

## 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) 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）



# 愈无忧

安心版

精英就医服务

## 服务手册



诚挚感谢选择友邦人寿高端个人医疗险。

愈无忧（安心版）精英就医服务是友邦人寿专为高端医疗险被保险人提供的专属就医服务。

我们致力于为友邦人寿高端个人医疗险的被保险人（以下简称“被保险人”）提供业内首屈一指的健康保障服务，包括名为“专案管理”的健康管理服务及直付服务、专属客服等其他服务。在为被保险人甄选优质医疗网络资源的同时，以确保被保险人拥有尊贵私密的服务体验，畅享无忧生活。



## 目录

• 服务概览	03
• 服务内容	05
健康管理服务 - 专案管理	05
其他服务	05
• 健康管理服务申明	07
• 健康管理服务详情及服务流程	08
健康管理服务-专案管理	08
健康管理服务流程	10
• 其他服务申明	11
• 其他服务详情及服务流程	12
直付服务	12
现场就医协助服务	13
预先通知	14
7*24小时高端医疗险专属客服	15
数字化高端医疗险服务	16
紧急救援服务	17
院外靶向药服务	18
• 其他服务流程	19
常规高端医疗险就医流程	19
预约流程	21
门诊直付就医流程	22
预先通知流程	23
高端医疗险理赔	24
院外靶向药服务流程	25
• 常见问题	27
预约就医	27
医疗直付	27
预先通知	28
专案管理	29
理赔	29
年度起付金额	30
被保险人服务	30
• 附录一：高端医疗险会员卡	31
• 附录二：昂贵医疗机构列表	32
• 重要提示	33

# 服务概览

自2019年起，友邦人寿正式推出“医疗网络健康管理平台”，依托覆盖海内外的优质直付医疗资源及专业团队，在被保险人的保险期间内，提供高效专属的一站式专业健康保障解决方案。自建专属的服务平台，整合高端医疗六大核心服务内容，为被保险人提供专业、便捷的一站式尊贵服务体验。

## 健康管理服务



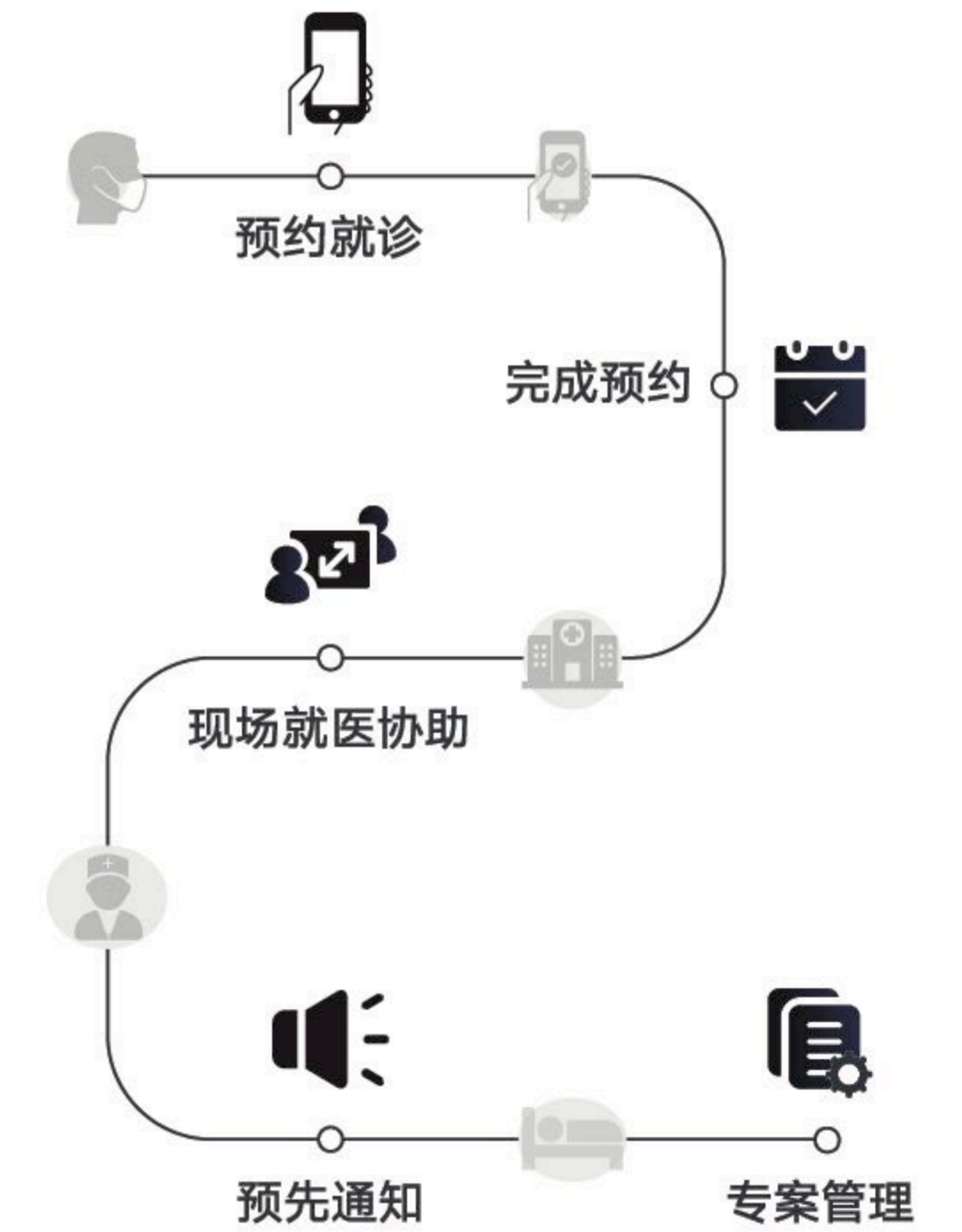
## 其他服务



# 就医流程

我们将通过覆盖就医流程的不同环节的多样化服务内容，以满足被保险人个性化的服务需求。（详情可参见本手册相关服务内容介绍）

预约就诊→完成预约→现场就医协助→预先通知  
→专案管理



除了完整的就医流程服务，我们还将为被保险人提供紧急救援及院外靶向药的相关服务。

# 服务内容

愈无忧（安心版）精英就医服务为《友邦传世无忧安心版高端医疗保险》的被保险人提供“健康管理服务-专案管理”以及其他7项服务。

## 健康管理服务 - 专案管理：

服务项目	服务类别	服务内容	服务启动条件	服务的地域范围
专案建档	健康咨询	由本公司为被保险人建立服务档案，跟进其病情，记录服务情况，并提供专案管理过程中的相应就医支持。		无地域范围限制
健康资讯	健康咨询	由本公司为被保险人提供疾病预防、预后护理等健康资讯。	如被保险人接受符合保险合同责任范围的以下任一治疗，即视为符合专案管理服务启动条件：	无地域范围限制
住院/手术预约安排	就医服务	由本公司合作医院或机构为被保险人提供住院预约安排、手术预约安排。	1. 住院治疗； 2. 手术治疗； 3. 恶性肿瘤门诊治疗。	医院或机构的覆盖范围与被保险人的保险责任一致。
恶性肿瘤门诊预约安排	就医服务	由本公司合作医院或机构为被保险人提供恶性肿瘤的门诊预约安排。		医院或机构的覆盖范围与被保险人的保险责任一致。

## 其他服务：

服务项目	服务内容	服务的地域范围
直付服务	由本公司及本公司合作的医院或机构为被保险人提供覆盖中国大陆的直付医疗网络，与不同类型的医疗机构（如：公立综合医院、私立医院、专科医院、诊所等）建立直付合作关系，以满足被保险人的多样需求。	医院或机构的覆盖范围与被保险人的保险责任一致。
现场就医协助	在部分直付医疗网络内的公立医院内设立“驻院代表”，为被保险人提供现场协助。具体包括：现场就医支持、衔接就诊流程、协助直接结算。	部分直付网络内
预先通知	由本公司为被保险人配备了拥有多年三甲医院临床工作经验的资深专业人员组成的专业团队，通过他们扎实的医学专业背景以及丰富的医疗行业经验，为被保险人提供就医过程中的“预先通知”审批，使被保险人的“医疗/理赔流程更加顺畅”。	医院或机构的覆盖范围与被保险人的保险责任一致。
专属客服	由本公司为被保险人配备了7*24小时高端医疗险专属客服，真人双语全天候提供服务。 境内可拨打：400-838-3288 境外可拨打：+86 21 24099018	无地域范围限制
数字化服务	由本公司为被保险人提供数字化在线平台，提供信息查询、就医协助以及健康资讯服务，完善被保险人的自助服务体验。	无地域范围限制
紧急救援服务	由本公司合作机构为被保险人提供高效的紧急医疗转运服务，为被保险人在最需要的时候提供及时、妥帖的帮助。	该服务仅限中国大陆地区使用
院外靶向药服务	被保险人在等待期后首次确诊合同约定的恶性肿瘤（含恶性肿瘤——重度和恶性肿瘤——轻度）且必须在医疗机构进行靶向治疗时，若该医疗机构内没有相关必须的药物，预先经友邦人寿就医支持团队审核处方后，将为被保险人按照医嘱提供有相关资质的靶向药品。	该服务仅限中国大陆地区使用



