



健康長久好生活



健康  
增值服務

# 「全助你」

Care Concierge

專屬禮賓支援 為您全面連接一系列醫療與支援服務



閱覽電子版

# 「全助你」指引您安心走過健康旅程每一步

當您在健康旅程上特別面對繁瑣或不熟悉的醫療流程時，未免感覺徬徨無助。

「全助你<sup>#</sup>」提供香港保險業首創<sup>\*</sup>結合(i)為**合資格受保人提供專屬禮賓服務兼一系列醫療與支援服務**，以及(ii)為**合資格受保人父母提供中國內地醫護家訪服務**而成的醫療與支援服務。由診斷、治療至康復路上，為您提供便捷的專業護理，讓您於整個健康旅程上都安心無憂。

正因家人的健康亦對您同等重要，我們特別將醫護家訪服務延伸到置身在中國內地的合資格受保人父母，為您的摯親提供一般健康評估及小貼士。

## 您可知道.....



### 線上健康管理服務 潛力龐大

- 線上健康管理服務將成為全球健康治理的焦點<sup>i</sup>
- 68%受訪者希望有一站式平台以管理他們的健康<sup>ii</sup>



### 以家庭醫生 作持續護理

- 隨著健康需求日益增長，家庭醫生服務漸趨普及<sup>iii</sup>



### 長者醫療與護理服務 支援不足

- 超過78%長者患有至少一種慢性病<sup>iv</sup>
- 超過15%長者需要家人以外的照顧者提供服務<sup>v</sup>

## 服務特色

### 一對一健康管家禮賓服務

於中國內地及香港相應的健康管家<sup>#</sup>分別為您打點大小事，助您的健康旅程得到個人化支援。



### 中國內地

### 線上家庭醫生服務 持續關注您健康

指定家庭醫生(為普通科醫生)能瞭解您的健康狀況，為您提供持續、預防及貼身的健康護理。



### 醫護家訪 愛屋及烏

專屬護士上門家訪<sup>+</sup>，並透過線上普通科醫生為您的父母提供一般健康評估及健康小貼士。即使分隔兩地，您亦能保持聯繫並瞭解<sup>^</sup>摯親健康。



### 香港

### 一站式腫瘤支援 跨專科團隊全力協助

由專屬健康管家跟進您的個案，助您聯繫跨專科團隊，提供一站式綜合腫瘤治療和服務，全程支援讓您專注康復。



<sup>#</sup> 本單張所提及於中國內地及香港的服務由不同服務供應商提供，服務範圍亦有所不同。在中國內地的服務供應商不提供在香港所提供的服務，在香港的服務供應商則反之亦然。有關服務特色，請參閱「由診斷、治療以至康復 貼身的個人化醫療與支援服務」下的個別中國內地及香港部分。有關更多詳情，請聯絡相關服務供應商。

<sup>\*</sup> 截至2024年1月31日，與香港主要保險公司之同類型服務比較。

<sup>+</sup> 此服務受地域限制。有關中國內地指定城市名單，請瀏覽[www.aia.com.hk/zh-hk/health-and-wellness/healthcare-services/care-concierge](http://www.aia.com.hk/zh-hk/health-and-wellness/healthcare-services/care-concierge) 或致電客戶服務熱線(86) 4008981618。

<sup>^</sup> 經合資格受保人父母同意後，方可向合資格受保人披露相關資訊。

# 由診斷、治療以至康復 貼身的個人化醫療與支援服務

於中國內地及香港相應的健康管家分別會因應您的醫療需要，為您安排以下一系列醫療與支援增值服務。

## 中國內地



### 線上家庭醫生服務<sup>2</sup>

指定家庭醫生(普通科醫生)提供線上診症，持續瞭解您的健康狀況



### 專科電話問診<sup>3</sup>

中國內地指定醫療網絡的專科醫生為您以電話便捷地診症



### 優先門診服務<sup>4</sup>

按照您醫療狀況，優先預約中國內地指定醫院的專科門診



### 特快化驗檢查<sup>5</sup>

於中國內地指定醫院協調及安排加快診斷測試



### 第二醫療意見<sup>6</sup>

中國內地指定醫療網絡的專科醫生評估您的病歷、相關檢查報告和目前的醫療診斷，並制定書面第二醫療意見，助您作出合適治療決定



### 優先住院服務<sup>7</sup>

透過優先預約服務，加快在中國內地指定醫院住院的安排，縮短等候時間

## 健康管家禮賓服務<sup>1</sup>



### 醫護家訪<sup>11</sup> 受保人父母專享

專屬護士上門探訪您的父母，普通科醫生同時在線上進行一般健康評估，以瞭解父母的健康狀況，並提供健康小貼士以提升健康意識。您亦可線上參與探訪，緊貼摯親健康



### 就醫陪診員服務<sup>8</sup>

護士在中國內地指定城市的醫院陪同及協助辦理醫院相關行政手續，包括協助醫生與病人溝通、入院登記及出院



### 住院護理員服務<sup>9</sup>

在您住院期間，護理員提供日常個人護理(如身體衛生護理)；及專業護理(如失禁護理)



