

鎂信健保管家服務





鎂信健保管家服務

香港人壽保險有限公司（「香港人壽」）致力為客戶提供全方位的健康管理支持，特別安排由香港鎂信健康科技有限公司（「鎂信健康」）提供健康管家服務。此服務能讓受保人於中國大陸地區獲得多項貼心而專業的支持，包括協助預約指定專家門診、就醫陪診、協助醫學檢查、住院及手術預約、出院後線上康護指導及腫瘤全病程管理服務。通過這一系列服務，香港人壽期望能協助受保人在不同醫療階段獲得更周全的照護，並提升整體健康管理體驗。



服務範圍



門診預約協助（指定專家）



就醫陪診



檢查預約協助



住院預約協助



手術預約協助



院後康護指導線上服務



腫瘤全病程管理



如何使用鎂信健保管家服務

通過微信手機程式掃描二維碼，以啟用鎂信健保管家服務：



按照鎂信健保管家的指示，提供受保人的相關資料以作核實。

如受保人有任何疑問，可致電鎂信健保管家客戶服務專線 (852) 9441 2999。

客戶服務專線服務時間

- 工作日：09:00 - 21:00
- 週六、周日：09:00 - 17:00
- 法定節假日：休息



鎂信健保管家服務使用注意事項

生效和終止

若指定保險計畫失效或終止，則鎂信健保管家服務將自動終止。鎂信健保管家服務乃由鎂信健康根據當時涵蓋之服務及保障提供予受保人，有關所涵蓋之服務及保障如有不時之更改，將不會預先通知保單權益人或受保人。若香港人壽與鎂信健康之間的安排終止或鎂信健康終止其業務，香港人壽沒有責任另覓其他服務提供者以代替鎂信健康及其所提供之服務。

鎂信健保管家服務的定位

鎂信健保管家服務是香港人壽特別為投保指定保險計畫之受保人提供在保單條款以外的增值服務，鎂信健保管家服務並不構成保單的一部分，香港人壽保留可以隨時調整或終止鎂信健保管家服務之權利。若香港人壽停止提供鎂信健保管家服務，須於三十 (30) 日前以書面通知保單權益人。

資料和資訊保密

受保人有提供完整真實病歷資料的義務，提供的資料將直接提供予鎂信健康，鎂信健康對相關資料和資訊負有保密的責任。

醫學建議的意義

鎂信健保管家服務內所提供之醫學意見及決定僅是建議及並不能理解為鼓勵任何人士採用或放棄任何醫學治療。受保人須根據自己最終決定採納之意見負上責任。

解釋

香港人壽擁有鎂信健保管家服務的最終解釋權，保留對具體服務內容及服務流程進行調整的權利。

責任

香港人壽毋須就受保人因鎂信健康提供之服務或建議或該等服務之供應而直接或間接蒙受或招致之任何損失、損害、費用、起訴、訴訟或法律程式，向受保人承擔任何責任。



門診預約協助（指定專家）

服務內容

覆蓋大陸地區 3000+ 公立醫院，其中包含 1700+ 三甲醫院，彙集三甲醫院的一線專家、知名專家資源。針對受保人於服務有效期內提出指定專家門診預約的需求，綜合受保人關於就診時間、指定專家等需求，為受保人預約大陸醫院國際部或特需部的門診，並回饋受保人預約結果。

服務次數

保單有效期內 1 次

申請方式

受保人添加鎂信健保管家企業微信後進行申請

服務時間

工作日 9:00 - 21:00，週六、周日 9:00 - 17:00（法定節假日除外）

回應時效

服務時間 4 小時內

回饋時效

受保人提交預約申請後，3 - 7 個工作日內回饋門診安排結果

申請材料

受保人姓名、手機號、身份證件（如港澳居民來往內地通行證等）、醫院、院區、科室、醫生、門診類型、疾病 / 症狀等

服務流程



- 1) 受保人添加鎂信健保管家企業微信後發起預約申請；
- 2) 鎂信健保管家根據受保人權益的使用情況來進行服務審核；
- 3) 審核通過後，鎂信健保管家聯繫受保人明確受保人具體就醫需求；
- 4) 受保人確認啟動服務；
- 5) 鎂信健保管家收集受保人完整資訊和材料後，於 3 - 7 個工作日內回饋受保人門診預約安排結果，並提醒受保人就醫相關注意事項；
- 6) 受保人按照預約資訊按時就診；
- 7) 服務完成。

