

# 健康關愛增值服務使用手冊





## 健康關愛增值服務

健康關愛增值服務乃由香港人壽保險有限公司（「香港人壽」）安排，並由慕尼黑再保公司（「Munich Re」）委託慕再科技（北京）有限公司（「MDSC」）及其服務商（下文合併簡稱為「服務方」）提供，此項服務包括創新網上家庭醫生服務，並由中國國內醫生提供 24 小時網上醫療諮詢服務，讓受保人能夠隨時聯繫專業醫護人員。另外，亦提供就醫支援服務及康復照顧服務，協助受保人預約國內醫療專家、國內住院或手術安排、陪同受保人就診及康復照顧等。此服務旨在為受保人提供全方位醫療援助服務。



## 服務一覽表

服務專案	使用條件	次數限制
家庭醫生關懷版	限受保人本人及 2 位家屬	諮詢不限次，部分其他服務限次。
專科門診預約 (含陪診)	限受保人本人	可指定醫院和科室，不指定專家；不限疾病，每個保單年度最多 1 次。
檢查加急 (含陪診)	限受保人本人	可指定醫院和科室，不指定專家；限以下重症列表疾病確診，每個保單年度最多 1 次。
住院 / 手術安排 (含陪診)	限受保人本人	可指定醫院和科室，不指定專家；不限疾病，每個保單年度最多 1 次。
院內陪診	限受保人本人	限住院，每個保單年度最多 2 次。
名醫二診	限受保人本人	不限疾病，需二甲以上醫院確診；每個保單年度最多 2 次。
線上 MDT 會診	限受保人本人	限以下重症列表疾病，需二甲以上醫院確診；每個保單年度最多 1 次。
全球找藥	限受保人本人及直系親屬	不限疾病；限定藥品範圍；「用藥諮詢」每個保單年度最多 4 次，「海外找藥」每個保單年度最多 2 次。
出院交通陪護	限受保人本人	不限疾病，但經風險評估出院時不符合服務使用條件的除外；每個保單年度最多 1 次。
非急救轉運	限受保人本人	不限疾病；限起點和終點不在同一城市，且起點或終點至少有一個在服務城市範圍內；每個保單年度最多 1 次。
康復指導	限受保人本人	不限疾病，限住院後或手術後；康復諮詢、康復評估及康復方案定制每個保單年度最多 1 次，康復指導每個保單年度最多 2 次。
護工上門	限受保人本人	不限疾病，限住院後或手術後；每個保單年度最多 12 天。
護士上門	限受保人本人	不限疾病，限住院後或手術後；每個保單年度最多 4 次。

### 備註：

- 各項服務的詳細內容、服務時效、注意事項、服務城市等，以掃描二維碼（見後文）後系統呈現的介紹為準，介紹內容視同為健康關愛增值服務使用手冊的一部分。
- 使用條件中的次數限定，均指本保單年度內的次數，該次數每個保單年度更新，但未使用的次數不可累計進入下一個保單年度。



