责任免除条款所示情形而申请服务的，本公司不提供服务。
- 本服务手册内提供的相关服务仅在中国境内地区适用，不含台湾、香港、澳门地区。
- 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：**400-820-3588** 进行反馈。

健康管理服务内容 ·→

HEALTH MANAGEMENTSERVICE CONTENT

| 服务权益                                                                                                         | 服务内容                                                                                 | 启动条件                                                                                                                               | 服务次数       |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
|  <div>图文健康<br/>咨询</div>     | 根据被保险人的需求描述，由第三方服务供应商通过在线图文消息交互的方式，提供健康咨询服务。                                         | 服务期限内                                                                                                                              | 不限次 / 保险期间 |
|  <div>视频健康<br/>咨询</div>    | 根据被保险人的需求描述，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                                            | 服务期限内                                                                                                                              | 不限次 / 保险期间 |
|  <div>门诊就医<br/>预约协助</div> | 根据被保险人的病情和就医需求，由第三方服务供应商协助被保险人预约三甲医院门诊就医。                                            | 服务期限内，被保险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<br><small>(根据被保险人需要，第三方服务供应商也可以根据被保险人的病情描述推荐匹配的就医医院选项供被保险人选择，在获取被保险人本人确认后启动门诊就医预约协助服务)</small> | 3 次 / 保险期间 |
|  <div>住院就医<br/>预约协助</div> | 由第三方服务供应商提供住院就医预约协助，同时根据就医医院规则及被保险人意愿安排入院陪诊服务，包括但不限于住院流程导引、协助代办入院相关手续等，并于被保险人出院后提供回访 | 服务期限内，被保险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                                                                                            | 1 次 / 保险期间 |

| 服务权益                                                                                                           | 服务内容                                                                                                                               | 启动条件                                                                         | 服务次数       |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|------------|
|  <div>就医陪诊</div>            | 由第三方服务供应商为被保险人提供就医陪诊服务。                                                                                                            | 服务期限内                                                                        | 3 次 / 保险期间 |
|  <div>院后居家<br/>康护指导书</div> | 第三方服务供应商为被保险人提供现场 / 远程的专业评估，针对被保险人日常生活照料、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、个性化风险预防等定制 1 份详细的《 <b>院后居家康护指导书</b> 》，并提供相关电话讲解及咨询指导。 | 服务期限内，被保险人于保险合同等待期后因确诊患有保险合同约定的“重大疾病”住院接受治疗                                  | 1 份 / 保险期间 |
|  <div>院后居家<br/>康护服务</div> | 第三方服务供应商制定符合被保险人情况并获得被保险人认可的《 <b>上门康护服务计划</b> 》，并安排服务人员根据《上门康护服务计划》，在与被保险人预约的时间点，向被保险人提供居家康护服务。                                    | 服务期限内，被保险人于保险合同等待期后因确诊患有保险合同约定的“重大疾病”住院接受治疗；仅限在约定的全国特定地级市范围内（不含下辖县、县级市）提供该服务 | 3 次 / 保险期间 |

# 健康管理服务标准及注意事项 →

## HEALTH MANAGEMENT SERVICE STANDARDS AND PRECAUTIONS

### 图文健康咨询

**服务时间：7\*24 小时接受在线服务申请**

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；  
医生接单后，单次健康咨询时长为 2 小时。

服务医生是三甲医院主治医生、副主任医生、主任医生以及微医全科医生（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，系统会提醒微医全科医生进行接单处理用户需求）。



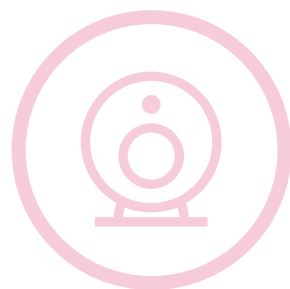
### 视频健康咨询

**服务时间：7\*24 小时接受在线服务申请**

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；  
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；

服务医生是三甲医院主治医生、副主任医生、主任医生以及微医全科医生（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，系统会提醒微医全科医生进行接单处理用户需求）。



### 门诊就医预约协助

**服务时间：周一至周五 9:00-21:00  
周六、周日及国家法定节假日除外**

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信息后，于 7 个工作日内协调三甲医院门诊就医；

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；

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。

因如下情形申请服务，我们不提供服务：

- 1) 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) 传染性疾病（经输血导致的艾滋病病毒感染或患艾滋病除外）



### 住院就医预约协助

**服务时间：周一至周五 9:00-21:00  
周六、周日及国家法定节假日除外**

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住院就医预约协助需求后，于 7-14 个工作日内协助安排三甲医院入院；

第三方服务供应商于被保险人出院后 1 周内提供 1 次回访，  
若被保险人在与第三方服务供应商确认住院就医预约协助服务需求后，第三方服务供应商已完成住院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，仍视作服务权益使用完毕。