### 家居護理員服務<sup>10</sup>

護理員提供出院後護理，例如日常生活護理、個人和家居衛生及觀察健康狀況，照顧您在家中的醫療需求

## 香港

## 一站式腫瘤支援<sup>12</sup>



### 治療方案建議

整合建議治療方案的細節和預計的醫療費用，助您作出合適決定



### 醫療費用預先批核服務

助您瞭解治療方案、預計所需的醫療費用並助您向AIA申請住院及醫療費用預先批核



### 專科醫療服務

為您安排專科醫生(例如腫瘤科醫生、外科醫生等)作出初步診症

## 健康管家禮賓服務



### 入院協助

按您所選的治療方案作出相關行政安排，例如：預約診症，安排手術等



在合資格保單仍然生效下，合資格客戶於合資格保單的每個保單年度(「有效期」)可使用在中國內地所提供的服務，而須受限於下文「『全助你』於中國內地提供的服務使用條款」部分所述的相應最高使用次數。有關使用上述服務的相關條款及細則(包括但不限於豁免事項及限制)，請參閱「『全助你』於中國內地提供的服務使用條款」部分。

在合資格保單仍然生效下，合資格客戶方可使用「全助你」於香港提供的服務。有關使用上述服務的相關條款及細則(包括但不限於豁免事項及限制)，請參閱「『全助你』於香港提供的服務使用條款」部分。

## 申請資格

「全助你」提供的服務由指定第三方服務供應商向AIA合資格客戶提供，有關客戶須受保於合資格的AIA產品。

詳情請瀏覽 [www.aia.com.hk/zh-hk/health-and-wellness/healthcare-services/care-concierge](http://www.aia.com.hk/zh-hk/health-and-wellness/healthcare-services/care-concierge)

## 如何使用

### 「全助你」於中國內地提供的服務

下載並進入指定流動電話應用程式，以啟動及使用中國內地的服務。

如有查詢及需要技術支援，請致電我們的客戶服務熱線：

 **中國內地電話號碼**  
(86) 4008981618

### 「全助你」於香港提供的服務

致電我們的客戶服務熱線，即可啟動及使用香港的服務。

 **香港**  
(852) 2232 8870  
(至尊醫療計劃客戶，選擇語言後請按「1, 5」)  
(852) 2232 8888  
(其他醫療計劃客戶，選擇語言後請按「#2, 5」)

 **中國內地免費電話號碼**  
(86) 4008428013  
(選擇語言後請按「1, #2, 5」)



掃描二維碼瞭解更多「全助你」



## 重要資料

- 「全助你」提供的服務只適用於合資格AIA產品之受保人，該等服務並不於澳門提供。
- 「全助你」於中國內地提供的服務由中國內地指定獨立第三方服務供應商（「中國內地服務供應商」）提供，並受其相關條款及條件約束。
- 「全助你」於香港提供的一站式腫瘤支援服務由香港指定獨立第三方服務供應商（「香港服務供應商」）提供，並受其相關條款及條件約束。
- 中國內地服務供應商及香港服務供應商提供的任何服務、產品或任何類型的招攬並非由AIA銷售或推廣，且AIA不對中國內地服務供應商及香港服務供應商提供的任何服務、產品或任何類型的招攬承擔責任及/或義務。
- 受限於個別保單條款，「全助你」提供的服務為增值服務，並不構成保障內容的一部分，且並非保證。AIA有權隨時修訂或取消「全助你」的服務或服務供應商或修改任何相關條款及細則而毋須另行通知，並保留絕對酌情權。請注意，指定產品下的實際理賠金額將以提交完整的理賠文件、受保人於合資格計劃下可享的保障內容、不保事項、保單契約、條款及細則為準。詳情請向我們查詢。
- AIA並不是服務供應商或其中介。我們就服務的質素及其可用性不作陳述、保證或承諾，並且不會就服務供應商所提供的服務承擔任何責任或義務。在任何情況下，我們均不會對服務供應商在提供服務及/或服務（包括但不限於診斷、治療及醫療與護理服務）的作為、不作為或疏忽承擔任何責任或義務。
- 如有疑問或查詢，請在接受任何醫療與護理服務前尋求其他註冊醫生的獨立意見。請注意，「全助你」的所有服務均不適用於緊急護理。
- 在客戶知情及同意下，指定服務供應商會使用客戶（包括受保人父母）的個人資料作登記、核實身分及其使用「全助你」服務的資格（如適用）。
- 您須就任何不在「全助你」服務涵蓋範圍以內之任何服務（包括但不限於「『全助你』於中國內地提供的服務使用條款」及「『全助你』於香港提供的服務使用條款」部分所述的費用）直接向指定服務供應商支付該等費用。詳情請聯絡提供相關服務的相關服務供應商。
- 本單張只載有一般資料，並不構成任何銷售建議及/或有關產品之推介。詳情請向財務策劃顧問查詢。
- 此單張只於香港及澳門派發。
- 若本條款及細則的中英文本有任何差異或不一致，概以英文版本為準。