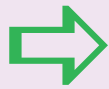
## 檢查加急（含陪診）及網上 MDT 會診服務所涵蓋之重症列表

### 重大疾病種類

1 惡性腫瘤	33 原發性硬化性膽管炎	68 嚴重自身免疫性肝炎
2 急性心肌梗塞	34 特發性慢性腎上腺皮質功能減退	69 原發性骨髓纖維化
3 腦中風後遺症	35 系統性紅斑狼瘡	70 嚴重獲得性或繼發性肺泡蛋白質沉積症
4 重大器官移植術或造血幹細胞移植術	36 嚴重類風濕性關節炎	71 嚴重慢性縮窄性心包炎
5 冠狀動脈搭橋術 (或稱冠狀動脈旁路移植術)	37 壞死性筋膜炎	72 室壁瘤切除手術
6 終末期腎病 (或稱慢性腎功能衰竭尿毒症期)	38 急性壞死性胰腺炎 -- 不包括酒精作用所致	73 膽道重建手術
7 多個肢體缺失	39 系統性硬皮病	74 脊髓灰質炎導致的 永久性肢體癱瘓
8 急性或亞急性重症肝炎	40 慢性復發性胰腺炎	75 肌萎縮脊髓側索硬化後遺症
9 良性腦腫瘤	41 嚴重肌營養不良症	76 進行性多灶性白質腦病
10 慢性肝功能衰竭失代償期	42 嚴重克隆病	77 嚴重腸道疾病併發症
11 腦炎後遺症或腦膜炎後遺症	43 嚴重潰瘍性結腸炎	78 瑞氏綜合症
12 深度昏迷	44 溶血性鏈球菌引起的壞疽	79 嚴重骨髓異常增生綜合症
13 雙耳失聰	45 因職業關係導致的 HIV 感染	80 溶血性尿毒綜合症
14 雙目失明	46 植物人狀態	81 嚴重川崎病
15 癱瘓	47 嚴重 I 型糖尿病	82 自體造血幹細胞移植術
16 心臟瓣膜手術	48 非阿爾茨海默病所致嚴重癡呆	83 重症手足口病
17 嚴重阿爾茨海默病	49 嚴重冠狀動脈粥樣硬化性心臟病	84 嚴重哮喘
18 室壁瘤切除術	50 多發性硬化	85 成骨不全症第三型
19 嚴重帕金森病	51 重症肌無力	86 器官移植導致的 HIV 感染
20 急性肺損傷 (ALI) 或 急性呼吸窘迫綜合症 (ARDS)	52 嚴重原發性心肌病	87 脊髓小腦變性症
21 嚴重原發性肺動脈高壓	53 慢性呼吸功能衰竭	88 原發性脊柱側彎的矯正手術
22 嚴重運動神經元病	54 嚴重心肌炎	89 多處臂叢神經根性撕脫
23 語言能力喪失	55 肺淋巴管肌瘤病	90 艾森門格綜合症
24 重型再生障礙性貧血	56 侵蝕性葡萄胎 (或稱惡性葡萄胎)	91 細菌性腦脊髓膜炎
25 主動脈手術	57 Ⅲ度房室傳導阻滯	92 嚴重癲癇
26 胰腺移植	58 嚴重感染性心內膜炎	93 血管性癡呆
27 埃博拉病毒感染	59 肝豆狀核變性	94 嚴重幼年型類風濕性關節炎
28 象皮病	60 肺源性心臟病	95 濕性年齡相關性黃斑變性
29 主動脈夾層瘤	61 腎髓質囊性病	96 進行性風疹性全腦炎
30 瘋牛病	62 嚴重繼發性肺動脈高壓	97 嚴重大動脈炎
31 破裂腦動脈瘤夾閉手術	63 進行性核上性麻痺	98 嚴重腎上腺腦白質營養不良
32 經輸血導致的 HIV 感染	64 失去一肢及一眼	99 亞急性硬化性全腦炎
	65 嗜鉻細胞瘤	100 嚴重出血性登革熱
	66 小腸移植	
	67 顱腦手術	



## 如何使用健康關愛增值服務



經微信手機程式掃描二維碼以啟用  
健康關愛增值服務



填寫下方資訊完成登錄：

- 用戶名：保單號碼
- 保單密碼



## 服務使用注意事項

### 生效和終止

保單號碼（保單號）及保單密碼將於保單繕發時發送給保單權益人。帳戶將於十（10）天後啟動。

若「享譽」醫療計劃失效或終止，則健康關愛增值服務將自動終止。健康關愛增值服務乃由 Munich Re 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 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。

### 健康關愛增值服務的定位

健康關愛增值服務是香港人壽特別為投保「享譽」醫療計劃之受保人提供的在保單約定以外的增值服務，健康關愛增值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健康關愛增值服務之權利。若香港人壽停止提供健康關愛增值服務，須於三十（30）日前以書面通知保單權益人。

