



健康长久好生活



健康
增值服务

「全助你」

Care Concierge

专属礼宾支援 为您全面连接一系列医疗与支援服务



阅览电子版

「全助你」指引您安心走过健康旅程每一步

当您在健康旅程上特别面对繁琐或不熟悉的医疗流程时，未免感觉徬徨无助。

「全助你[#]」提供香港保险业首创^{*}结合(i)为**合格受保人提供专属礼宾服务兼一系列医疗与支援服务**，以及(ii)为**合格受保人父母提供中国内地医护家访服务**而成的医疗与支援服务。由诊断、治疗至康复路上，为您提供便捷的专业护理，让您于整个健康旅程上都安心无忧。

正因家人的健康亦对您同等重要，我们特别将医护家访服务延伸到置身在中国内地的合格受保人父母，为您的挚亲提供一般健康评估及小贴士。

您可知道.....



线上健康管理服务 潜力庞大

- 线上健康管理服务将成为全球健康治理的焦点ⁱ
- 68%受访者希望有一站式平台以管理他们的健康ⁱⁱ



以家庭医生 作持续护理

- 随著健康需求日益增长，家庭医生服务渐趋普及ⁱⁱⁱ



长者医疗与护理服务 支援不足

- 超过78%长者患有至少一种慢性病^{iv}
- 超过15%长者需要家人以外的照顾者提供服务^v

[#] 本单张所提及于中国内地及香港的服务由不同服务供应商提供，服务范围亦有所不同。在中国内地的服务供应商不提供在香港所提供的服务，在香港的服务供应商则反之亦然。有关服务特色，请参阅「由诊断、治疗以至康复 贴身的个人化医疗与支援服务」下的个别中国内地及香港部分。有关更多详情，请联络相关服务供应商。

^{*} 截至2024年1月31日，与香港主要保险公司之同类型服务比较。

服务特色

一对一健康管家礼宾服务

于中国内地及香港相应的健康管家[#]分别为您打点大小事，助您的健康旅程得到个人化支援。



中国内地

线上家庭医生服务 持续关注您健康

指定家庭医生(为普通科医生)能了解您的健康状况，为您提供持续、预防及贴身的健康护理。



医护家访 爱屋及乌

专属护士上门家访⁺，并透过线上普通科医生为您的父母提供一般健康评估及健康小贴士。即使分隔两地，您亦能保持联系并了解[^]挚亲健康。



香港

一站式肿瘤支援 跨专科团队全力协助

由专属健康管家跟进您的个案，助您联系跨专科团队，提供一站式综合肿瘤治疗和服务，全程支援让您专注康复。



⁺ 此服务受地域限制。有关中国内地指定城市名单，请浏览www.aia.com.hk/zh-cn/health-and-wellness/healthcare-services/care-concierge 或致电客户服务热线(86) 4008981618。

[^] 经合格受保人父母同意后，方可向合格受保人披露相关资讯。

由诊断、治疗以至康复 贴身的个人化医疗与支援服务

于中国内地及香港相应的健康管家分别会因应您的医疗需要，为您安排以下一系列医疗与支援增值服务。

中国内地



线上家庭医生服务²

指定家庭医生(普通科医生)提供线上诊症，持续了解您的健康状况



专家点诊³

中国内地指定医疗网络的专科医生为您以电话便捷地诊症



门诊绿通服务⁴

按照您医疗状况，优先预约中国内地指定医院的专科门诊



检查加急⁵

于中国内地指定医院协调及安排加快诊断测试



二次诊疗⁶

中国内地指定医疗网络的专科医生评估您的病历、相关检查报告和目前的医疗诊断，并制定书面二次诊疗，助您作出合适治疗决定



住院绿通服务⁷

透过优先预约服务，加快在中国内地指定医院住院的安排，缩短等候时间

健康管家礼宾服务¹



医护家访¹¹ 受保人父母专享

专属护士上门探访您的父母，普通科医生同时在线上进行一次健康评估，以了解父母的健康状况，并提供健康小贴士以提升健康意识。您亦可线上参与探访，紧贴挚亲健康



就医陪诊服务⁸

护士在中国内地指定城市的医院陪同及协助办理医院相关行政手续，包括协助医生与病人沟通、入院登记及出院



住院护工服务⁹

在您住院期间，护理员提供日常个人护理(如身体卫生护理)；及专业护理(如失禁护理)