注意事項

- 1) 本服務僅適用於中國大陸地區的醫院。
- 2) 此服務不支援指定急診、生殖中心、產科、口腔科、美容整形科、ICU、體檢、超聲、影像等醫技科室的專家預約。
- 3) 北京協和醫院、中國醫學科學院腫瘤醫院不適用於此預約時效，以實際安排為準。
- 4) 指定專家預約須結合專家出診情況，預約時效以實際安排為準。
- 5) 僅提供預約服務，相關就醫費用包括但不限於掛號費、檢查費、診療費、住院費等由受保人自行承擔。
- 6) 服務啟動前將取得受保人確認，確認開啟服務後即不可撤銷，因受保人自身原因取消服務時，視為該次服務已完成，扣除權益次數。
- 7) 訂單確認後，因受保人個人原因造成爽約的可能會被醫院納入黑名單，將會影響受保人下次預約；
- 8) 由於醫院或專家的原因出現停診，會與受保人協調更改預約時間，但不提供任何形式的賠償或補償。



就醫陪診

服務內容

根據受保人需求，由專人為受保人提供大陸地區醫院門診就醫全程陪診服務，協助受保人院內取號，陪同繳費、就診、做相應檢查、取送檢查和化驗結果、取藥、辦理相應的各項手續、解讀醫囑等。

服務次數

保單有效期內 1 次

申請方式

受保人添加鎂信健保管家企業微信後進行申請

服務時間

工作日 9：00 - 21：00，週六、周日 9：00 - 17：00（法定節假日除外）

可陪診時段：7：30 - 19：00

服務時長

不超過 4 小時 / 次，僅限 1 個科室的陪診

回應時效

服務時間 4 小時內

回饋時效

受保人提交服務申請後，1 - 2 個工作日內完成預約，並告知預約結果及相關資訊

申請材料

受保人姓名、手機號、身份證件（如港澳居民來往內地通行證等）、醫院、院區、科室、醫生、預約時間

服務流程



- 1) 受保人添加鎂信健保管家企業微信後發起預約申請；
- 2) 鎂信健保管家根據受保人權益的使用情況來進行服務審核；
- 3) 審核通過後，鎂信健保管家聯繫受保人明確受保人具體陪診需求；
- 4) 受保人確認啟動服務；
- 5) 鎂信健保管家收集受保人完整資訊和材料後，於 1 - 2 個工作日內完成預約，並告知預約受保人陪診人員資訊及與陪診人員會面的時間及地點；
- 6) 鎂信健保管家安排陪診前提醒，並協調受保人和陪診人員按照預約資訊完成就醫陪診；
- 7) 服務完成。

注意事項

- 1) 本服務需提前至少 1 個工作日在鎂信健保管家服務平臺提出申請。
- 2) 陪診服務範圍不包括急診就醫預約、插隊、加號、住院陪護、急診留觀陪護等。
- 3) 本服務僅適用於中國大陸地區的醫院。
- 4) 以下情況需有患者的家屬陪同的情況下進行專業人員陪診：住院病人、門急診留觀病人；重症、病危和急救病人；無親屬陪護的 70 歲以上的老人；無親屬陪護的幼兒；無親屬陪護的門診手術病人；醉酒狀態的病人；陪診服務暫不支援精神類及傳染性疾病患者。
- 5) 服務啟動前將取得受保人確認，確認開啟服務後即不可撤銷，因受保人自身原因取消服務時，視為該次服務已完成，扣除權益次數。