### 附約和計次

在使用各項服務過程中，如受保人不能如期使用服務，需按取消規則取消服務，否則視為已經使用該項服務。

### 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服務方，服務方對相關資料和資訊負有保密的責任。

### 醫學建議的意義

健康關愛增值服務所提供的任何醫學建議僅具有參考價值，受保人擁有採納或不採納的最終決定權。

### 解釋

香港人壽擁有健康關愛增值服務的最終解釋權，保留對具體服務內容及服務流程進行調整的權利。

### 責任

香港人壽毋須就保單權益人及 / 或受保人因 Munich Re 及服務方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。



## 服務專案介紹

### 家庭醫生關愛版

#### 1. 服務介紹

家庭醫生服務為受保人建立家庭微信群，由健康管家、全科醫生、值班醫生組成專屬服務團隊，為受保人及最多兩位親屬提供所屬家庭醫生套餐內的相關服務內容。

##### (i) 受保人本人及親屬使用

- 7\*24 小時健康諮詢：家庭醫生通過電話、線上圖文、視頻等方式提供健康諮詢。
- 線上開方送藥：開具複診電子處方，線上購藥，快遞到家。
- 動態健康檔案管理：建立電子檔案，支援終身隨時調閱。

##### (ii) 受保人本人使用

- 個人健康評估：利用健康評估系統指導使用者填寫問卷進行評估，說明使用者瞭解身體情況。
- 個性化體檢方案建議：針對性提出必查專案，篩減非必查專案，規劃個性化體檢方案。
- 體檢報告解讀：針對異常指標著重分析，臨界點重點提醒，提供健康干預建議。
- 主動隨訪：定期主動提供健康維護實施情況回饋，提供運動飲食等干預建議。
- 複查提醒：針對異常結果定期提醒用戶複檢專案、注意事項。

#### 2. 服務時效

微信群內即時溝通服務。

#### 3. 注意事項

- 本服務僅供受保人本人及直系親屬使用，最多涵蓋 3 人。其中，每個保單年度中健康諮詢不限次，體檢方案個性化建議限 1 次，體檢報告解讀限 1 次，主動隨訪限 4 次，複查提醒限 4 次。
- 家庭醫生提供的諮詢服務不包含精神類、心理類、整形美容類諮詢。
- 家庭醫生提供的諮詢建議僅供參考，無法代替診療，最終以醫生診斷為準。如有緊急狀況，請及時至醫院就醫。本平台不承擔由於用戶使用或者依賴諮詢建議而產生的任何責任、索賠或損失。

#### 4. 服務流程

- 點擊申請服務、提交資訊及聯繫方式
- 建立家庭微信群
- 啟動服務
- 微信群內使用服務
- 收到服務使用報告

### 專家門診預約（含陪診）

#### 1. 服務介紹

專家門診預約服務是由專業團隊提供的包含導醫導診、門診掛號、陪同診療在內的門診全流程服務，可以說明受保人找準對症的醫院和科室，快速掛號減少等待，可支援在專業人員的陪同引導下完成門診診療，實現無憂就醫。

#### 2. 服務時效

服務申請提交後 2 個工作日內回覆預約結果，14 天內就診，個別熱門醫院 / 科室的檢查可能需要更多時間。

#### 3. 注意事項

- 本服務僅供受保人本人使用；每個保單年度最多 1 次。
- 專家門診預約為不點名預約，支援受保人指定醫院，不支援指定專家。醫院覆蓋範圍可能會根據實際情況做出調整，具體以預約溝通回饋為準。
- 各醫院各科室預約規則不同，請受保人預估就診時間，提前申請服務。服務不適用於急危重症，建議急危重症患者及時選擇急診等其他方式緊急就醫，以免耽誤診療。
- 服務申請提交後，請務必保證電話暢通，以便服務方及時聯繫受保人提供服務。
- 門診預約成功前（預約成功以服務方發送預約成功短信為準），受保人可無責取消服務；預約成功後服務不支援取消，正常扣減服務權益。
- 陪診服務不支援向無親屬陪護的未成年人及無親屬陪護的 70 周歲以上的長者提供。
- 由醫院收取的各項費用，包括但不限於掛號費、檢查費、治療費等，需受保人自行承擔。香港人壽、Munich Re 及服務方不干涉醫院診療行為（例如治療方案和結果等），醫院與受保人如由於診療過程或結果產生糾紛，香港人壽、Munich Re 及服務方不承擔責任。

