

重疾關愛服務





重疾關愛服務

重疾關愛服務乃由慕尼黑再保公司（「Munich Re」）提供，此項服務包括創新網上醫療服務平台讓受保人能夠持續聯繫專業醫護人員，並由中國國內各醫療專科人員或醫生提供 24 小時網上醫療諮詢服務。另外，亦加入全程導醫導診服務，協助受保人預約國內醫療專家、提供協助及陪同受保人就診。

A. 甚麼是重疾關愛服務

重疾關愛服務提供網上醫療諮詢服務。受保人可尋求網上醫療意見，並由國內醫療專家解答疑難。此項服務可無限次使用。

此外，若受保人被診斷患上以下 C 部份所列明之危疾，受保人可申請享用一次免費的國內專家第二醫療意見服務，包括針對醫療狀況提供獨立意見及治療方案建議。這些醫療專家一般為三級甲等醫院內之副教授、副主任或以上級別。

另外，若受保人被診斷患上以下 C 部份所列明之危疾，受保人亦可申請一次免費的全程導醫導診服務，獲取相關國內醫療專家的資訊及建議。另外，亦可安排有經驗的導醫專員提供援助及陪同受保人整個就診過程。

有經驗的導醫專員將會：

- 協助預約國內醫療專家。
- 協助及陪同受保人整個就診過程。此項服務僅限於北京、上海及廣州提供。
- 協助登記掛號、陪同受保人進行醫學測試及購買藥物。



B. 如何使用重疾關愛服務

登入以下 (a) 網址、(b) 微信帳戶或 (c) 掃描二維碼以啟用重疾關愛服務：

(a) 網址：<http://cicare.mobilelab.cn>

(b) 微信：搜索公眾號「健康关爱增值服务平台」

(c) 點擊網頁底部的「健康关爱微信公众号」及掃描二維碼



保單號碼（保单号）及保單密碼（保单密码）將於保單繕發時發送給保單權益人。帳戶將於十（10）天後激活。

網上醫療諮詢服務

- i. 保單繕發時，香港人壽保險有限公司（「香港人壽」）將發送保單號碼（保单号）及保單密碼（保单密码）給保單權益人。
- ii. 登入健康關愛服務平台 / 微信帳戶便可無限次享用網上醫療意見服務，並由國內醫療專家解答疑難。

國內專家第二醫療意見服務及全程導醫導診服務

- i. 若受保人被診斷患上以下 C 部份所列明之危疾，請致電香港人壽的客戶服務熱線 (852) 2290 2886。
- ii. 填妥重疾關愛服務申請書，選擇所需服務。交回重疾關愛服務申請書連同醫療報告給香港人壽。保單權益人可以享用 " 您 " 賠快遞收件服務到府上收取文件。
 - (a) 請致電香港人壽的客戶服務熱線 (852) 2290 2886 安排 " 您 " 賠快遞收件服務；或
 - (b) 電郵：client_service@hklife.com.hk；或
 - (c) 傳真：(852) 2785 0656；或
 - (d) 郵寄：香港皇后大道中 183 號中遠大廈 15 樓。
- iii. 香港人壽將透過電話及書面通知保單權益人安排詳情。
- iv. 登入健康關愛服務平台 / 微信帳戶並填妥網上申請書及上載醫療報告。
- v. 服務大使將會直接聯絡保單權益人及跟進相關服務。

C. 國內專家第二醫療意見服務及全程導醫導診服務所涵蓋之危疾

- 癌症
- 冠狀動脈疾病手術
- 心臟病
- 慢性腎衰竭
- 主要器官移植
- 中風
- 末期疾病

備註：

- 重疾關愛服務所提供之服務及保障由香港人壽安排及由 Munich Re 根據當時涵蓋之服務及保障提供，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。
- 香港人壽無需就保單權益人及 / 或受保人因 Munich Re 或其代理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、訴訟或法律程序，向保單權益人及 / 或受保人承擔任何責任。
- 若香港人壽與 Munich Re 之間的安排終止或 Munich Re 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 Munich Re 及其所提供之服務。香港人壽保留可隨時終止重疾關愛服務之權利，惟須於三十 (30) 日前以書面通知保單權益人。終止重疾關愛服務將不會影響香港人壽對其終止前已發生之保險事故之賠償。
- 重疾關愛服務並不是取代醫療服務。所有醫院或醫護人員提供之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。保單權益人及 / 或受保人須根據自己最終決定採納之意見負上責任。



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

重疾關愛服務
202510