居家护工服务¹⁰

护理员提供出院后护理，例如日常生活护理、个人和家居卫生及观察健康状况，照顾您在家中的医疗需求

香港

一站式肿瘤支援¹²



治疗方案建议

整合建议治疗方案的细节和预计的医疗费用，助您作出合适决定



医疗费用预先批核服务

助您了解治疗方案、预计所需的医疗费用并助您向AIA申请住院及医疗费用预先批核



专科医疗服务

为您安排专科医生(例如肿瘤科医生、外科医生等)作出初步诊症

健康管家礼宾服务



入院协助

按您所选的治疗方案作出相关行政安排，例如：预约诊症，安排手术等



在合资格保单仍然生效下，合资格客户于合资格保单的每个保单年度(「有效期」)可使用在中国内地所提供的服务，而须受限于下文「『全助你』于中国内地提供的服务使用条款」部分所述的相应最高使用次数。有关使用上述服务的相关条款及细则(包括但不限于豁免事项及限制)，请参阅「『全助你』于中国内地提供的服务使用条款」部分。

在合资格保单仍然生效下，合资格客户方可使用「全助你」于香港提供的服务。有关使用上述服务的相关条款及细则(包括但不限于豁免事项及限制)，请参阅「『全助你』于香港提供的服务使用条款」部分。

申请资格

「全助你」提供的服务由指定第三方服务供应商向AIA合格客户提供，有关客户须受保于合格的AIA产品。

详情请浏览 www.aia.com.hk/zh-cn/health-and-wellness/healthcare-services/care-concierge

如何使用

「全助你」于中国内地提供的服务

下载并进入指定流动电话应用程序，以启动及使用中国内地的服务。

如有查询及需要技术支持，请致电我们的客户服务热线：

 **中国内地电话号码**
(86) 4008981618

「全助你」于香港提供的服务

致电我们的客户服务热线，即可启动及使用香港的服务。

 **香港**
(852) 2232 8870
(至尊医疗计划客户，选择语言后请按「1, 5」)
(852) 2232 8888
(其他医疗计划客户，选择语言后请按「#2, 5」)

 **中国内地免费电话号码**
(86) 4008428013
(选择语言后请按「1, #2, 5」)



扫描二维码了解更多「全助你」



重要资料

- a. 「全助你」提供的服务只适用于合资格AIA产品之投保人，该等服务并不于澳门提供。
- b. 「全助你」于中国内地提供的服务由中国内地指定独立第三方服务供应商（「中国内地服务供应商」）提供，并受其相关条款及条件约束。
- c. 「全助你」于香港提供的一站式肿瘤支援服务由香港指定独立第三方服务供应商（「香港服务供应商」）提供，并受其相关条款及条件约束。
- d. 中国内地服务供应商及香港服务供应商提供的任何服务、产品或任何类型的招揽并非由AIA销售或推广，且AIA不对中国内地服务供应商及香港服务供应商提供的任何服务、产品或任何类型的招揽承担责任及/或义务。
- e. 受限于个别保单条款，「全助你」提供的服务为增值服务，并不构成保障内容的一部分，且并非保证。AIA有权随时修订或取消「全助你」的服务或服务供应商或修改任何相关条款及细则而毋须另行通知，并保留绝对酌情权。请注意，指定产品下的实际理赔金额将以提交完整的理赔文件、投保人于合资格计划下可享的保障内容、不保事项、保单契约、条款及细则为准。详情请向我们查询。
- f. AIA并不是服务供应商或其中介。我们就服务的质量及其可用性不作陈述、保证或承诺，并且不会就服务供应商所提供的服务承担任何责任或义务。在任何情况下，我们均不会对服务供应商在提供服务及/或服务（包括但不限于诊断、治疗及医疗与护理服务）的作为、不作为或疏忽承担任何责任或义务。
- g. 如有疑问或查询，请在接受任何医疗与护理服务前寻求其他注册医生的独立意见。请注意，「全助你」的所有服务均不适用于紧急护理。
- h. 在客户知情及同意下，指定服务供应商会使用客户（包括投保人父母）的个人资料作登记、核实身分及其使用「全助你」服务的资格（如适用）。
- i. 您须就任何不在「全助你」服务涵盖范围以内之任何服务（包括但不限于「『全助你』于中国内地提供的服务使用条款」及「『全助你』于香港提供的服务使用条款」部分所述的费用）直接向指定服务供应商支付该等费用。详情请联络提供相关服务的相关服务供应商。
- j. 本单张只载有一般资料，并不构成任何销售建议及/或有关产品之推介。详情请向财务策划顾问查询。
- k. 此单张只于香港及澳门派发。
- l. 若本条款及细则的中英文版本有任何差异或不一致，概以英文版本为准。