如下情形申请服务，我们不提供服务：

- 1) 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) 传染性疾病（经输血导致的艾滋病病毒感染或患艾滋病除外）



## 就医陪诊

**服务时间：周一至周五 9:00-21:00**  
**周六、周日及国家法定节假日除外**

就医陪诊服务使用需提前 2 个工作日提出服务申请，  
每次陪诊服务时长为 4 小时以内；

若服务申请人提交的就医陪诊服务需求需要取消，  
需提前至少 1 个工作日致电第三方服务供应商取消服务。  
若取消成功，则视为该服务尚未使用；就诊当日不可取消陪诊服务。  
若被保险人因个人原因未按时前往就诊且未按约定取消，则视为违约，计算本次服务权益已使用。

此陪诊服务可以陪同检查和放化疗，但限门诊检查及门诊放化疗，不包含住院的检查和住院放化疗。  
对于门诊放化疗类的门诊陪诊服务，第三方服务供应商会根据患者的疾病情况建议患者家属陪同，  
从而保证被保险人使用服务时的专业性及安全性

若被保险人单独申请就医陪诊服务，则需提供对应门诊预约凭证（短信或预约截图）以供第三方服务供应商参考便于为被保险人提供服务；

### 就医陪诊服务启动说明：

- 14 周岁以下儿童，70 周岁以上老人，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）等的服务权益人，就诊当天必须有家属陪同才能开启陪诊
- 检验检查项目（如胃肠镜检查）必须由家属陪同才能开启陪诊
- 住院病人、门急诊留观病人；重症和急救病人；精神病人、传染病的病人；醉酒状态不支持提供陪诊服务
- 陪同人员年龄须在 70 周岁以下



## 院后居家康护指导书

**服务时间：7\*24 小时均可接受服务申请**

第三方服务供应商在收到被保险人服务申请后 24 小时内  
为被保险人提供综合评估：

- 在约定的全国特定地级市范围内（**详细清单可扫描下方二维码**），  
第三方服务供应商的服务专员依据专业量表，前往被保险人所在住院医院或被保险人居住地实施现场评估，若被保险人因故或协商无法正常进行现场评估，第三方服务供应商可以改为远程评估；
- 在约定的全国特定地级市范围外，第三方服务供应商的服务专员依据专业量表，为被保险人实施远程评估；
- 建议于出院后2个月内使用本服务，以便获得更好的康护服务效果。

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 1 份电子版院后康护指导书；

如被保险人无法及时提供相关资料，第三方服务供应商可根据被保险人或家属主诉情况给予建议，同时注明所有内容均来源于被保险人或家属的主诉，未见相关医疗记录及描述；

按照与被保险人约定的时间，向被保险人提供 1 次针对康护指导书的电话讲解  
被保险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被保险人提供远程咨询与指导  
被保险人若需变更或取消已提交的服务申请，须在实际约定的评估时间提前 12 小时通知第三方服务供应商，对应的服务权益可因此保留；由于不可抗力（自然灾害、恶劣天气、群体性安全事件等）导致第三方服务供应商不能落实服务的，第三方服务供应商当次服务免费，并为被保险人保留当次服务权益。

### 因如下情形申请服务，我们不提供服务：

- 1) 因被保险人自身原因不接受综合评估
- 2) 若被保险人患有医学可证明的传染性疾病（经输血导致的艾滋病病毒感染或患艾滋病除外）、精神疾病等可能对第三方服务供应商服务人员造成人身及财产损害的疾病，或处于可对服务供应商服务人员造成人身及财产损害的状态，亦或是被服务人临时取消已经预约的现场评估服务，第三方服务供应商无法提供现场评估，但是在服务可安排的情况下，可通过远程形式尽可能为服务对象提供评估服务



**院后居家康护指导书**  
**约定的全国特定地级市范围**

## 院后居家康护服务

### 服务时间：7\*24 小时接受电话服务申请

第三方服务供应商提供《院后居家康护指导书》后 1 个工作日内与被保险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》的制定及与被保险人完成该计划的确认；

若在申请该服务时，院后居家康护指导书权益已用完，第三方服务供应商在收到被保险人服务申请后 24 小时内为被保险人进行综合评估（评估方式同院后居家康护指导书），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 1 个工作日内与被保险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》的制定及与被保险人完成该计划的确认；

服务期限内最多可提供 3 次服务权益，每次上门服务时长以《上门康护服务计划》所规定的当次服务项目所需时长为准，专业护士或康复治疗师单次服务时长不超过 1.5 小时；

《上门康护服务计划》需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，  
**详情可扫描下方二维码查看《院后居家上门康护服务项目及高风险免责声明》**

若被保险人患有医学可证明的传染性疾病（经输血导致的艾滋病病毒感染或患艾滋病除外）、精神疾病等可能对第三方服务供应商服务人员造成人身及财产损害的疾病，或处于可对服务供应商服务人员造成人身及财产损害的状态，第三方服务供应商无法提供院后居家康护服务；