## 健康管理服务申明

1. 本产品中被保险人享有的健康管理服务包括健康咨询和就医服务。具体内容

- 为：
- a) 健康咨询：由本公司提供专案建档、健康资讯服务。
  - b) 就医服务：由本公司合作机构提供中国大陆地区住院就医协助及恶性肿瘤门诊就医协助服务。

2. 本服务手册内包含的健康管理服务内容构成保险合同的组成部分。在保险合同有效期内，友邦保险将履行合同义务，为被保险人提供本服务手册内约定的健康管理服务内容。

3. 本服务手册内提供的健康管理服务（即：专案管理服务）过程中所涉及的任何就医参考信息（包括：医疗机构及医生信息）仅供参考。被保险人拥有最终决定权，有权自主自愿选择。友邦人寿不承担由被保险人使用或依赖参考就医信息而产生的任何责任、索赔和损失。

4. 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继续提供服务且保留追究法律责任的权利。

5. 本服务手册内提供的健康管理服务（即：专案管理服务）与理赔结果无关。

6. 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。

7. 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。

8. 友邦人寿将按照相关法律法规依法保护被保险人的个人信息安全；但对于以下信息披露或提供的情形，友邦人寿将不承担相关法律责任：

- a) 被保险人将被保险人的信息自愿主动告知或提供给他人过程中导致的个人信息泄露；
- b) 我公司获取的信息属于已在共有领域的信息或属于公开信息范畴；
- c) 根据相关法律法规、法院或仲裁机构的命令或裁决、政府机关和部门的命令或要求而在必须披露的范围内进行的信息披露；
- d) 因计算机黑客攻击、计算机病毒侵入、政府管制而造成的暂时性关闭等影响网络正常经营等不可抗力的因素而造成的信息泄露、丢失、被盗用或被篡改；
- e) 相关法律法规规定的其他情形。

9. 本服务手册内提供的健康管理服务不应视作电话诊疗服务，亦不属于120服务。

10. 境内：指中国大陆地区，不含台湾、香港、澳门地区。

## 健康管理服务详情及服务流程

### 健康管理服务-专案管理：

为被保险人提供个性化的就医协助服务，有效提升被保险人的就医效率及就医体验，我们为被保险人提供了名为“专案管理”的健康管理服务（以下简称：专案管理）。

具体服务详情请参见以下内容：

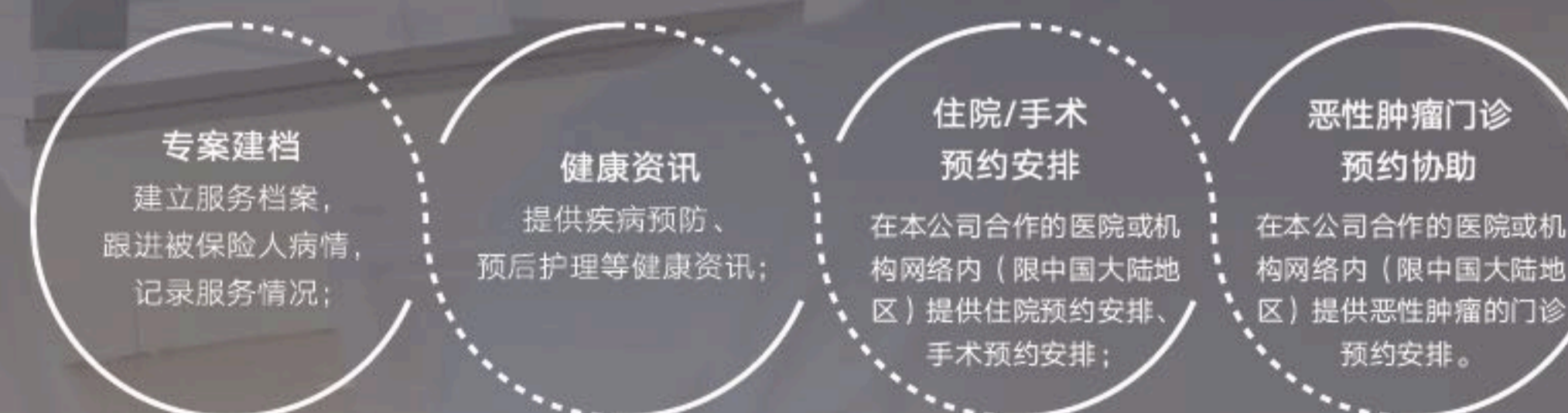
### 服务启动条件：

如被保险人需接受符合保险合同责任范围内的以下任一治疗，即视为符合专案管理服务启动条件：

- 1) 住院治疗；
- 2) 手术治疗；
- 3) 恶性肿瘤门诊治疗。

### 服务内容：

在合同保险期间内，若被保险人满足前述任一服务启动条件，即可获得以下4项服务内容的服务权益。



\*本公司合作的医院或机构网络包含但不限于本服务手册内提及的直付网络。

## 服务标准：

1. 住院/手术预约安排：在原先住院或手术的医院，无法获得该疾病的适当治疗，专案经理将在本公司合作的医院或者机构网络内提供门诊预约服务，以协助被保险人获得后续住院/手术治疗；
2. 恶性肿瘤门诊预约协助：资料完整及需求明确情况下，在本公司合作的医院或机构网络内进行资源匹配，对于符合匹配结果的案件，提供门诊预约服务；
3. 服务结束标准：如专案管理服务过程中，遇到以下任一情况，则视作满足服务结束标准，当次专案管理服务则即时关闭：
  - a) 如专案经理在完成被保险人提出的本次服务诉求后，无进一步服务需求；
  - b) 如被保险人在出院或接受手术治疗后，专案经理已随访14天，且期间病情稳定；
  - c) 如在不同的三个工作日、每日至少一次致电皆无法通过预留方式或其他途径联系到被保险人。

## 其他注意事项：

1. 恶性肿瘤门诊预约协助：需要提供确诊病史以及病理报告（如有）；
2. 住院/手术预约安排：需要提供原先住院或手术医院的入院通知单及与该次住院相关的所有门诊病史（含首次发现该疾病的病史及明确的医生诊疗意见）；
3. 专案管理服务不接受指定医院及医生的就医安排；
4. 如遇海外就诊的情况，专案管理服务的内容及对应时效将以具体案件涉及地区的实际情况为准；
5. 因不可抗力引起的（如：自然灾害、政策原因、重大公共卫生事件等）医疗资源紧张，则专案管理无法启动；
6. 如涉及任何医疗政策和法规限定的疾病及资源（如：寻找可供移植的器官、寻找血液资源、HIV感染等），则专案管理无法启动；
7. “专案管理服务”不应视为诊疗或者120服务，对病症不提供任何医疗诊断和治疗方案。任何急诊的情况，请就近医院就诊，待病情稳定后开启专案管理服务；
8. 专案经理服务提供时间为工作时间：9:00-12:00；13:00-17:30（法定节假日、双休日不提供服务）。

## 健康管理服务流程：

满足专案管理服务启动条件的任意一条

有预先通知

无预先通知

由专案经理主动呼出，  
与被保险人取得联系，明确具体服务需求。

被保险人可致电7\*24小时高端医疗险专属客服：**400-838-3288**申请服务  
或发送邮件至  
**CN.casemanagement@aia.com**  
申请服务。  
（\* 专案经理将在工作时间的4h给予回复）