#### 4. 服務流程

- (i) 提交服務申請
- (ii) 回饋資格審核結果
- (iii) 電話導診
- (iv) 協助預約
- (v) 專人陪診

### 檢查加急（含陪診）

#### 1. 服務介紹

當受保人在就診過程中通過醫院開出檢查單但預約排隊時間較長時，可提出服務申請，服務方將協調資源，幫助儘快安排檢查，並在當天安排專人全程陪診。可協調的檢查項目包括但不限於 B 超、彩超、CT、核磁、超聲心動、胃鏡、腸鏡、腎臟穿刺、腰椎穿刺等。

#### 2. 服務時效

服務申請提交後 2 個工作日內回覆預約結果。如預約成功，正常情況下 5 個工作日內完成檢查，個別熱門醫院 / 科室的檢查可能需要更多時間。

#### 3. 注意事項

- 本服務僅供受保人本人使用；以檢查單為前提；限以上重症列表疾病確診；每個保單年度最多 1 次。
- 服務需要受保人提供醫院檢查單等材料。
- 檢查加急服務的醫院覆蓋範圍可能會根據實際情況做出調整，具體以預約溝通回饋為準。
- 各醫院各科室預約規則不同，請受保人預估檢查時間，提前申請服務。服務不適用於急危重症，建議急危重症患者及時選擇急診等其他方式緊急就醫，以免耽誤診療。
- 服務申請提交後，請務必保證電話暢通，以便服務方及時聯繫受保人提供服務。
- 門診預約成功前（預約成功以服務方發送預約成功短信為準），受保人可無責取消服務；預約成功後服務不支援取消，正常扣減服務權益。
- 陪診服務不支援向無親屬陪護的未成年人及無親屬陪護的 70 周歲以上的長者提供。
- 由醫院收取的各項費用，包括但不限於掛號費、檢查費、治療費等，需受保人自行承擔。香港人壽、Munich Re 及服務方不干涉醫院診療行為（例如治療方案和結果等），醫院與受保人如由於診療過程或結果產生糾紛，香港人壽、Munich Re 及服務方不承擔責任。

#### 4. 服務流程

- (i) 提交服務申請
- (ii) 回饋資格審核結果
- (iii) 電話核實需求
- (iv) 協助預約
- (v) 專人陪診

### 住院 / 手術安排（含陪診）

#### 1. 服務介紹

當受保人需要住院做進一步治療，或經診斷需要進行手術治療，但床位比較緊張時，受保人提供醫院的住院單，服務方將協調資源，幫助儘快住院或手術，並在辦理住院當天安排專人全程陪診，協助辦理住院手續。

#### 2. 服務時效

服務申請提交後 3 個工作日內回覆預約結果，10 個工作日完成住院 / 手術安排，個別熱門醫院 / 科室的檢查可能需要更多時間。

#### 3. 注意事項

- 本服務僅供受保人本人使用；以住院單為前提；不限疾病；每個保單年度最多 1 次。
- 服務需要受保人提供醫院住院單等材料。
- 可指定醫院和科室，不指定專家。各醫院各科室預約規則不同，請受保人預估住院或手術時間，提前申請服務。服務不適用於兒科、所有核醫學治療相關科室。對於醫院或醫生要求定期住院或手術，或需完成入院前檢查、停藥等特殊醫囑的住院或手術，須以醫囑為準。
- 服務申請提交後，請務必保證電話暢通，以便服務方及時聯繫受保人提供服務。
- 住院 / 手術安排成功前（安排成功以服務方發送安排成功短信為準），受保人可無責取消服務；安排成功後服務不支援取消，正常扣減服務權益。