「全助你」于中国内地提供的服务使用条款

为合资格投保人提供的服务	于有效期内的最高使用次数	注释/豁免事项/限制
1. 健康管家的礼宾服务	无限次	不适用
2. 线上家庭医生服务	无限次	(a),(b)
3. 专家点诊	3次	(a),(b),(c),(d)
4. 门诊绿通服务	无限次	(e),(f)
5. 检查加急	3次	(e),(g)
6. 二次诊疗	3次	(c),(f)
7. 住院绿通服务	无限次	(e),(h)
8. 就医陪诊服务	3次	(i)
9. 住院护工服务	3次(每次最多连续3个曆日)	(i),(j),(k),(o)
10. 居家护工服务	3次(每次最多连续3个曆日)	(i),(j),(k),(o)
为合资格投保人父母提供的服务	于有效期内的最高使用次数	注释/豁免事项/限制
11. 医护家访	每人12次(最多两人)	(i),(l),(m),(n),(o)

在合资格保单仍然生效下，合资格客户可使用在中国内地所提供的服务，而须受限于上表所述每个有效期的相应最高使用次数。

若客户与中国内地服务供应商确认相关服务或其安排后选择中止或不使用该服务，均被视为已经享用该服务一次。您可选择向中国内地服务供应商自行支付费用以使用上述最高使用次数以外的额外服务。

- (a) 医疗咨询只能透过指定流动电话应用程序进行电话(适用于线上家庭医生服务及专家点诊)或视讯会议(仅适用于线上家庭医生服务)。进行医疗咨询时，投保人必须亲身于中国内地，否则将不提供电话或视讯会议咨询。并不提供面对面医疗咨询。
- (b) 医疗咨询不包括任何处方、配药、行政和运送药物以及任何其他医疗服务。
- (c) 此服务由中国内地服务供应商的医疗网络下的指定专科医生提供。中国内地服务供应商及/或AIA可随时更改医疗网络的指定专科医生名单，恕不另行通知。
- (d) 每次专家点诊仅限15分钟。如问诊持续时间为25分钟，则该问诊将视为已使用2次，仅供参考。
- (e) 中国内地服务供应商及/或AIA可随时更改医疗网络指定医院的选择和数量，恕不另行通知。「全助你」网络医院可包括中华人民共和国卫生部评定的三级甲等公立医院。有关网络医院名单，请浏览www.aia.com.hk/zh-cn/health-and-wellness/healthcare-services/care-concierge或致电客户服务热线(86) 4008981618。
- (f) 此服务不包括以下豁免事项，而该等豁免事项可被中国内地服务供应商及/或AIA随时更改，恕不另行通知：
 - 重症病例：常见急重症、弥漫性血管内凝血、血液科急重病、妇科急重病、中枢神经系统及脑血管系统、心血管系统、呼吸系统、消化系统、泌尿系统、内分泌及代谢系统急重症以及烧伤的严重情况
 - 急诊室、超声波、生殖医学科、妇产科、牙科/口腔科、传染病科的病例
 以上豁免事项列表仅供参考。完整列表和详情请联络中国内地服务供应商。
- (g) 化验测试只包括电脑断层扫描(“CT”扫描)、正电子放射断层扫描(“PET”扫描)、PET-CT扫描、B超声波、腰椎穿刺、肾脏穿刺及胃肠内视镜。化验测试费用由客户自行承担。客户须提供医院化验检查通知书方可使用此服务。
- (h) 客户须提供指定医院之专科医生所发出的住院通知书方可使用此服务。中国内地服务供应商只协助客户安排预约于本使用条款注释(e)所述的中国内地指定医院。所有医疗费用均由客户承担及缴付。
- (i) 此服务受地域限制。有关中国内地指定城市名单，请浏览www.aia.com.hk/zh-cn/health-and-wellness/healthcare-services/care-concierge或致电客户服务热线(86) 4008981618。