因被保险人及其家属未如实告知病情造成不良后果的，被保险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风险；

如第三方服务供应商服务人员按照规范操作，第三方服务供应商不承担因被保险人病情变化等造成的相关或全部的法律风险；

被保险人若需变更或取消已提交的服务申请，须在实际约定的评估时间或上门服务时间提前 12 小时通知第三方服务供应商，对应的服务权益可因此保留；

由于不可抗力（自然灾害、恶劣天气、群体性安全事件等）导致第三方服务供应商不能落实服务的，第三方服务供应商当次服务免责，并为被保险人保留当次服务权益



**院后居家上门康护服务项目  
及高风险免责声明**



# 其他服务声明 ·→

## OTHER SERVICE STATEMENT

- 01
- 本服务手册内所提供的其他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继续提供服务且保留追究法律责任的权利。
- 02
- 本服务手册中约定的“恶性肿瘤特种药品药店直付用药及预约购药服务”、“恶性肿瘤 CAR-T 疗法院外药品直付用药服务”及“恶性肿瘤海南特药直付用药服务”权益由友邦人寿委托的第三方服务供应商向被保险人提供。
- 03
- 本服务手册中“海南特药服务”约定的“临床急需进口药品”（以下或简称“进口药品”），是指“海南博鳌乐城国际医疗旅游先行区特定医疗机构”（以下或简称“特定医疗机构”）因临床急需进口的少量药品。海南博鳌乐城国际医疗旅游先行区于2013年经国务院批复同意设立。2018年，为进一步支持海南省试点发展国际医疗旅游相关产业，国务院授权海南省人民政府对特定医疗机构因临床急需进口少量药品（不含疫苗）的申请实施审批。

据此，海南省人民政府制定《海南自由贸易港博鳌乐城国际医疗旅游先行区临床急需进口药品医疗器械管理规定》（琼府【2023】16号）。该管理规定明确，省政府委托省药品监督管理部门负责对特定医疗机构申请使用临床急需进口药品进行审批。
- 04
- 在被保险人实际使用临床急需进口药品时，可能亦需遵照特定医疗机构或政府部门制定的与进口药品使用管理相关的具体办法或要求，请您实时关注留意。
- 05
- 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，被保险人本人完全知晓应及时至合法资质的医疗机构进行就医。

- 06
- 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。友邦人寿对医疗机构及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；若被保险人对医疗机构及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及解决方案。
- 07
- 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，或第三方服务供应商服务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。
- 08
- 随着服务体系的运营与完善以及外部因素等影响，友邦人寿提供的其他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。
- 09
- 若被保险人因保险产品条款内责任免除条款所示情形而申请服务的，本公司不提供服务。
- 10
- 本服务手册内提供的相关服务仅在中国境内地区适用，不含台湾、香港、澳门地区。
- 11
- 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：**400-820-3588** 进行反馈。

其他服务内容 ·→  
OTHER SERVICE CONTENT

| 服务权益                                                                                                         | 服务内容                                                                                                                                                                                                 | 启动条件                                                                                | 服务次数       |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| <br>优选医院直付住院服务              | 由我们为被保险人提供我们认可的优选三甲公立医院国际部/特需部直付住院服务；对属于保险责任范围内的住院治疗费用，我们将与网络内优选医院国际部/特需部进行直接结算，被保险人无需在医疗机构支付相应医疗费用。<br><br>《优选医院清单》以友邦人寿官网的最新公布信息为准，网站链接请参见本服务手册附录。                                                 | 在保险期间且保险合同等待期后，保险合同约定的年度免赔额已完成抵扣                                                    | 不限次 / 保险期间 |
| <br>恶性肿瘤特种药品药店直付用药及预约购药服务 | 对于保险责任范围内的恶性肿瘤院外靶向治疗药品费，若被保险人希望在我们认可的药店获得直付用药服务的，通过服务申请后，将由我们认可的药店（见附录）/第三方服务商为被保险人提供预约购药服务，对属于保险责任范围内靶向药物药品的药品费用，我们将与我们认可的药店直接结算，被保险人无需支付该等特种药品的药品费用。<br><br>《靶向药物表》以友邦人寿官网的最新公布信息为准，网站链接请参见本服务手册附录 | 在保险期间且保险合同等待期后，被保险人首次经二级及以上医保定点医院专科医生确诊合同约定的“恶性肿瘤 - 重度”和“恶性肿瘤 - 轻度”疾病，且需要配送恶性肿瘤特种药品 | 不限次 / 保险期间 |