如服务申请资料齐全，则直接启动服务；  
如有资料缺损，则由专案经理与被保险人进行联系，确认需提交的补充资料；  
（\* 如确认无法提供相应资料，则将关闭此次服务。  
待资料齐全后，被保险人可在服务有效期内再次提出服务申请。）

专案经理将根据被保险人的具体情况，  
提供针对性的专案管理服务内容，直至被保险人：  
满足前述服务结束标准中的任意一项，  
则视为专案管理服务结束。

\* “预先通知”相关服务内容及服务流程，请参见本服务手册内后续其他服务部分介绍。

# 其他服务申明

1. 本服务手册内以下的其他服务不属于健康管理服务，并且不构成保险合同的组成部分。
2. 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。
3. 其他服务中提及的预约服务不包括指定专家预约服务。
4. 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。
5. 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。
6. 友邦人寿将按照相关法律法规依法保护被保险人的个人信息安全；但对于以下信息披露或提供的情形，友邦人寿将不承担相关法律责任：
  - a) 被保险人将被保险人的信息自愿主动告知或提供给他人过程中导致的个人信息泄露；
  - b) 我公司获取的信息属于已在共有领域的信息或属于公开信息范畴；
  - c) 根据相关法律法规、法院或仲裁机构的命令或裁决、政府机关和部门的命令或要求而在必须披露的范围内进行的信息披露；
  - d) 因计算机黑客攻击、计算机病毒侵入、政府管制而造成的暂时性关闭等影响网络正常经营等不可抗力因素而造成的信息泄露、丢失、被盗用或被篡改；
  - e) 相关法律法规规定的其他情形。
7. 本服务手册内提供的所有其他服务不应视作电话诊疗服务，亦不属于120服务。

## 其他服务详情及服务流程

### 直付服务：

友邦医疗网络健康管理平台搭建了覆盖中国大陆的直付医疗网络，与不同类型的医疗机构（如：公立综合医院、私立医院、专科医院、诊所等）建立直付合作关系，以满足被保险人的多样需求。

被保险人可在中国大陆的友邦直付医疗网络内且符合保险合同内约定的医疗机构中，臻享直付服务，免去繁琐理赔流程。

### 服务优势：



合作机构覆盖区域广



合作机构类型多样



直付服务便捷

高端医疗险健康服务小知识：

#### 什么是“直付服务”？

“在符合保障计划的前提下，如被保险人选择在我们的直付网络医疗机构内就医，可获补偿的医疗费用将由医疗机构直接与保险公司结算。在保险责任内，除了需要支付的年度起付金额（如有）和自付比例（如有）外被保险人无需支付其他费用。”



## 现场就医协助服务：

为提供优质的就医体验，我们在直付医疗网络内的公立医院特设“**驻院代表**”为被保险人提供现场的就医协助。

目前，我们已在上海及北京地区的部分重点公立医院分别驻派了具有数年医疗从业经验或保险专业知识的“驻院代表”，定期在就医现场为被保险人提供协助。

### 服务内容：

现场  
就医支持

完善  
就诊流程

协助  
直接结算

住院探视  
关怀

### 服务示例：

常住外地的友邦高端医疗险被保险人张先生，因实际病情需要，通过友邦医疗网络健康管理平台预约了上海交通大学附属瑞金医院的特需部门诊，进行看诊。因常住外地，张先生对瑞金医院特需部的**就诊流程不了解**。在这种情况下，张先生即可向友邦驻派于瑞金医院的驻院代表寻求协助。驻院代表可针对张先生的具体情况，提供现场就医支持。免去张先生因不熟悉医院环境、就医流程等信息而导致的就医流程的不畅，省去不必要的时间耗费。

### 服务优势：



及时协助



个性支持



专业服务

## 预先通知：

我们洞悉被保险人的个性化服务需求，为被保险人配备了拥有多年三甲医院临床工作经验的资深专业人员组成的专业就医支持团队，通过他们扎实的医学专业背景以及丰富的医疗行业经验，为被保险人提供就医过程中的“预先通知”审批，使被保险人的“医疗/理赔流程更加顺畅”。

### 服务内容：

预先通知  
审批

为被保险人提供直付服务

### 服务示例：

友邦高端医疗险被保险人陈先生长期睡眠打鼾，偶尔晚上还有憋气。病情加重后，必须接受手术治疗。经熟人推荐，子女联系了某大学教授，希望预约手术，却得知手术排期需要1个月，且需支付间接预约的额外费用。为了尽快为其安排治疗，家属来电友邦医疗网络健康管理平台寻求帮助。

就医支持团队在查看了陈先生的资料后，了解到这是一种常见疾病，国内综合医院的专家都有成熟的治疗方案及丰富的诊疗经验，便高效地为家属提供了三家友邦直付医疗网络内，既能为陈先生提供优质诊疗服务，又能获得住院治疗的全额担保直付服务的综合医院（国际部），供家属选择就医。

随后，陈先生一周后便顺利入住其中一家医院的国际部，且获得就医支持团队审批的预先通知直付担保函，成功接受直付手术治疗。

### 服务优势：



专业背景服务团队



整合优化服务方式

## 高端医疗险健康服务小知识：

### 什么是“公立医院驻院代表”？

是友邦医疗网络健康管理平台专为高端医疗险被保险人配备的驻派在部分重点公立医院现场的专业服务人员。驻院代表不仅熟悉相关就医流程，同时亦将秉承“专业、可靠、有温度”的宗旨，为

被保险人提供优质服务。从而有效缓解被保险人在部分重点公立医院就医时，因复杂的就医流程、多样的科室设置、有限的就医服务质量等一系列问题而导致的低效、体验差的问题。

\*公立医院驻院代表的驻派医院因医院规定及客户需求不同而有所差异。具体驻派医院以友邦医疗网络发展部发布的最新信息为准。

## 高端医疗险健康服务小知识：

### 什么是“预先通知”？

“预先通知”是高端医疗险保险领域的通用机制。旨在通过该机制，使可能发生的医疗/理赔流程更加顺畅。作为友邦人寿高端医疗险被保险人，且在友邦直付医疗网络机构内就医，则就医支持团

队将从：医疗必要性、习惯性、合理性三方面综合考量，最终出具审核决定。通过“预先通知”审批，即可享受“直付服务”。

\*“预先通知”的审批结果不等于最终理赔决定。无论被保险人是否通过“预先通知”审核，最终理赔决定皆由理赔部出具。如未使用直付功能，但符合理赔要求，则可申请事后理赔。

## 7\*24小时高端医疗险专属客服：

我们更为被保险人配备了7\*24小时高端医疗险专属客服，真人双语全天候为被保险人提供服务。一键接通人工客服，无需在线长时间等待。

目前，我们已为被保险人开通包括境内外的7\*24小时专属客服热线。被保险人可分别通过以下电话，获得服务：

- \* 境内可拨打：400-838-3288
- \* 境外可拨打：+86 21 24099018

### 服务内容：



## 数字化高端医疗险服务：

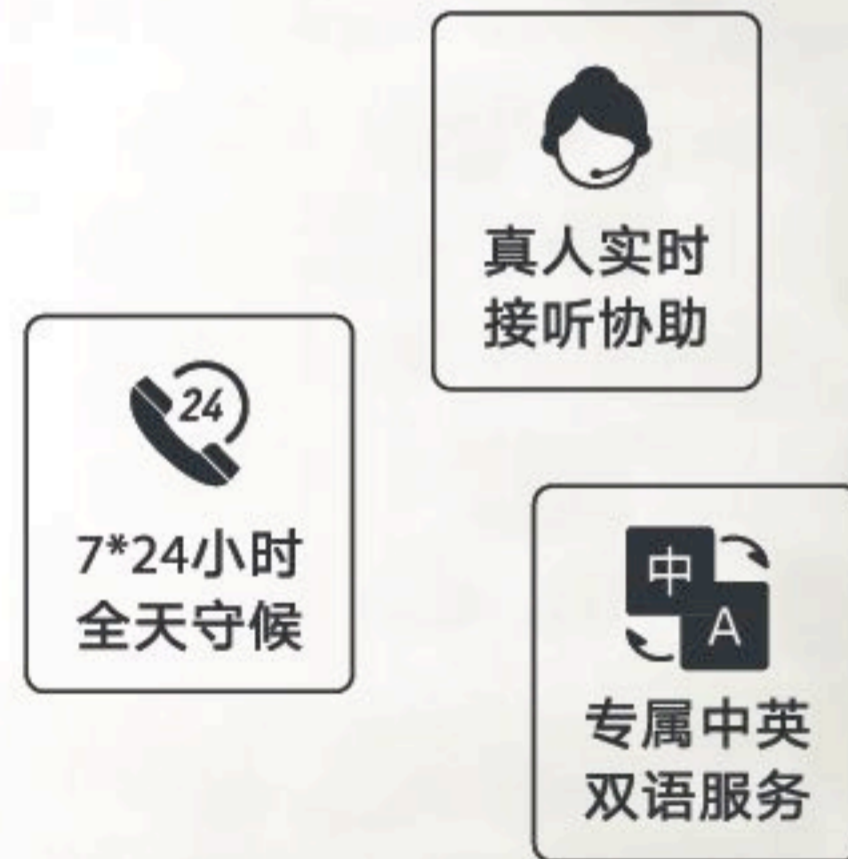
为了更好地提升被保险人的综合服务体验，友邦人寿更同步推出数字化在线平台，与线下服务相结合为被保险人提供完善的优质服务。