## 「全助你」於中國內地提供的服務使用條款

為合資格受保人提供的服務	於有效期內最高使用次數	註釋/豁免事項/限制
1. 健康管家的禮賓服務	無限次	不適用
2. 線上家庭醫生服務	無限次	(a),(b)
3. 專科電話問診	3次	(a),(b),(c),(d)
4. 優先門診服務	無限次	(e),(f)
5. 特快化驗檢查	3次	(e),(g)
6. 第二醫療意見	3次	(c),(f)
7. 優先住院服務	無限次	(e),(h)
8. 就醫陪診員服務	3次	(i)
9. 住院護理員服務	3次(每次最多連續3個曆日)	(i),(j),(k),(o)
10. 家居護理員服務	3次(每次最多連續3個曆日)	(i),(j),(k),(o)
為合資格受保人父母提供的服務	於有效期內最高使用次數	註釋/豁免事項/限制
11. 醫護家訪	每人12次(最多兩人)	(i),(l),(m),(n),(o)

在合資格保單仍然生效下，合資格客戶可使用在中國內地所提供的服務，而須受限於上表所述每個有效期的相應最高使用次數。

若客戶與中國內地服務供應商確認相關服務或其安排後選擇中止或不使用該服務，均被視為已經享用該服務一次。您可選擇向中國內地服務供應商自行支付費用以使用上述最高使用次數以外的額外服務。

- 醫療諮詢只能透過指定流動電話應用程式進行電話（適用於線上家庭醫生服務及專科電話問診）或視訊會議（僅適用於線上家庭醫生服務）。進行醫療諮詢時，受保人必須親身於中國內地，否則將不提供電話或視訊會議諮詢。並不提供面對面醫療諮詢。
- 醫療諮詢不包括任何處方、配藥、行政和運送藥物以及任何其他醫療服務。
- 此服務由中國內地服務供應商的醫療網絡下的指定專科醫生提供。中國內地服務供應商及/或AIA可隨時更改醫療網絡的指定專科醫生名單，恕不另行通知。
- 每次專科電話問診僅限15分鐘。如問診持續時間為25分鐘，則該問診將視為已使用2次，僅供參考。
- 中國內地服務供應商及/或AIA可隨時更改醫療網絡指定醫院的選擇和數量，恕不另行通知。「全助你」網絡醫院可包括中華人民共和國衛生部評定的三級甲等公立醫院。有關網絡醫院名單，請瀏覽[www.aia.com.hk/zh-hk/health-and-wellness/healthcare-services/care-concierge](http://www.aia.com.hk/zh-hk/health-and-wellness/healthcare-services/care-concierge) 或致電客戶服務熱線(86) 4008981618。
- 此服務不包括以下豁免事項，而該等豁免事項可被中國內地服務供應商及/或AIA隨時更改，恕不另行通知：
  - 重症病例：常見急重症、瀰漫性血管內凝血、血液科急重病、婦科急重病、中樞神經系統及腦血管系統、心血管系統、呼吸系統、消化系統、泌尿系統、內分泌及代謝系統急重症以及燒傷的嚴重情況
  - 急診室、超聲波、生殖醫學科、婦產科、牙科/口腔科、傳染病科的病例
 以上豁免事項列表僅供參考。完整列表和詳情請聯絡中國內地服務供應商。
- 化驗測試只包括電腦斷層掃描（“CT”掃描）、正電子放射斷層掃描（“PET”掃描）、PET-CT掃描、B超聲波、腰椎穿刺、腎臟穿刺及胃腸內視鏡。化驗測試費用由客戶自行承擔。客戶須提供醫院化驗檢查通知書方可使用此服務。
- 客戶須提供指定醫院之專科醫生所發出的住院通知書方可使用此服務。中國內地服務供應商只協助客戶安排預約於本使用條款註釋(e)所述的中國內地指定醫院。所有醫療費用均由客戶承擔及繳付。
- 此服務受地域限制。有關中國內地指定城市名單，請瀏覽[www.aia.com.hk/zh-hk/health-and-wellness/healthcare-services/care-concierge](http://www.aia.com.hk/zh-hk/health-and-wellness/healthcare-services/care-concierge) 或致電客戶服務熱線(86) 4008981618。