| 服务权益                                                                                                           | 服务内容                                                                                                                                                                                                            | 启动条件                                                                                   | 服务次数       |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| <br>恶性肿瘤 CAR-T 疗法院外药品直付用药服务 | 对于保险责任范围内的恶性肿瘤 CAR-T 疗法院外药品费，若被保险人希望在我们认可的医院获得直付用药服务的，通过服务申请后，被保险人可以选择自行至我们认可的医院（见附录）就诊用药，对属于保险责任范围内特种药品的药品费用，我们将与认可的医院直接结算，被保险人无需支付该等特种药品的药品费用。<br><br>《恶性肿瘤 CAR-T 细胞免疫治疗药品清单》以友邦人寿官网的最新公布信息为准，网站链接请参见本服务手册附录。 | 在保险期间且保险合同等待期后，被保险人首次经二级及以上医保定点医院专科医生确诊合同约定的“恶性肿瘤 - 重度”疾病后，被建议使用 CAR-T 疗法              | 不限次 / 保险期间 |
| <br>恶性肿瘤 海南特药直付用药服务       | 若被保险人希望在我们认可的海南博鳌特定医疗机构（见附录）获得保险责任内的恶性肿瘤海南特药直付用药服务的，通过服务申请后，将由我们认可的第三方服务商为被保险人提供预约购药服务，对属于保险责任范围内特种药品的药品费用，我们将与认可的医疗机构直接结算，被保险人无需支付该等特种药品的药品费用。<br><br>《临床急需进口特定药品清单》以友邦人寿官网的最新公布信息为准，网站链接请参见本服务手册附录。           | 在保险期间且保险合同等待期后，被保险人首次经二级及以上医保定点医院专科医生确诊合同约定的“恶性肿瘤 - 重度”和“恶性肿瘤 - 轻度”疾病，且需要使用临床急需进口特定药品的 | 不限次 / 保险期间 |

# 其他服务标准及注意事项 →

## OTHER SERVICE STANDARDS AND PRECAUTIONS

### ▶ 优选医院直付住院服务

- 直付范围：  
保险责任内在本服务手册约定的**优选直付三甲公立医院网络国际部/特需部**住院治疗费补偿金
- 若预先通知审核结果为不通过，则您无法享受直付服务。
- 保险合同等待期过后，若剩余年度免赔额仍未抵扣完毕，被保险人前往我们合作的直付医疗机构内就医，则挂号费、检查费等相关就医费用需由被保险人自行承担。
- 直付服务不可视为我们认可全额承担所有就诊费用。  
**最终赔付金额需视保险责任范围而定；我们及我们合作的直付医疗机构均有权向被保险人收取或追讨已直付的非保险责任范围内的费用**
- 我们合作的直付医疗机构仅为被保险人提供方便的医疗服务，他们无法判断被保险人的保障计划是否涵盖某些治疗项目。如被保险人的保障计划不涵盖某些治疗项目或相关理赔费用已经达到保险年度最高上限，被保险人将无法获得赔付。  
  
在此类情况下，如我们已将相关费用垫付给医疗机构，事后将会由理赔部联系被保险人，敬请配合退还由我们提供的垫付款。
- 如果被保险人发生急诊住院，基于疾病的特殊性和紧急性，不适用于直付服务审核流程，您需要通过事后理赔获得合同约定的补偿金。



### ▶ 恶性肿瘤特种药品药店直付用药及预约购药服务

- 直付范围：  
保险责任内的恶性肿瘤院外靶向治疗药品费补偿金。
- 若预先通知审核结果为不通过，则您无法享受直付服务。
- 恶性肿瘤靶向药物服务仅限中国境内地区使用。
- 服务申请时，被保险人需提供由二级及以上医保定点医院专科医生出具的病历、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、手术证明以及药物处方。
- 用于治疗该恶性肿瘤的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，且其使用须符合《**靶向药物表**》中列明的适应症；若该药品需基于基因检测报告而开具，则该基因检测报告须由境内医院或境内具有资质的基因检测机构出具；
- 每次的处方剂量不超过 31 天。
- 在成功接收到配送的特药后，需签署相关的确认文件。
- 如产生保险合同福利覆盖之外的相关费用，则需被保险人自行支付；具体支付方式视具体个案情况而定。
- 服务申请时，保险责任内恶性肿瘤院外靶向治疗药品费补偿金有相应的剩余额度。



## 恶性肿瘤 CAR-T 疗法 院外药品直付用药服务



- **直付范围：**  
保险责任内的恶性肿瘤 CAR-T 疗法院外药品费补偿金。
- 若预先通知审核结果为不通过，则您无法享受直付服务。
- 服务申请时，被保险人需提供由二级及以上医保定点医院专科医生出具的病历、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、手术证明及 CAR-T 处方（如有）
- 用于治疗该恶性肿瘤的 CAR-T 药品的处方是由我们认可的医院的专科医生开具的，且相关治疗须在该医院进行；  
  