### 服务内容：



### 服务优势：



### 服务示例：

**示例一：**  
被保险人M女士于元旦期间来电告知被保险人因急性阑尾炎需要在北京某合作医院住院治疗。恰逢元旦假期，被保险人担心无法顺利安排直付服务，咨询专属客服，希望寻求协助解决问题。  
在了解被保险人需求后，专属客服立即与**就医支持团队**进行内部沟通，于被保险人入院前完成相关审核，为被保险人顺利安排了住院直付服务，免去了被保险人需要先支付押金的烦恼。

常规服务：8:00-21:00 紧急服务：21:00-8:00（次日）

**示例二：**  
外籍被保险人A女士致电高端医疗客服中心告知自己颈部不适，想要做中医推拿及针灸，体验中医治疗，高端医疗客服中心根据被保险人所在城市与地区为被保险人精准匹配到了可满足被保险人治疗需求同时也可满足被保险人语言沟通的合作医院，并协助被保险人完成了预约及就医直付，被保险人后期就医体验良好，充分体现了高端医疗的涉外服务优势。

### 服务优势：



### 服务示例：

张先生体检报告显示血脂异常，想预约优质的专家门诊，做一个完整的检查。于是，张先生打开微信公众号：“爱健康-友邦健康管理平台”通过在线查询确认了产品保障计划包含门诊计划后，利用定位功能，在公众号内搜索自己所在地附近的直付网络医疗机构，并于当晚成功在线提交门诊预约申请。  
次日上午，就收到了来自友邦医疗网络健康管理平台的服务人员的电话，反馈了成功预约的情况。

## 紧急救援服务：

我们充分理解被保险人对于高品质医疗服务的追求，在高水准的就医协助服务之外，当客户在中国大陆地区旅行中遭受意外事故或突发疾病的时候，友邦人寿医疗网络健康管理平台更提供高效的紧急救援服务，为被保险人提供紧急医疗转运的服务安排，让被保险人在最需要的时候得到及时、妥帖的帮助。



### 紧急医疗转运的具体服务释义请参见以下内容：

被保险人因遭受意外事故或患突发性疾病，得不到及时治疗将导致身故或严重身体损害的，而在当地不能获得适当治疗，可运送被保险人至离被保险人最近的、能够提供所需治疗的医疗机构；当被保险人在医疗机构治疗完成或者病情稳定后，可安排以公共交通工具（飞机限经济舱）返回居住地；当我们评估认为被保险人需要陪同人员陪同转运的，我们将承担一位陪同人员由此发生的公共交通工具费用（飞机限经济舱）。陪同住院人员需自己负责获得护照及签证。

#### \* 温馨提示：

- 如被保险人遇到以上服务释义中提及的对应情况，且需使用相应服务，可拨打400 838 3288专属客服寻求协助；
- 紧急救援服务由第三方服务供应商提供；
- 紧急救援服务有地域、医疗机构和金额等限制，详情请参见被保险人的保险合同；
- 居住地是指被保险人确定并经友邦确认的位于中国大陆地区的居住城市，如未指定则默认为被保险人的保单签发城市；
- 我们仅承担紧急医疗转运费，后续医疗费用请参见被保险人的保险合同；
- 只有当被保险人在中国大陆地区旅行途中（即离开居住地150公里以外，且每次行程不超过90天）遭受意外事故或突发疾病时方可使用紧急救援服务。



## 院外靶向药服务：

被保险人在等待期后首次确诊合同约定的恶性肿瘤（含恶性肿瘤——重度和恶性肿瘤——轻度）且必须在医疗机构进行靶向治疗时，若该医疗机构内没有相关必须的药品，预先经友邦人寿就医支持团队审核处方后，将为被保险人按照医嘱提供有相关资质的靶向药品。

### 服务内容：

院外靶向药  
购药

院外  
靶向药送药  
(可选)