檢查預約協助

服務內容

受保人因病情需要或其他原因需要在中國大陸地區醫院快速進行醫學檢查，鎂信健保管家通過受保人提交的檢查通知單，為受保人加急安排預約檢查。

服務次數

保單有效期內 1 次

申請方式

受保人添加鎂信健保管家企業微信後進行申請

服務時間

工作日 9：00 - 21：00，週六、周日 9：00 - 17：00（法定節假日除外）

回應時效

工作時間 4 小時內

回饋時效

受保人提交預約申請後，5 - 7 個工作日內回饋檢查預約安排結果（中國醫科大學腫瘤醫院、天壇醫院、友誼醫院胃腸鏡等部分醫院及科室時效最多為 22 個工作日）

服務專案

檢驗專案、影像專案、腰穿刺、胸穿刺、胃腸鏡檢查

申請材料

受保人姓名、聯繫方式（聯繫方式（電話、郵箱等）、郵箱等）、身份證件（如港澳居民來往內地通行證等）、需求檢查時間、就醫城市、就診醫院和科室、檢查通知單等

服務流程



- 1) 受保人添加鎂信健保管家企業微信後發起預約申請；
- 2) 鎂信健保管家根據受保人權益的使用情況來進行服務審核；
- 3) 審核通過後，鎂信健保管家聯繫受保人明確受保人具體檢查預約需求；若受保人沒有檢查通知單，則先引導受保人預約門診開單；
- 4) 受保人確認啟動服務；
- 5) 鎂信健保管家收集受保人完整資訊和材料後，於 5 - 7 個工作日內回饋受保人檢查預約安排結果，並提醒受保人相關注意事項；
- 6) 受保人按照預約時間前往醫院接受檢查；
- 7) 服務完成。

注意事項

- 1) 本服務僅適用於中國大陸地區的醫院。
- 2) 如受保人無法提供所服務範圍內醫院開具的檢查通知單等證明，將不提供服務；鎂信健保管家會引導受保人預約門診開單；
- 3) 僅提供預約服務，相關就醫費用包括但不限於掛號費、檢查費、診療費、住院費等由受保人自行承擔；
- 4) 服務啟動前將取得受保人確認，確認開啟服務後即不可撤銷，因受保人自身原因取消服務時，視為該次服務已完成，扣除權益次數。



住院預約協助

服務內容

受保人于服務有效期內提出中國大陸地區醫院住院加急的需求，根據開具的住院通知單，鎂信健保管家協調資源並協調床位安排受保人入院。

服務次數

保單有效期內 1 次

申請方式

受保人添加鎂信健保管家企業微信後進行申請

服務時間

工作日 9：00 - 21：00，週六、周日 9：00 - 17：00（法定節假日除外）

回應時效

工作時間 4 小時內

回饋時效

受保人提交預約申請後，10 - 15 個工作日內回饋住院安排結果

申請材料

受保人姓名、聯繫方式（聯繫方式（電話、郵箱等）、郵箱等）、身份證件（如港澳居民來往內地通行證等）、需求住院時間、就醫城市、就診醫院和科室、住院通知單等。

服務流程



- 1) 受保人添加鎂信健保管家企業微信後發起預約申請；
- 2) 鎂信健保管家根據受保人權益的使用情況來進行服務審核；
- 3) 審核通過後，鎂信健保管家聯繫受保人明確受保人具體住院需求；若受保人沒有住院通知單，則先引導受保人預約專家門診開單；
- 4) 受保人確認啟動服務；
- 5) 鎂信健保管家收集受保人完整資訊和材料後，於 10 - 15 個工作日內回饋受保人住院安排結果，並提醒受保人相關注意事項；
- 6) 受保人按照入院時間前往醫院辦理入院手續；
- 7) 在受保人住院期間，鎂信健保管家全程關注受保人手術進展，直至受保人出院；
- 8) 服務完成。

注意事項

- 1) 本服務僅適用於中國大陸地區的醫院。
- 2) 此服務不支援指定急診、生殖中心、婦產建檔、口腔科、美容整形、ICU、體檢的住院預約。
- 3) 在安排住院時，將優先選擇安排普通病房，如受保人無法提供服務範圍內醫院 / 醫生開具的住院單等證明，將不提供服務；鎂信健保管家會引導受保人預約專家門診開單。
- 4) 僅提供預約服務，相關就醫費用包括但不限於掛號費、檢查費、診療費、住院費等由受保人自行承擔。
- 5) 服務啟動前將取得受保人確認，確認開啟服務後即不可撤銷，因受保人自身原因取消服務時，視為該次服務已完成，扣除權益次數。
- 6) 對於醫院 / 醫生要求定期手術、或需完成入院前檢查、停藥等特殊醫囑的手術情況，須以醫生醫囑為準，不保證可啟動加快服務。
- 7) 由於醫院方或專家非人力可控原因導致臨時取消或延期服務的，鎂信健保管家會進一步協調其他時間提供服務。