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，且其使用须符合《本公司指定的 CAR-T 药品清单》中列明的适应症；若该 CAR-T 药品需基于基因检测报告而开具，则该基因检测报告须由境内医院或境内基因检测机构出具。
- 就医过程中，因在非直付网络机构接受的治疗、检查等诊疗而产生的费用需进行事后理赔，无法直付。
- 就医过程中，若因异地就医产生的交通、住宿等非保险合同责任范围内费用，则需被保险人自行承担。
- 服务申请时，保险责任内恶性肿瘤 CAR-T 疗法院外药品费补偿金有相应的剩余额度。

## 恶性肿瘤海南特药直付 用药服务



- **直付范围：**  
保险责任内的恶性肿瘤院外靶向治疗药品费补偿金。
- 若预先通知审核结果为不通过，则您无法享受直付服务。
- 服务申请时，被保险人需提供由二级及以上医保定点医院专科医生出具的病历、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、手术证明。
- 用于治疗该恶性肿瘤的药品的处方是我们认可的海南博鳌特定医疗机构开具的，该药品处方中所列明的药品属于《临床急需进口特定药品清单》中的药品，且其使用须符合药品清单中列明的适应症；若该药品需基于基因检测报告而开具，则该基因检测报告须由境内医院或境内基因检测机构出具。
- 每次的处方剂量不超过 31 天。
- 就医过程中，因在指定且非直付合作机构接受的治疗、检查等诊疗而产生的费用需进行事后理赔，无法直付
- 就医过程中，若因异地就医产生的交通、住宿等非保险合同责任范围内费用，则需被保险人自行承担。
- 服务申请时，保险责任内恶性肿瘤院外靶向治疗药品费补偿金有相应的剩余额度。

# 服务流程 SERVICE PROCESS

## 服务入口

《友邦卓越逸生 A/B/C 款医疗保险》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“卓越逸生”服务入口，在服务专区内自助申请健康管理服务或发起预先通知服务申请：

| 入口说明                                                                                                                                                                                                                                                 | 适用服务申请人 |        |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|--------|
|                                                                                                                                                                                                                                                      | 投保人     | 成年被保险人 |
| <div>  <div>                     友保障                 </div> </div> <div>                     我的保险合同                     点击具体的卓越逸生保险合同进入保单详情                 </div> | ✓       | ✓      |
| <div>  <div>                     友健康                 </div> </div> <div>                     友邦特色服务                     点击“查看更多”                 </div>           | ✓       | ✓      |
| <div>  <div>                     我的                 </div> </div> <div>                     我的服务                     健康养老服务                 </div>                | ✓       | ✓      |

# 01 图文健康咨询



## 02 视频健康咨询



### 提交服务申请

选择视频健康咨询，点击“申请使用”按钮，进入第三方服务供应商平台，根据提示完成联合登录流程。



### 选择咨询入口

点击“视频健康咨询”进入对应的咨询入口。



### 提交服务订单

- 1) 在线描述健康状况。
- 2) 提交服务订单。



### 接听视频电话

医生完成在线接单后，向被保险人立即发起视频通话，待被保险人接通后，即可开启视频健康咨询服务。若因网络不佳、或被保险人不方便视频通话等原因，经被保险人确认后，医生可转用图文、电话方式沟通。



### 在线补充咨询

医生完成15分钟的视频健康咨询后，被保险人可根据自身需要，在视频健康咨询结束页面上，通过图文交互方式，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单次健康咨询时长结束。

## 03 门诊就医预约协助



### 提交服务申请

选择门诊就医预约协助，点击“申请使用”按钮，根据提示拨打第三方服务供应商的服务热线：**400-883-8011**，提出服务申请  
(热线服务时间：周一至周五9:00-21:00，周六、周日及国家法定节假日除外)



### 提交相关资料

根据第三方服务供应商服务专员指引，提交门诊就医所需病情描述及所需就医的医院及科室信息至指定服务邮箱：**yunying@hengyu-health.com**



### 确认具体要求

在收到相关资料后，第三方服务供应商服务专员将不晚于收到资料的下1个工作日内与被保险人取得联系，明确具体门诊就医预约协助需求；

应被保险人需要，第三方服务供应商也可以根据被保险人提供的病情描述推荐匹配的就医医院选项供被保险人选择，在获取被保险人本人确认后再推进后续服务。



### 获取门诊预约安排信息

第三方服务供应商服务专员以电话形式与被保险人确认需求后，于7个工作日内完成门诊就医预约协助安排，并通过电话/短信/邮件形式反馈具体信息给予被保险人；

若遇到不可抗力，如疫情管控、专家停诊、专家特定病区治疗安排等客观因素，第三方服务供应商将尽力协调相同资历专家的门诊就医预约，但第三方服务供应商可能无法于7个工作日内完成门诊就医预约协助。

# 04 住院就医预约协助



01

## 提交服务申请

选择住院就医预约协助，点击“申请使用”按钮，根据提示拨打第三方服务供应商的服务热线：**400-883-8011**，提出服务申请  
**（热线服务时间：周一至周五 9:00-21:00，周六、周日及国家法定节假日除外）**