- (j) 除了委派護理員以提供護理服務的費用外，所有其他的相關費用(包括但不限於個人護理及/或醫療用品、設備和配件、受保人陪護的交通開支、生活用品替換等)將由客戶自行承擔及繳付。
- (k) 住院護理員服務以及家居護理員服務不包括專業醫療服務，包括但不限於傷口敷料更換和藥物注射。若客戶希望中國內地服務供應商提供傷口敷料更換和藥物注射服務，則費用由客戶承擔；中國內地服務供應商可以指派一名註冊護士來提供有關服務，但須視乎是否可提供該服務而定。詳情請聯絡中國內地服務供應商。
- (l) 此服務主要為一般健康評估及提供健康小貼士。此服務不適用於出院後護理服務。
- (m) 合資格受保人的父母指最多為兩人。
- (n) 經合資格受保人父母同意後，其受保人方可透過指定流動電話應用程式進行視訊會議參與線上醫護家訪。
- (o) 此服務不包括以下豁免事項，而該等豁免事項可被中國內地服務供應商及/或AIA隨時更改，恕不另行通知：  
入侵性護理措施和其他高風險護理操作，包括藥物注射、各類導管插管、導管抽吸、深度傷口換藥、脊柱損傷患者翻身處理、未經確認的呼吸機供氧。以上豁免事項列表僅供參考。完整列表和詳情請聯絡中國內地服務供應商。

## 「全助你」於香港提供的服務使用條款

### 12. 一站式腫瘤支援服務

- (a) 受保於合資格的AIA產品並已進行病理化驗或診斷成像檢測(只包括CT掃描、磁力共振掃描("MRI")掃描)、PET掃描、PET-CT組合或PET-MRI組合)及持有相關報告之受保人，均可享用此項服務。
- (b) 一站式腫瘤支援服務內的項目或須額外收費(包括但不限於初步診症費用)並需由用戶自行負責。
- (c) 治療方案及醫療費用會根據醫生臨床判斷及病人狀況而作出調整。
- (d) 「醫療費用預先批核服務」所提供的服務需受AIA的條款及細則約束。AIA保留有關「醫療費用預先批核服務」之最終決定權。



請掃描二維碼瞭解更多有關「醫療費用預先批核服務」的詳情。

### 資料來源：

- i. 人民網，《產業觀察：數字化轉型推動未來健康產業發展》，2024年2月22日，<http://finance.people.com.cn/BIG5/n1/2024/0222/c1004-40181501.html> (資料搜集日期：2024年2月)
- ii. 埃森哲，《後疫情時代中國互聯網醫療消費者洞察》，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> (資料搜集日期：2024年2月)
- iii. 中華人民共和國國家發展和改革委員會，《「十四五」國民健康規劃》，2022年6月1日，[https://www.ndrc.gov.cn/fggz/fzylgh/gjjzxgh/202206/t20220601\\_1326725.html](https://www.ndrc.gov.cn/fggz/fzylgh/gjjzxgh/202206/t20220601_1326725.html) (資料搜集日期：2024年2月)
- iv. 中華人民共和國國務院，《國務院公報第15號》，2022年2月7日，[https://www.gov.cn/gongbao/content/2022/content\\_5692863.htm](https://www.gov.cn/gongbao/content/2022/content_5692863.htm) (資料搜集日期：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 (非官方中文翻譯：中國成年子女對父母的經濟支持與提供非正式照顧的關係及其在戶籍、居住安排和社區照顧服務方面的差異)：2008~2018。International Journal for Equity in Health (國際健康公平雜誌) 22, 46 (2023)。 <https://doi.org/10.1186/s12939-023-01856-z> (資料搜集日期：2024年1月)

「AIA」、「友邦」、「本公司」或「我們」是指友邦保險(國際)有限公司(於百慕達註冊成立之有限公司)。「中國內地」指中華人民共和國，不包括香港和澳門。「香港」及「澳門」分別指「香港特別行政區」及「澳門特別行政區」。