手術預約協助

服務內容

受保人于服務有效期內提出中國大陸地區醫院手術加急的需求，根據開具的住院通知單，鎂信健保管家協調資源安排受保人入院並協調安排受保人手術。

服務次數

保單有效期內 1 次

申請方式

受保人添加鎂信健保管家企業微信後進行申請

服務時間

工作日 9：00 - 21：00，週六、周日 9：00 - 17：00（法定節假日除外）

回應時效

工作時間 4 小時內

回饋時效

受保人提交預約申請後，10 - 15 個工作日內回饋手術安排結果

申請材料

受保人姓名、聯繫方式（聯繫方式（電話、郵箱等）、郵箱等）、身份證件（如港澳居民來往內地通行證等）、需求住院時間、就醫城市、就診醫院和科室、住院 / 手術通知單等。

服務流程



- 1) 受保人添加鎂信健保管家企業微信後發起預約申請；
- 2) 鎂信健保管家根據受保人權益的使用情況來進行服務審核；
- 3) 審核通過後，鎂信健保管家聯繫受保人明確受保人具體手術需求；若受保人沒有住院通知單，則先引導受保人預約專家門診開單；
- 4) 受保人確認啟動服務；
- 5) 鎂信健保管家收集受保人完整資訊和材料後，於 10 - 15 個工作日內回饋受保人住院手術安排結果，並提醒受保人相關注意事項；
- 6) 受保人按照入院時間前往醫院辦理入院手續，並接受手術治療；
- 7) 在受保人住院期間，鎂信健保管家全程關注受保人手術進展，直至受保人出院；
- 8) 服務完成。

注意事項

- 1) 本服務僅適用於中國大陸地區的醫院。
- 2) 此服務不支援指定急診、生殖中心、婦產建檔、口腔科、美容整形、ICU、體檢的住院預約；
- 3) 在安排住院時，將優先選擇安排普通病房，如受保人無法提供服務範圍內醫院 / 醫生開具的住院單等證明，將不提供服務；鎂信健保管家會引導受保人預約專家門診開單；
- 4) 僅提供預約服務，相關就醫費用包括但不限於掛號費、檢查費、診療費、住院費等由受保人自行承擔；
- 5) 服務啟動前將取得受保人確認，確認開啟服務後即不可撤銷，因受保人自身原因取消服務時，視為該次服務已完成，扣除權益次數；
- 6) 對於醫院 / 醫生要求定期手術、或需完成入院前檢查、停藥等特殊醫囑的手術情況，須以醫生醫囑為準，不保證可啟動加快服務；
- 7) 由於醫院方或專家非人力可控原因導致臨時取消或延期服務的，鎂信健保管家會進一步協調其他時間提供服務。



院後康護指導線上服務

服務內容

在受保人治療出院後，根據受保人實際病情制定院後康護計畫指導並出具康護指導書，內容包括：受保人綜合情況評估、日常生活照料計畫及指導、基礎併發症預防計畫及指導、居家環境注意事項、飲食注意事項、體質恢復營養計畫、運動康復計畫、心理疏導建議、個性化特別風險提示等內容。