- (j) 除了委派护理人员以提供护理服务的费用外，所有其他的相关费用(包括但不限于个人护理及/或医疗用品、设备和配件、受保人陪护的交通开支、生活用品替换等)将由客户自行承担及缴付。
- (k) 住院护工服务以及居家护工服务不包括专业医疗服务，包括但不限于伤口敷料更换和药物注射。若客户希望中国内地服务供应商提供伤口敷料更换和药物注射服务，则费用由客户承担；中国内地服务供应商可以指派一名注册护士来提供有关服务，但须视乎是否可提供该服务而定。详情请联络中国内地服务供应商。
- (l) 此服务主要为一般健康评估及提供健康小贴士。此服务不适用于出院后护理服务。
- (m) 合资格受保人的父母指最多为两人。
- (n) 经合资格受保人父母同意后，其受保人方可透过指定流动电话应用程序进行视讯会议参与线上医护家访。
- (o) 此服务不包括以下豁免事项，而该等豁免事项可被中国内地服务供应商及/或AIA随时更改，恕不另行通知：
入侵性护理措施和其他高风险护理操作，包括药物注射、各类导管插管、导管抽吸、深度伤口换药、脊柱损伤史患者翻身处理、未经确认的呼吸机供氧。以上豁免事项列表仅供参考。完整列表和详情请联络中国内地服务供应商。

「全助你」于香港提供的服务使用条款

12. 一站式肿瘤支援服务

- (a) 受保于合格的AIA产品并已进行病理化验或诊断成像检测(只包括CT扫描、磁力共振扫描("MRI"扫描)、PET扫描、PET-CT组合或PET-MRI组合)及持有相关报告之受保人，均可享用此项服务。
- (b) 一站式肿瘤支援服务内的项目或须额外收费(包括但不限于初步诊症费用)并需由用户自行负责。
- (c) 治疗方案及医疗费用会根据医生临床判断及病人状况而作出调整。
- (d) 「医疗费用预先批核服务」所提供的服务需受AIA的条款及细则约束。AIA保留有关「医疗费用预先批核服务」之最终决定权。



请扫描二维码了解更多有关「医疗费用预先批核服务」的详情。

资料来源：

- i. 人民网，《产业观察：数字化转型推动未来健康产业发展》，2024年2月22日，<http://finance.people.com.cn/BIG5/n1/2024/0222/c1004-40181501.html> (资料搜集日期：2024年2月)
- ii. 埃森哲，《后疫情时代中国互联网医疗消费者洞察》，2021年12月15日，<https://www.accenture.com/content/dam/accenture/final/a-com-migration/r3-3/pdf/pdf-169/accenture-research-china-internet-medical-consumer-insights-post-epidemic-era.pdf> (资料搜集日期：2024年2月)
- iii. 中华人民共和国国家发展和改革委员会，《「十四五」国民健康规划》，2022年6月1日，https://www.ndrc.gov.cn/fggz/fztlgh/gjzjxgh/202206/t20220601_1326725.html (资料搜集日期：2024年2月)
- iv. 中华人民共和国国务院，《国务院公报第15号》，2022年2月7日，https://www.gov.cn/gongbao/content/2022/content_5692863.htm (资料搜集日期：2024年1月)
- v. Liang, H., Wang, B., Wu, Y.等。The association between financial support of adult children to their parents and informal care provision in China and its differences in household registration, residence arrangement and community-based care services (非官方中文翻译：中国成年子女对父母的经济支持与提供非正式照顾的关系及其在户籍、居住安排和社区照顾服务方面的差异)：2008-2018。International Journal for Equity in Health (国际健康公平杂志) 22, 46 (2023)。 <https://doi.org/10.1186/s12939-023-01856-z> (资料搜集日期：2024年1月)

「AIA」、「友邦」、「本公司」或「我们」是指友邦保险(国际)有限公司(于百慕达注册成立之有限公司)。「中国内地」指中华人民共和国，不包括香港和澳门。「香港」及「澳门」分别指「香港特别行政区」及「澳门特别行政区」。