院外靶向药  
直付

### 服务优势：



安全



可靠



省心

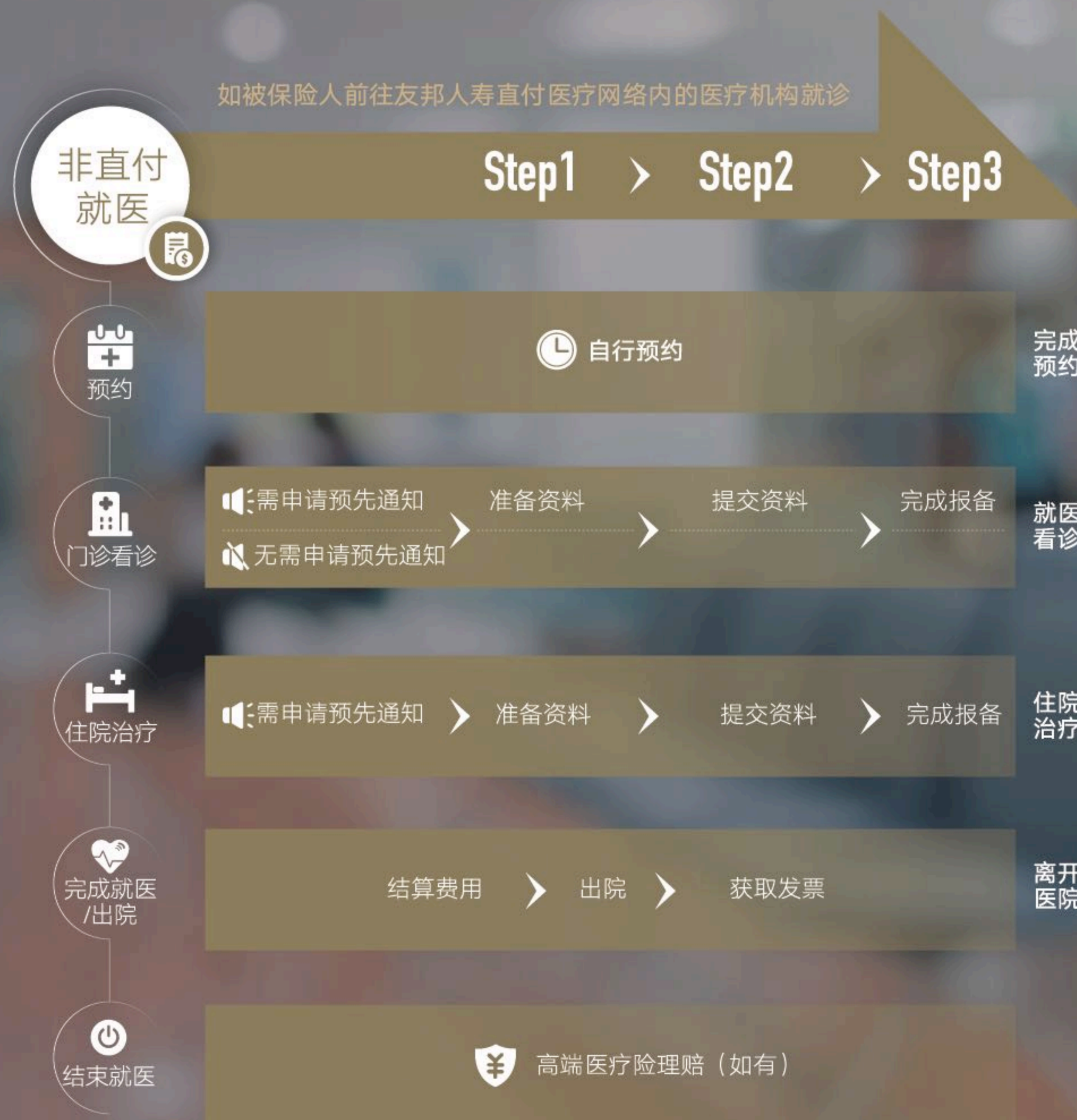
#### \* 温馨提示：

- 等待期与保险合同中约定的等待期一致；
- 院外靶向药服务仅限在中国大陆内提供；
- 院外靶向药服务将由第三方服务供应商提供；
- 治疗该恶性肿瘤的靶向药处方是由医疗机构的医生开具，且治疗该恶性肿瘤的靶向药符合国家药品监督管理局批准的药品说明书中所列明的适应症及用法用量。同时被保险人就诊时的医疗机构没有治疗该恶性肿瘤的靶向药供应，但具有处方药合法销售资质的药房（简称院外药房）提供治疗该恶性肿瘤的靶向药。以及被保险人凭上述处方在院外药房购买的单次靶向药治疗用量不超过31天，且不包括为未来治疗提前购买的药物；
- 如因使用该服务而产生保险责任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。涉及院外靶向药药品费的相关内容，请参照保险合同。

# 其他服务流程

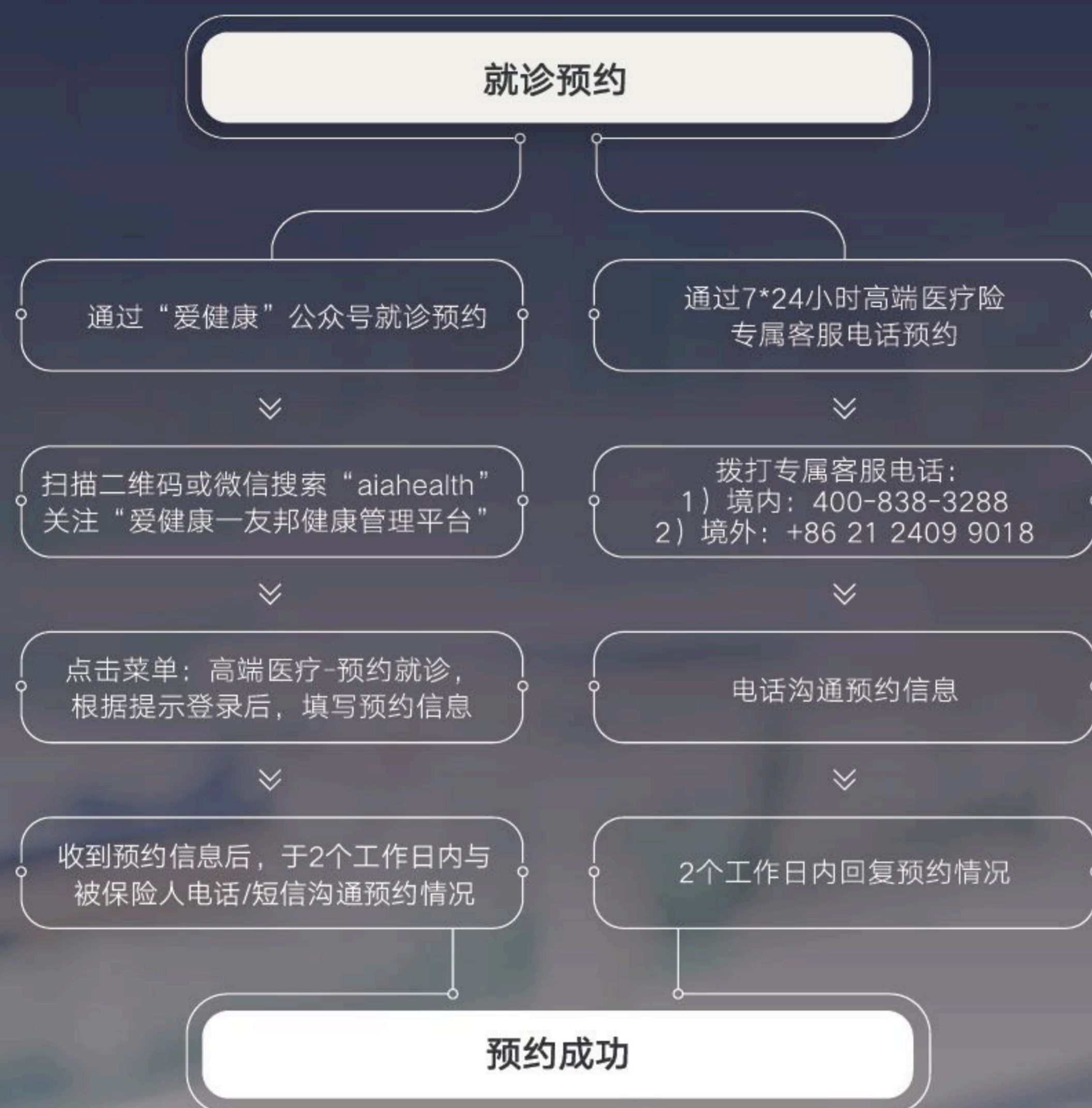
以下服务使用流程指引将配合友邦人寿医疗网络健康管理平台提供的服务及常见就医流程，模拟场景用以相关服务使用流程示例。

## 常规高端医疗险就医流程：



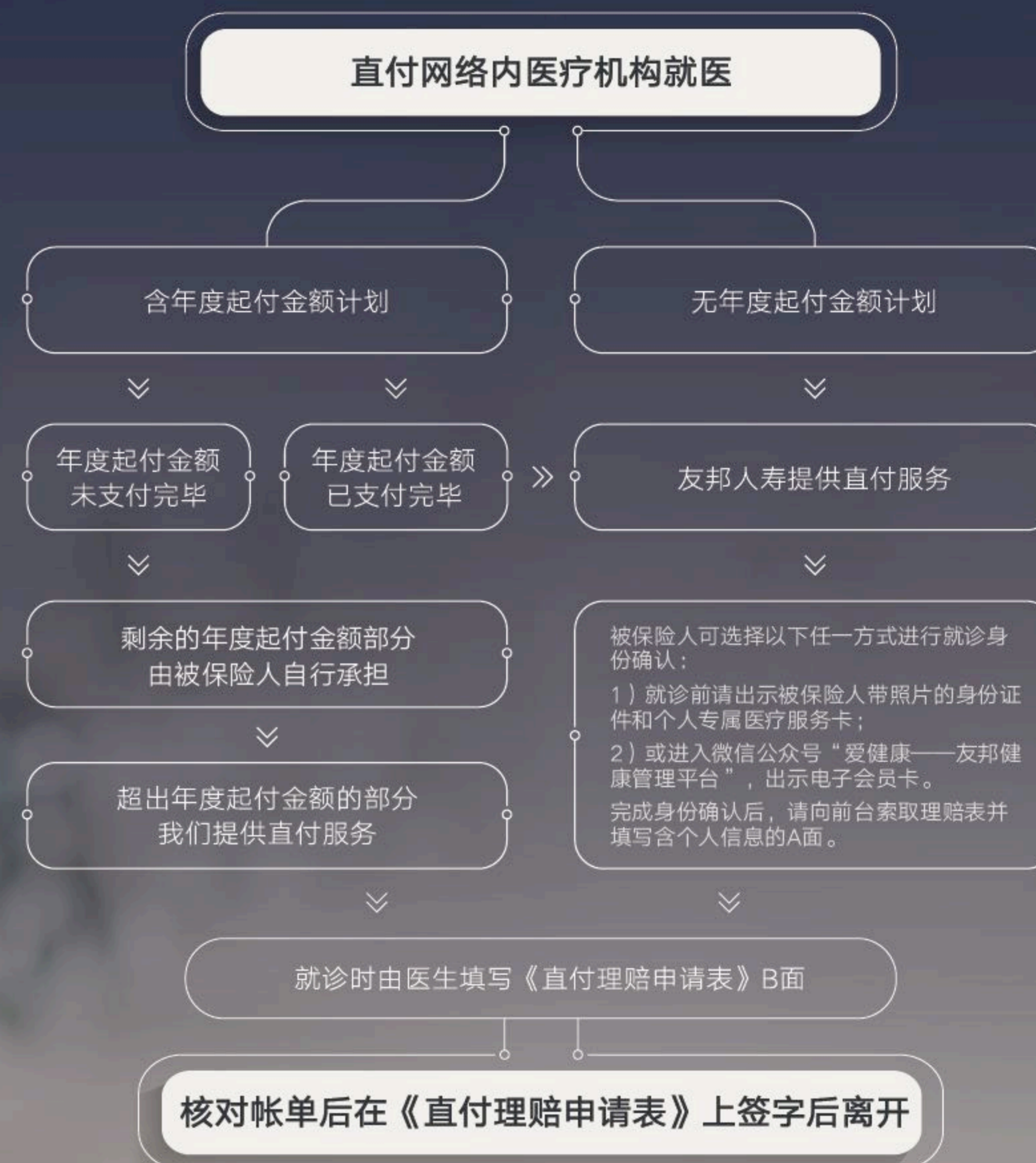
## 预约流程:

作为友邦高端医疗险被保险人，被保险人可通过以下任一方式进行就诊预约：



## 门诊直付就医流程:

如被保险人需前往至友邦人寿直付医疗机构就医（门诊），且未达预先通知标准，需遵循以下直付就医流程：

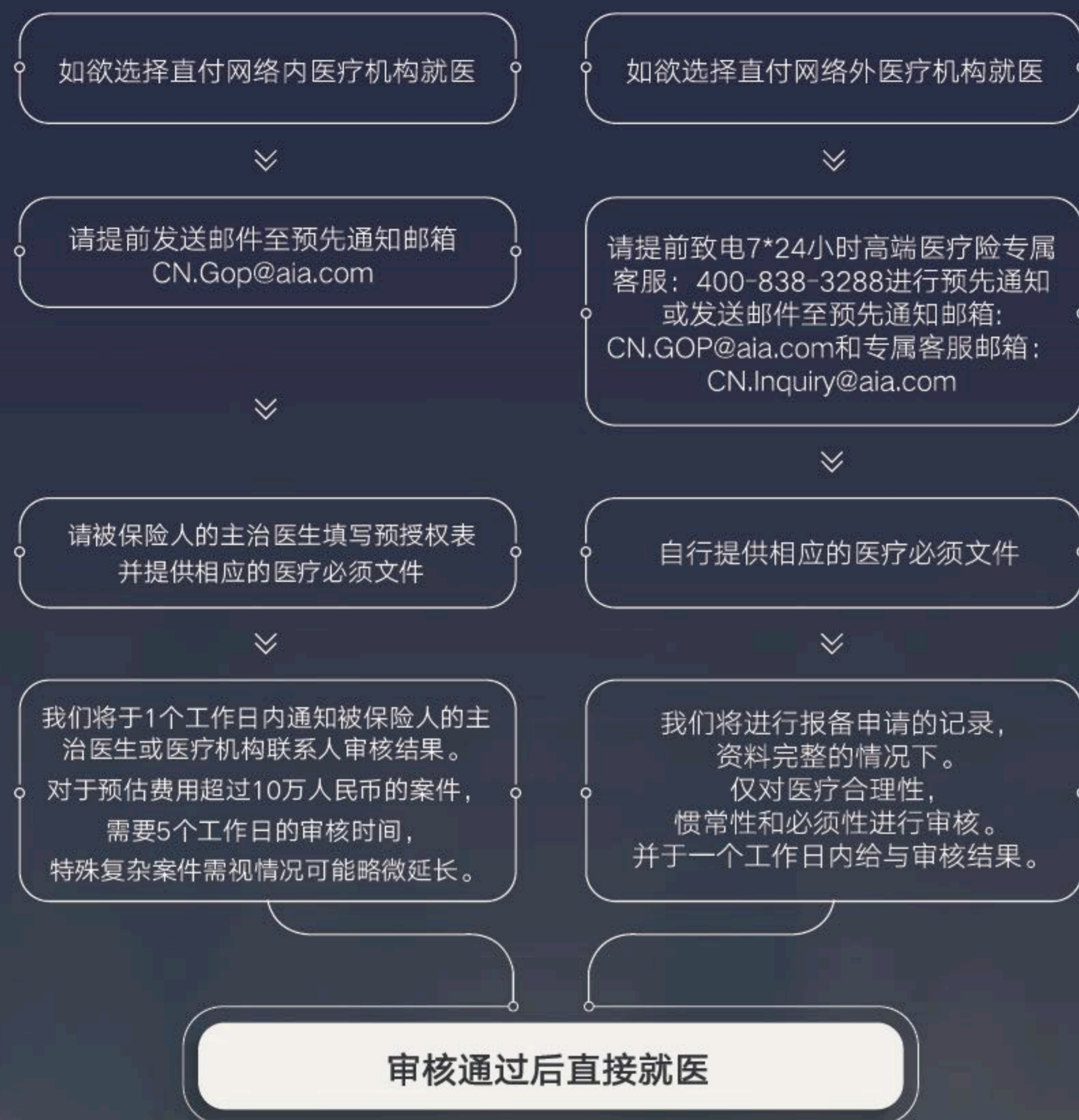


### \* 温馨提示:

- 直付服务可以为被保险人省去大额现金垫付，寄送理赔资料等琐碎事项；
- 直付服务不代表友邦人寿全额承担所有就诊费用。最终赔付金额仍需视保险责任范围而定；医疗机构和友邦人寿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；
- 直付网络医疗机构仅为我们的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。如果被保险人的保障计划不涵盖某些治疗项目或被保险人的相关理赔费用已经达到保险年度最高上限，被保险人有可能无法获得赔付。在此类情况下，如果我们已经把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，请被保险人配合退还这笔垫付款；如我们未提供相关费用垫付，医疗机构将直接与被保险人结算；
- 被保险人可登陆[www.aia.com.cn](http://www.aia.com.cn)网站“客服指南”栏目内下载最新直付网络医院列表。

## 预先通知流程:

对于需要预先通知的项目, 请遵循以下流程



如果紧急情况下无法进行预先通知,  
请被保险人于**就诊48小时内**通知友邦高端医疗险客服中心。

### \* 温馨提示:

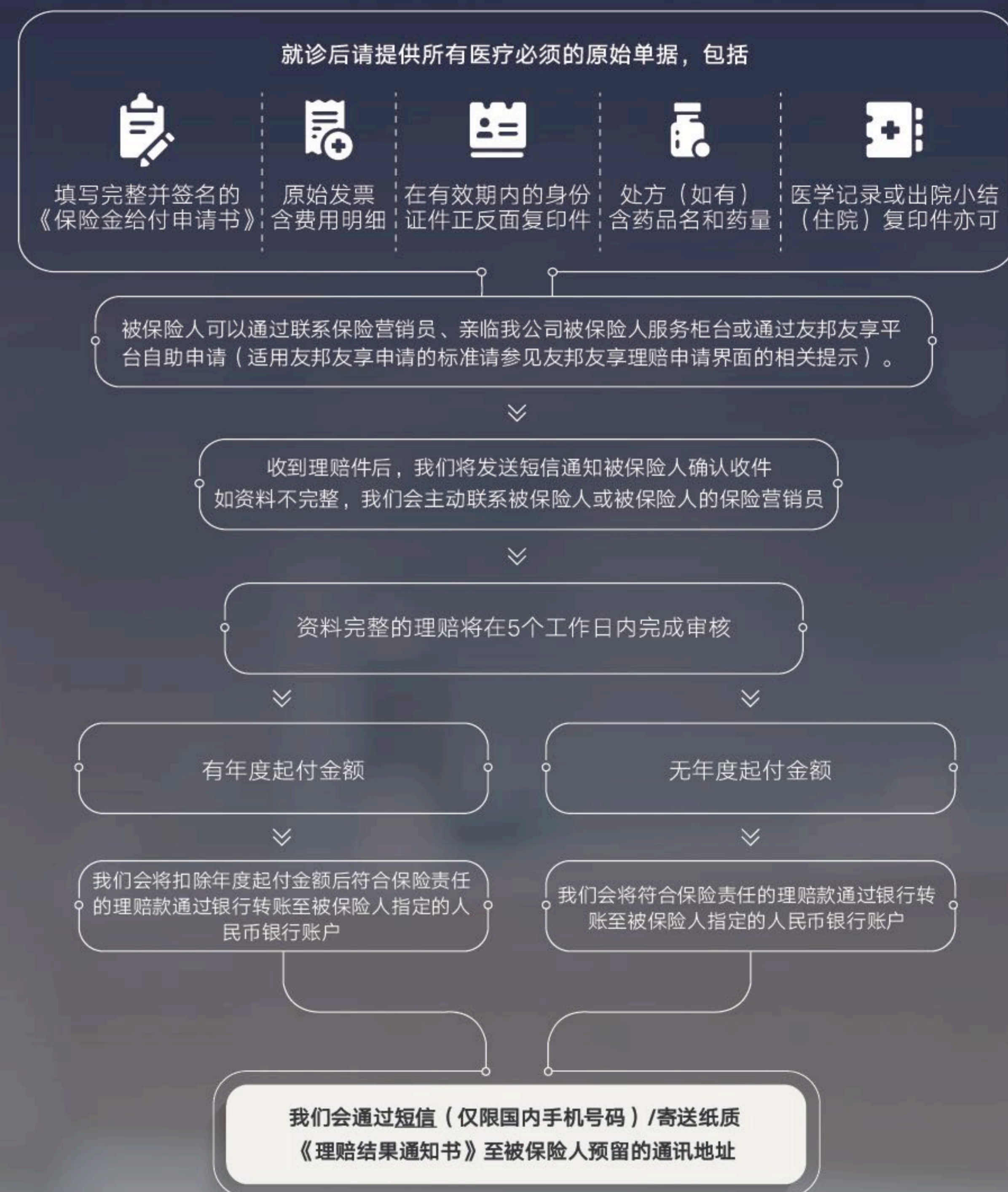
· 如被保险人在公立医院或非直付医疗网络内医院就医, 申请“预先通知”需被保险人本人或代理人自行拨打客服专线: 400-838-3288 进行预先通知并提供相应资料。