02

## 提交相关资料

根据第三方服务供应商服务专员指引，提交必要相关资料至指定服务邮箱：  
[yunying@hengyu-health.com](mailto:yunying@hengyu-health.com)

03

## 确认具体需求

在收到相关资料后，第三方服务供应商服务专员将不晚于收到资料的下 1 个工作日内与被保险人取得联系，明确具体住院就医预约协助需求。

04

## 获取住院预约安排信息

第三方服务供应商服务专员以电话形式与被保险人确认需求后，于 7-14 个工作日内完成住院就医预约协助，并通过电话 / 短信 / 邮件形式反馈具体信息给予被保险人。  
 若发生疫情管控等不可抗力因素，第三方服务供应商将尽力协调相同资历专家的住院就医预约，但第三方服务供应商可能无法于 7-14 个工作日内完成住院就医预约协助。部分情况下，被保险人可能会直接收到第三方服务供应商安排医院的确认预约成功的电话。

05

## 协助入院

第三方服务供应商根据就医医院规则及被保险人意愿安排就医协助人员提供现场入院陪诊，协助被保险人办理入院，包括但不限于住院流程导引、协助代办入院相关手续等；  
 若被保险人直接收到第三方服务供应商安排医院的确认预约成功的电话，如需获得入院陪诊服务，可拨打第三方服务供应商热线进行入院陪诊服务申请。被保险人也可以自行办理入院

06

## 出院回访

第三方服务供应商服务专员于被保险人出院后 1 周内提供 1 次回访。

## 05 就医陪诊



### 提交服务申请

在保险期间内且保险合同等待期后，若发生就医陪诊服务需求，请拨打第三方服务供应商服务热线：**400-883-8011** 申请服务  
(热线服务时间：周一至周五 9:00-21:00；周六、周日及国家法定节假日除外)



### 确认服务需求

第三方服务供应商在接到服务申请电话后，即时与服务申请人沟通明确服务需求并收集被保险人就诊医院、时间、地点等信息用于就医陪诊服务安排



### 就医陪诊安排信息反馈

经服务申请人确认同意后，第三方服务供应商将于2个工作日内完成就医陪诊安排并通过短信形式告知陪诊信息、联系电话及注意事项等信息

## 06 院后居家康护指导书



### 提交服务申请

选择院后居家康护指导书，点击“申请使用”按钮，根据提示拨打第三方服务供应商的服务热线：**400-819-8861**，提出服务申请(热线服务时间：7\*24 小时均可接受服务申请)  
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



### 约定时间完成综合评估

第三方服务供应商专业团队与被保险人确认评估时间及地点，依据专业量表，对被保险人进行远程或现场的院后居家康护的综合评估。



### 出具康护指导书

第三方服务供应商专业团队在综合评估完成并获取必要的医学资料后，在48小时内，针对被保险人日常生活照料、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、个性化风险预防等定制详细的《院后居家康护指导书》，将该指导书电子版发送给被保险人。



### 康护指导书电话讲解

第三方服务供应商专业团队根据被保险人需求，致电给被保险人或家属，向其详细讲解《院后居家康护指导书》。



### 院后远程康护咨询

若被保险人在居家康复过程中遇到与《院后居家康护指导书》相关的问题，可通过拨打服务热线**400-819-8861** 进行咨询，第三方服务供应商专业团队将为被保险人提供远程咨询与指导；此外，若被保险人有被定期关怀的需求，第三方服务供应商专业团队也将按需主动外呼向被保险人提供关怀讲解，主动外呼频率通常是每2周向被保人致电回访1次，最长主动外呼周期不超过3个月。

## 07 院后居家康护服务



### 服务申请

选择院后居家康护服务，点击“申请使用”按钮，根据提示拨打第三方服务供应商的服务热线：**400-819-8861**，提出服务申请（**热线服务时间：7\*24 小时均可接受服务申请**）

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



### 预约上门时间及制定《上门康护服务计划》

第三方服务供应商与被保险人沟通确认具体上门时间，并制定符合被保险人情况的《上门康护服务计划》。



### 讲解及确认《上门康护服务计划》

第三方服务供应商专业团队向被保险人讲解《上门康护服务计划》的内容，并与被保险人进行沟通，经被保险人认可后落实执行。



### 执行居家康护服务

第三方服务供应商按照《上门康护服务计划》安排专业护士或康复治疗师在与被保险人约定的时间，提供居家康护服务。

## 08 优选医院直付住院服务



### 服务权益激活

若被保险人的保障计划包含年度免赔额，则年度免赔额支付抵扣完毕后，即可视作直付服务权益自动激活。



### 服务申请

在满足服务启动条件的情况下，服务申请人可在友邦友享App的卓越逸生服务专区中，通过“预先通知-服务申请”入口提交材料；或发送邮件至：[cn.gop@aia.com](mailto:cn.gop@aia.com)申请优选医院直付住院服务。服务申请时，需提供以下材料：