服務次數

保單有效期內 1 次

申請方式

受保人添加鎂信健保管家企業微信後進行申請

服務時間

工作日 9：00 - 21：00，週六、周日 9：00 - 17：00（法定節假日除外）

服務時長

30 分鐘左右 / 次

回應時效

服務時間 4 小時內

回饋時效

受保人提交預約申請後，1 - 2 個工作日內回饋安排結果

申請材料

受保人姓名、聯繫方式（電話、郵箱等）、身份證件（如港澳居民來往內地通行證等）、服務時間、服務專案、病情相關圖片等。

服務流程



- 1) 受保人添加鎂信健保管家企業微信後發起預約申請；
- 2) 鎂信健保管家根據受保人權益的使用情況來進行服務審核；
- 3) 審核通過後，鎂信健保管家聯繫受保人明確受保人遠端護理需求、收集受保人資訊和材料；
- 4) 受保人確認啟動服務；
- 5) 鎂信健保管家收集受保人完整資訊和材料後，於 1-2 個工作日內為受保人匹配護士，回饋受保人安排結果；
- 6) 專業護士根據預約時間，通過騰訊會議形式線上為受保人提供遠端護理指導服務；
- 7) 鎂信健保管家回饋護士出具的康護指導書給受保人；
- 8) 服務完成。

注意事項

- 1) 服務團隊資質：由協力廠商機構派遣提供專科護理類上門服務的護理人員均持有《護士資格證書》或《護士職業證書》。
- 2) 護士在提供護理服務中的任何建議、評估指定均不能作為受保人疾病診斷或未來診療用藥的任何判斷依據或參考，如受保人有任何疾病或用藥方面的專業問診需求，應自行前往專業的醫療機構進行問診諮詢。
- 3) 預約成功後，如受保人需要取消服務，須至少提前 1 個工作日聯繫鎂信健保管家提出申請。
- 4) 本服務為預約制服務，不支援指定護士。



腫瘤全病程管理

服務內容

為受保人進行中國大陸地區腫瘤權威醫院的就醫用藥路徑規劃、提供中國大陸地區的醫院 / 醫生推薦，整理診前檔案，為受保人清晰規劃診療路徑。根據受保人的需求和疾病情況，安排中國大陸地區的門診預約協助、就醫陪診、住院預約協助、腫瘤多學科會診，全球找藥和特藥福利申請服務。

服務物件

保單的受保人

服務時間

鎂信健保管家工作時間：工作日 9:00 - 21:00，週末 9:00 - 17:00（法定節假日除外）

啟用條件

保單有效期內，經醫院專科醫生初次確診罹患保單條款定義之惡性腫瘤時，可啟用該服務。

本服務為全流程服務，限單一病種。全流程中包含的具體服務專案次數限制以對應專案的服務次數說明為準。

其中就醫路徑規劃和全球找藥不限次、門診預約協助限 3 次、就醫陪診服務限 3 次、住院預約協助限 1 次、腫瘤多學科會診服務限 1 次、特藥福利申請服務限 1 次。

服務流程

(1) 服務申請

受保人添加鎂信健保管家企業微信後進行申請。

(2) 服務受理與審核

鎂信健保管家將會溝通並梳理受保人的既往情況、收集病歷材料。收集完整資料後，專業審核團隊將在 1 個工作日完成審核，判斷受保人是否符合服務啟動的條件。

(3) 就醫路徑規劃

審核通過後，鎂信健保管家根據受保人的疾病現狀，精準推薦中國大陸地區的醫院 / 醫生，協助完成就診前病史病歷檔案整理，梳理檢查報告及就診重點，提供就醫及用藥規劃全程指導，協同高效就醫。

(4) 門診預約協助

在受保人的治療康復過程中，如因病情有實際需要時，鎂信健保管家可為受保人協調預約中國大陸地區對症專家的線下門診就醫，收集完整資料資訊後，在 3-7 個工作日內完成預約，並告知受保人最終預約資訊。

(5) 就醫陪診服務

在受保人的治療康復過程中，如因病情有實際需要時，可為受保人安排中國大陸地區醫院的門診就醫陪同服務。根據受保人的門診就診時間，2 個工作日內安排好陪診預約，並告知受保人最終預約資訊。由專業人員協助受保人院內取號，陪同繳費、就診、做相應檢查、取送檢查和化驗結果、取藥、辦理相應的各項手續。

(6) 住院預約協助

在受保人的治療康復過程中，如因病情有實際需要時，可根據受保人在中國大陸地區醫院的住院通知單為受保人預約入住該醫院，在 7-15 個工作日內完成預約，並告知受保人最終預約資訊。