· 如发生以下任一情况, 医疗网络健康管理平台将无法提供预先通知直付担保函, 并将以电话或邮件形式通知申请人审批结果:

1. 保险责任范围外疾病及治疗;
2. 申请预先通知直付担保函资料不全, 且无法补充提供;
3. 不符合医疗必须性、惯常性及合理性;
4. 其他不适用启动预先通知的情况。

## 高端医疗险理赔:

如果被保险人在非友邦直付网络医疗机构就医, 则可根据以下指引流程办理事后理赔



网站相关福利查询、理赔明细也可通过登录微信公众号“爱健康一友邦健康管理平台”查询

## 院外靶向药服务流程：

确诊恶性肿瘤且需要配送靶向药

提交靶向药送药服务申请，  
将以下材料发送至CN.Inquiry@aia.com及CN.Gop@aia.com



预先通知  
申请



病史



病理报告



检验检查  
报告



靶向药  
处方



身份证  
正反面



高端医疗险  
会员卡正反面



标准案件我们将于1个工作日告知审核结果，  
复杂案件需5个工作日的审核时间

审核通过，将于1个工作日内由专员与被保险人联系沟通配送情况  
在接受靶向药送药配送时，被保险人需要准备以下资料：



有效身份证件



友邦人寿高端  
医疗会员卡



处方原件

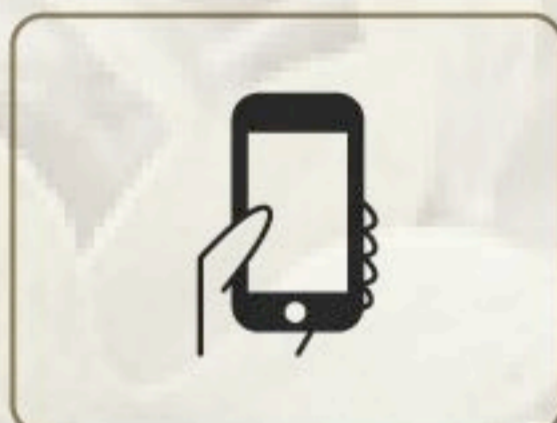


其他相关资料  
(如有)

### \* 温馨提示：

- 院外靶向药服务仅限中国大陆地区使用。
- 在被保险人成功接收到配送的特药后，需签署相关的确认文件。
- 如产生保单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。
- 部分复杂恶性肿瘤院外靶向药服务的情况，预先通知审批需协同理赔共同审核，所需时间可能超过1个工作日。在未有明确审核结果的情况下，将优先考虑被保险人的治疗需求，审批一周用药担保。后续用药预先通知审批则将根据个案具体情况具体处理。

# 常见问题



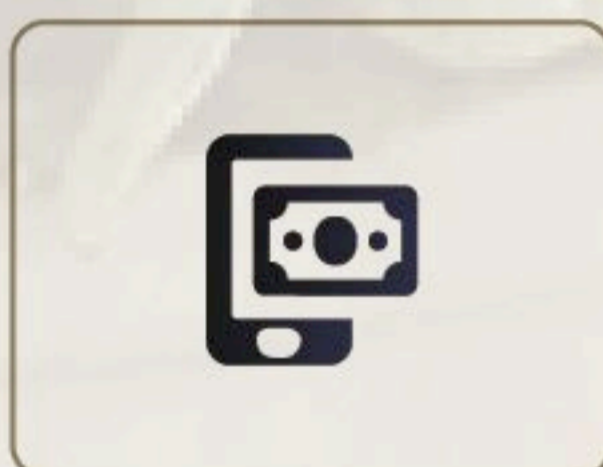
## 预约就医

问：如何预约需要就诊医院？

答：被保险人可拨打专属客服热线：400 838 3288申请人工预约；或通过关注“爱健康一友邦健康管理平台”，点击菜单高端医疗-预约就诊，在线申请预约。

问：预约需要提前多久申请？

答：公立医院建议提前3-5个工作日，私立医院建议提前2-3个工作日。



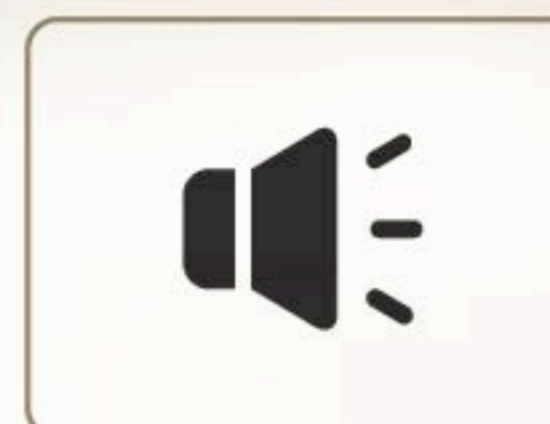
## 医疗直付

问：如何知道我能否享受医疗直付服务？

答：首先，请确认被保险人选择的医疗机构是我们的直付网络医疗机构；其次，请确认被保险人选择的保障计划涵盖了被保险人打算就诊的地域和医疗机构；最后请确认被保险人选择的保障计划无年度起付金额或被保险人已承担了年度给付金额的全额。

问：如何查询直付医疗机构网络？

答：被保险人可以扫描下方二维码关注“爱健康一友邦健康管理平台”，回复“医院”，以获取相关更新列表。



## 预先通知

问：在什么情况下需要提出预先通知？

答：被保险人在接受下列项目的治疗和服务之前，应通过指定方式做预先通知。紧急情况下，如被保险人未能预先通知的，被保险人须自接受下列医疗项目后48小时之内进行通知。因被保险人未预先通知或紧急情况下未能在规定时间内进行通知，且发生的费用超出或不符合本合同保险责任的费用规定，则本公司不承担相应的费用，该相应的费用由被保险人自己承担。如被保险人因故无法通知，请由家人代为通知。

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. 恶性肿瘤特殊门诊（针对恶性肿瘤的门诊放疗、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. 紧急救援；
10. 恶性肿瘤院外靶向药治疗。

问：为什么我们需要预先通知？

答：为使可能发生的医疗/理赔流程更加有效顺畅，同时，也能让友邦医疗网络健康管理平台及时了解被保险人的情况，提供对应个性化的服务。如被保险人在友邦直付医疗网络机构就医，且顺利通过预先通知的审核，则可享受“直付服务”。一旦通过预先通知审核，且符合专案管理启动标准，医学团队将同步为被保险人开启高端医疗专案管理服务。