- 身份证件信息（如：身份证正反面、护照等）
- 保险卡号（如有）
- 可体现首次发现该疾病的病史及就诊日期信息
- 本次住院相关的门诊病史和检查报告
- 特需/国际部住院入院通知书
- 既往症病史及治疗史
- 既往体检报告（如有）
- 其他必要文件（按需）

【敬请注意：公立医院特需/国际部住院入院通知书通常需经特需/国际部门诊开具，请您在所就诊医院门诊开具住院单时关注入住科室信息，避免影响赴特需/国际部住院治疗】



### 直付住院预先通知申请审核

接到服务需求后且材料完整情况下，预先通知团队将于1个工作日内完成审核并反馈审核结果至服务申请人及医院。若通过审核，将发送直付担保函至医院，为被保险人开启优选医院直付住院服务；若未通过审核，将通过短信或电话方式通知服务申请人审核结果。



### 前往住院就医

在保险期间内且保险合同等待期后，被保险人发生就医需求，通过预先通知审核，在年度免赔额已完成抵扣的情况下，可前往我们合作的直付医疗机构就医。



### 身份确认

到达我们合作的直付医疗机构后，被保险人可出示带有本人照片的身份证件及电子卡，进行住院前身份确认。



### 身份确认填写《直付理赔申请表》

身份确认后，被保险人需向前台索取《直付理赔申请表》，填写个人信息的A面，并在住院治疗时，请医生填写《直付理赔申请表》B面。



### 身份确认签字确认当次就诊账单

住院治疗结束后，被保险人核对账单并在《直付理赔申请表》上签字确认后，即可离开直付医疗机构；在收到完整的理赔资料并完成理赔审核后，由理赔部向您另行收取已直付的非保险责任范围内的费用。

提交服务申请

友邦预先通知审核

客户前往医院就医，在医院完成身份确认

客户填写直付理赔申请表

入院治疗

出院时核对医疗账单，离院后支付自费部分费用(如有)

# 09 恶性肿瘤特种药品药店直付 用药及预约购药服务

## 服务申请

在满足服务启动条件的情况下，服务申请人可在友邦友享APP的卓越逸生服务专区中，通过“预  
 先通知-服务申请”入口提交材料；或发送邮件至：  
**cn.gop@aia.com**申请恶性肿瘤特种药品药店直付用药服务。服务申请时，需提供以下材料：

- 身份证明文件（如：身份证正反面、护照等）  
 - 投保保险单  
 - 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
- 既往体检报告（如有）  
 - 恶性肿瘤特种药品处方  
 - 其他必要文件（按需）

## 特药服务申请审核

接到服务需求且材料完整的情况下预先通知团队将于1个工作日内完成审核并反馈审核结果至服务  
 申请人及第三方服务供应商。若通过审核，将通知服务商，为被保险人开启恶性肿瘤特种药品直  
 付服务；若未通过审核，将通过短信或电话方式通知服务申请人审核结果。

## 规划药房

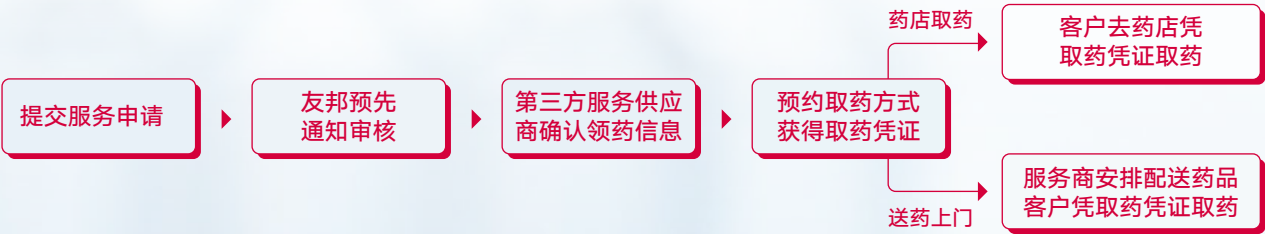
服务审核通过后，第三方服务供应商的服务人员将于1个工作日内与服务申请人联系沟通领药方  
 式（药店领药 / 送药上门），服务商的服务人员根据您的需求（居住地、医保所在地、意向领药地）  
 规划药房，发送领药二维码或相关凭证，指引您携带本人身份证件、处方、领药凭证及相关资料，  
 前往指定的药店领药或告知详细的药品签收地址和签收时间。

## 直付安排

服务申请人需配合填写相应授权纸质材料，于药店领药时或者送药上门时提交，经药店核对无误，  
 服务商将安排直付结算，您无需支付保险合同责任内的药费，服务商向药店收取药品发票并协助  
 药费的理赔手续（药店不再向个人提供药品发票）；您需承担保险责任外应其个人承担的特定药品  
 费用的部分（如有），个人支付部分可提供发票。