(7) 腫瘤多學科會診服務

根據受保人的病情及需求，組織不少於 3 個相關學科的高級職稱專家（三甲醫院、副高級及以上職稱）多學科聯合會診，在 5-7 個工作日內完成預約，告知受保人最終安排結果和會診時間。在會診結束後形成書面會診意見總結。

(8) 特藥福利申請

當受保人治療所需的藥品有慈善贈藥專案（PAP）、臨床試驗等專案時，鎂信健保管家將協助指導受保人進行慈善贈藥、臨床試驗等藥品多元支付專案的申請及材料準備，為受保人節省醫療費用。

服務須知

- (1) 申請本服務時受保人須遞交由醫院出具的相關醫療資料，包括但不限於門診病歷、出院小結、血液檢測報告、CT 報告、MRI 報告、病理報告等以評估服務申請資質（具體資料會依據疾病有所不同，具體以專屬鎂信健保管家告知為準）。
- (2) 門診預約協助服務不支援急診、產科、口腔科、生殖中心、美容整形、體檢、ICU、超聲、醫技等特殊科室，專屬鎂信健保管家將根據受保人的病情匹配推薦就醫資源。
- (3) 住院預約協助服務不支援急診、產科、口腔科、生殖中心、美容整形、體檢、ICU、超聲、醫技等特殊科室的住院預約安排。對於醫院 / 醫生要求定期手術、或需完成入院前檢查、停藥等特殊醫囑的手術情況，須以醫生醫囑為準，不保證可按時效完成住院預約協助服務。
- (4) 門診、住院預約協助服務申請成功後不接受改期或取消，請受保人慎重預約。若鎂信健保管家已為受保人完成預約，但由於受保人遲到、爽約等個人原因導致預約失效，最終未能在預定時間就醫，亦視為本項服務已完成。同時，受保人有可能被醫院列入爽約名單，導致後續無法再次預約該醫院。
- (5) 陪診服務單次服務時長不超過 4 小時，服務範圍不包括急診就醫預約、插隊、加號、住院陪護、急診留觀陪護等。以下情況需有患者的家屬陪同的情況下進行專業人員陪診：住院病人、門急診留觀病人；重症、病危和急救病人；無親屬陪護的 70 歲以上的老人；無親屬陪護的幼兒；無親屬陪護的門診手術病人；醉酒狀態的病人；陪診服務不支援精神類及傳染性疾病患者。
- (6) 本項服務不包含受保人就醫過程中產生的任何費用，如掛號費、診療費、床位費、手術費、會診費、護理費、藥費、檢查費等相關費用。
- (7) 鎂信健保管家提供的服務為健康促進及資源協調服務，不涉及疾病診斷、用藥建議、制定治療方案等醫療行為，如有疾病相關任何問題，受保人應前往專業醫療機構諮詢。
- (8) 醫生在遠端溝通過程中所獲取的資訊有限，提供的判斷只作為參考意見，不作為最終診療意見。實際診療活動應線上下專業醫療機構進行。
- (9) 為保證服務品質及時效，為受保人提供線上健康諮詢服務的醫生無法固定或指定。
- (10) 多學科會診服務不支援指定醫生，會根據病情為受保人匹配。
- (11) 多學科會診服務限使用一次，申請成功後不接受改期或取消，請受保人慎重預約。若鎂信健保管家已為受保人完成服務安排，但受保人未在預定時間使用，亦視為本項服務已使用，需扣減相應權益次數。
- (12) 多學科會診報告提供的諮詢建議僅供參考，不能取代醫學診斷或處方。
- (13) 特藥福利申請僅協助受保人申請相關慈善贈藥或者臨床試驗專案，受保人的用藥情況及自身條件是否符合專案要求，具體以專案審核結論為準。



香港人壽保險有限公司 香港皇后大道中183號中遠大廈15樓
Hong Kong Life Insurance Limited 15/F Cosco Tower, 183 Queen's Road Central, HK
☎ 2290 2882 ✉ HongKongLifeCS@hklife.com.hk 🔗 www.hklife.com.hk 📠 2530 5682



香港人壽保險有限公司刊發
Issued by Hong Kong Life Insurance Limited

誠信健管家服務
202603