问：审核预先通知需要多久？

答：通常情况下，我们会在收到预先通知后的1个工作日内给予答复。对于复杂治疗和预计费用较高的项目，我们可能需要稍多一点的时间来审查并回复。

问：如果情况紧急，无法及时进行预先通知怎么办？

答：若紧急情况下无法及时进行预先通知，被保险人需自接受治疗后48小时内通知7\*24小时高端医疗险专属客服中心。

# 常见问题



## 专案管理

问：怎样可以获得专案管理服务？

答：作为友邦高端医疗险的被保险人，在保单的保险期间内，如被保险人遇到以下任一情况，则可启动专案管理服务：

1. 住院治疗；
2. 手术治疗；
3. 恶性肿瘤门诊治疗。



## 年度起付金额

问：什么是年度起付金额？

答：“年度起付金额”指《保险计划表》所载的，本合同保险期间内不由本公司所承担的费用额度。投保人在投保时可选择无年度起付金额或有年度起付金额的保障计划。对于保障计划有年度起付金额要求的，在本合同的保险期间内本公司仅对超出《保险计划表》所载的年度起付金额的“约定项目费用总额”之和予以给付。年度起付金额的选择和要求不适用于无理赔住院津贴及牙科医疗补偿金。

问：如果我选择了不含年度起付金额的保障计划，就医费用将怎样理赔？

答：就医费用将按保险合同约定进行赔付。

问：如果我选择了含有年度起付金额的保障计划，在同一次就医过程中，超过年度起付金额的部分将怎样理赔？

答：此类理赔可能会遇到三种情况，分别有三种不同的理赔方式：

1. 如被保险人选择在直付网络医疗机构内就诊，且该医疗机构可在收取年度起付金额后提供直付服务，则当被保险人自付完年度起付金额部分后，超过年度起付金额部分中可获补偿的部分由我们提供直付服务。
2. 如被保险人选择在直付网络医疗机构内就诊，但该医疗机构无法支持单独收取年度起付金额，则被保险人在享受直付服务后，会由医疗机构或友邦人寿事后向被保险人收取年度起付金额。
3. 如被保险人选择不在直付网络医疗机构内就诊，则全部账单由被保险人先行自付，事后就超过年度起付金额的部分向我们申请理赔。

问：如果我选择了含有年度起付金额的计划且年度起付金额已由其他产品全额理赔，是否可以视为年度起付金额已承担完毕？

答：为最大化被保险人利益，在相应证明材料齐备的情况下，我们可以视为被保险人的年度起付金额已承担完毕，当其他产品全额理赔的视住院费用时，被保险人也可以选择不计入年度起付金额，向我们申请无理赔住院津贴。在这种情况下，计入年度起付金额和申请无理赔住院津贴只可选择其中之一。



## 理赔

问：如何获取《保险金给付申请书》？

答：如被保险人使用的是直付服务，直付医院会为被保险人提供《直付理赔申请书》；如被保险人需递交的是事后理赔，被保险人可登陆[www.aia.com.cn](http://www.aia.com.cn)网站“客服指南”栏目内下载《保险金给付申请书》。

问：理赔申请的处理时效是多久？

答：对于索赔资料齐全、事故责任明确且无需进一步核实的案件，友邦人寿会在收到理赔申请之日起5个工作日内结案；对于索赔资料不够齐全、事故责任欠明确或需通过进一步核实来协助理赔审核的案件，友邦人寿会在理赔审核期间通过书面通知或电话与被保险人或被保险人的保险营销员联系，告知相关原因及审核进度。

问：如果对理赔结果不满意，我该如何处理？

答：如果被保险人对理赔结果不满意，可致电友邦高端医疗险客服中心或将申诉材料邮件至[CN.Inquiry@aia.com](mailto:CN.Inquiry@aia.com)，我司客服人员会在1个工作日内与被保险人联系。

问：什么是无理赔住院津贴？

答：在保险合同有效期内，若被保险人未就保险责任范围内的某次住院的任何费用进行理赔或者抵扣年度起付金额（若投保人选择的保障计划包含年度起付金额），则友邦人寿将按《保险计划表》所载的每日津贴乘以被保险人的该次实际住院日数向被保险人给付无理赔住院津贴。给付无理赔住院津贴后将不再给付与该次住院相关的任何补偿金。



## 被保险人服务

问：如何申请保单变更？

答：如被保险人需要改变保险责任、更改居住地或团险被保险人增减被保险人等，请致电友邦人寿7\*24小时高端医疗险专属客服，以获得协助。

问：怎样提交建议或投诉？

答：如有任何建议或投诉，请致电友邦高端医疗险客服中心，我们将在1个工作日内给予反馈。

问：友邦的就医支持可以为我诊断/看病/开药吗？

答：很遗憾，根据相关法律规定，医疗支持团队不能提供诊疗意见，更不可以直接开药。但是可以安排相关领域内的知名医生进行二诊。

问：除了就医协助，就医团队还能在哪些方面帮助被保险人呢？

答：在专案管理的过程中，医学团队会根据被保险人的就诊历史，判断被保险人的健康管理需求，提供健康资讯、护理技巧、饮食注意事项等，使被保险人更关注和了解自身的情况，积极参与到院外的自身健康管理。

## 附录一： 高端医疗险会员卡

为了更好地体现友邦人寿高端医疗险被保险人的尊贵身份，我们将根据被保险人的保障计划提供相应的高端医疗险会员卡，作为被保险人的专属身份识别。被保险人需在直付网络医疗机构内就医时出示，以方便快捷地享受我们所提供的服务。

### 高端医疗险会员卡-紫卡：

被保险人可凭此卡享受住院直付、紧急救援及靶向药送药服务。



被保险人亦可通过关注卡面上的微信公众号，享受便利的在线健康管理服务。  
\* 卡样仅为示例，被保险人收到的高端医疗险会员卡将依据被保险人的保障计划而定；  
\* 直付服务仅适用于我们提供的直付医疗网络内的医疗机构。

## 附录二： 昂贵医疗机构列表

《友邦传世无忧安心版高端医疗保险》不包含昂贵医疗机构，昂贵医疗机构具体清单如下：

医疗机构名称	地区
和睦家医院及诊所（含华山医院浦东分院国际部）	中国大陆
百汇医疗旗下诊所/医院/门诊部等医疗机构	中国大陆
国际SOS诊所（由Raffles集团管理）	中国大陆
西部外科研究所/国际外科手术中心	中国大陆
北京国际医疗中心	北京
北京明德医院	北京
北京港澳国际医务诊所	北京
曜影医疗（Sino United Clinics）旗下医疗机构	上海
上海沃德医疗中心（WorldPath Clinic International）	上海
上海全康医疗	上海

\* 截止至2021年6月30日

\* 以上昂贵医疗机构列表仅作参考，实际情况以友邦人寿的最新公布信息为准，您可以通过友邦人寿高端医疗险专属客服进行查询或至官网：[www.aia.com](http://www.aia.com)进行查询；  
\* 由于各医疗机构的收费水平可能发生变化，友邦人寿将跟踪分析并适时更新及公布昂贵医疗机构。

## 重要提示



1. 本服务手册旨在帮助被保险人更好的理解友邦医疗网络健康管理平台在保险合同有效期内可为被保险人提供的服务内容及具体使用方法；
2. 友邦人寿高端医疗保险的保险期间为一年。如本公司同意，投保人可重新投保本产品，并在上一个保险期间届满后60日内交纳保险费；
3. 请被保险人仔细阅读保险合同所登载的保险责任相关条款。特别是保障区域、年度起付金额、无理赔住院津贴、预先通知、责任免除、保险金申请和释义的相关内容，以明确被保险人享有的具体保障利益；
4. 被保险人可以通过两种方式向我们申请保险金给付：1) 医疗费用直接结算（简称医疗直付）；2) 保险事故发生后申请给付保险金。医疗直付服务的适用与否根据被保险人的具体保障计划而定；

5. 请被保险人仔细阅读合同效力终止的相关条款。以确认被保险人的合同是否处于有效状态；
6. 在被保险人的保单成功承保后，我们将会尽快把高端医疗险会员卡递送给被保险人。作为合作医院识别并提供包含直付服务在内相应医疗服务的凭证。如被保险人在保单生效两周后仍未收到，请及时联系我们；
7. 卡片换发：每年我们将为被保险人定制一张新的高端医疗险会员卡；
8. 如有任何疑问，请及时拨打7\*24高端医疗险专属客服热线：400-838-3288。

### \* 温馨提示：

· 具体高端医疗险会员卡相关信息，请参见附件一。