## 领药

服务申请人须在收到领药凭证生成后的30日内携带药品处方原件、领药凭证、本人的有效身份证  
 件及社保卡（如有）等至指定药店出示二维码进行核销和领药（若委托他人代领的，还需提供授  
 权委托书和委托人的身份证明）。若选择送药上门服务，服务商将通过特药药房网络提供送药上  
 门服务，在签收时您需提供药品处方原件、领药凭证、本人的有效身份证件，并核销领药二  
 维码。领取药品时，您需签署《领取确认书》及《直付理赔申请表》。



注：以上流程图仅为上述申请均“通过”的情况下的示例，若有“未通过”的结果，我们将会及时通知您。

# 10 恶性肿瘤 CAR-T 疗法院外药品直付用药服务



## 服务申请

在满足服务启动条件的情况下，服务申请人可在友邦友享APP的卓越逸生服务专区中，通过“预先通知-服务申请”入口提交材料；或发送邮件至：

[cn.gop@aia.com](mailto:cn.gop@aia.com) 申请恶性肿瘤CAR-T疗法药品直付服务。服务申请时，需提供以下资料

- 身份证件信息（如：身份证正反面、护照等）
  - 投保保险单
  - 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
- 当次CAR-T治疗相关的病理报告、检测报告、预计费用等必要信息
  - CAR-T处方（如有）
  - 其他必要资料（按需）



## CAR-T预先通知申请审核

接到服务需求且材料完整的情况下，预先通知团队将于 15 个工作日内完成审核并反馈审核结果至服务申请人及第三方服务供应商。若通过审核，将发送直付担保函至服务商，为被保险人开启CAR-T 疗法药品直付服务；若未通过审核，将通过短信或电话方式通知服务申请人审核结果。



## 签署CAR-T购药合同

通过CART-T预先通知审核后，第三方服务供应商的服务人员将于2个工作日内联系服务申请人，进行购药合同签署。



## 单采血制药预约

第三方服务供应商在完成购药合同签署后的1-2日内联系服务申请人，协助被保险人预约单采血制药预约。



## 接受单采血

被保险人根据预约信息，前往指定医院，由第三方服务供应商协助完成《用药告知书》签署后，接受单采血。



## 回输预约及药品签收

收到单采血后，第三方服务供应商于30个工作日内完成制药后，由服务人员协助被保险人进行回输预约。被保险人需根据指定医院治疗流程，提前入院；领取药品时，您需签署《领取确认书》及《直付理赔申请表》。



## 接受治疗

根据指定医院指定医生安排，被保险人于签署治疗知情书后，正式接受治疗。



注：以上流程图仅为上述申请均“通过”的情况下的示例，若有“未通过”的结果，我们将会及时通知您。

# 11 恶性肿瘤 海南特药直付用药服务



注：以上流程图仅为上述申请均“通过”的情况下的示例，若有“未通过”的结果，我们将会及时通知您

# 附录 →

## APPENDIX

### ➤ 服务资源清单

欲了解适用于本产品服务的医疗机构资源及药品目录  
请参见以下二维码关联信息



《优选医院清单》



《指定质子重离子治疗医院》



《靶向药物表》及我们认可的药店



《本公司指定的 CAR-T 药品清单》  
及我们认可的医院



《临床急需进口特定药品清单》  
及我们认可的海南博鳌特定医疗机构

说明：二维码内关联信息以我们的最新公布信息为准

### ➤ 优选医院直付住院服务申请邮件示例

邮件标题：卓越逸生直付住院服务申请材料  
收件人：[cn.gop@aia.com](mailto:cn.gop@aia.com)

您好，  
本人XXX（被保险人姓名）是贵司《卓越逸生A款医疗保险》的被保险人，因健康原因需要住院治疗，现申请直付住院服务，整理材料如附件：

- 1. 本次住院相关的门诊病史和检查报告（含首次发现该疾病的病史）；
- 2. 入院通知书；
- 3. 就诊人有效身份证正反面；
- 4. 被保险人的保险卡号。

根据医生的建议，本次住院治疗费用大致金额为人民币 XX 万元，预期治疗时间为 XXXX年XX月XX日至XX月XX日。

请贵司尽快予以回复，请联系电话 XXXXXXXXXXXX（手机号）。

谢谢。

#### 提醒：

- 1. 请您将上述附件材料在住院日前 2-3 个工作日，拍照发送至预授权申请邮箱：[cn.gop@aia.com](mailto:cn.gop@aia.com)，我们在收到完整材料后会在 1 个工作日内回复；
- 2. 因邮箱设置的特殊性，发送时单个邮件不建议超过 15M；若您的材料照片较多，您可以尝试分多封邮件发送。