- 陪診服務不支援向無親屬陪護的未成年人及無親屬陪護的 70 周歲以上的長者提供。
- 由醫院收取的各項費用，包括但不限於掛號費、檢查費、治療費等，需受保人自行承擔。香港人壽、Munich Re 及服務方不干涉醫院診療行為（例如治療方案和結果等），醫院與受保人如由於診療過程或結果產生糾紛，香港人壽、Munich Re 及服務方不承擔責任。

#### 4. 服務流程

- 提交服務申請
- 回饋資格審核結果
- 電話核實需求
- 協助預約
- 專人陪診

### 院內陪診

#### 1. 服務介紹

當受保人有需要時，專業陪診人員可以在就診當天提供一對一專屬服務，包括協助辦理就診卡，診前提醒，排隊取號，就診陪同，繳費取藥，陪同檢查，診後提醒等。4 個小時內全程引導協助，靈活協調，讓受保人省時省力又省心。

#### 2. 服務時效

提交申請後 1 個工作日內回饋是否可在預約的醫院提供陪診服務。

#### 3. 注意事項

- 本服務僅供受保人本人使用；限住院或手術後覆診；每個保單年度最多 2 次。
- 請受保人至少提前 1 天提交服務申請，提交後請務必保持電話暢通，以便服務方聯繫受保人提供服務。
- 陪診日前一天 12:00 之前，受保人可無責取消服務；12:00 及之後取消服務，正常扣減服務權益。
- 陪診服務暫不支援向無親屬陪護的未成年人及無親屬陪護的 70 周歲以上的長者提供。
- 由醫院收取的各項費用，包括但不限於掛號費、檢查費、治療費等，需受保人自行承擔。香港人壽、Munich Re 及服務方不干涉醫院診療行為（例如治療方案和結果等），醫院與受保人如由於診療過程或結果產生糾紛，香港人壽、Munich Re 及服務方不承擔責任。

#### 4. 服務流程

- 提交服務申請
- 回饋資格審核結果
- 電話核實需求
- 專人陪診

### 名醫二診

#### 1. 服務介紹

當受保人經二級及以上醫院確診並獲得第一診療意見後，如果需要更高級別醫院或專家的診療建議，可以通過申請服務，和專家電話溝通病情，並獲取該專家出具的書面諮詢報告。

#### 2. 服務時效

服務申請提交後 1 個工作日內確認服務需求，資料齊全後 1 個工作日內完成安排。

#### 3. 注意事項

- 本服務僅供受保人本人使用；不限疾病，需二甲以上醫院確診；每個保單年度最多 2 次。
- 服務需要受保人提交必要的資料，如身份證件證明、二級及以上公立醫院出具的診斷證明（須加蓋醫院有效公章）、門急診病歷資料、病理診斷報告、檢查報告等，以便醫生給出準確建議。
- 服務申請提交後，請務必保持電話暢通，以便服務方及時聯繫受保人提供服務。專家回電時段內，若專家致電三次受保人均未接起，則記為服務已完成。
- 專家電話諮詢的通話時長一般為 10 分鐘，建議受保人提前準備好問題，以便和醫生更有效的進行溝通。
- 如受保人需取消服務，可在醫生回電時段開始前聯繫服務方，回電時段開始後不可取消。
- 名醫二診服務為健康諮詢服務，僅供參考，不作為診斷治療依據。重急症患者不適合遠程諮詢，請及時前往當地醫院急診，以免耽誤診療。

#### 4. 服務流程

- (i) 提交服務申請
- (ii) 回饋資格審核結果
- (iii) 確定諮詢時間
- (iv) 專家電話提供諮詢
- (v) 專家出具書面二診報告

### 線上 MDT 會診

#### 1. 服務介紹

住院期間，在主管醫生同意配合的前提下，受保人可以通過申請服務，獲得服務網路內知名三甲醫院 3 至 5 名對症專家的視頻會診服務，並在會診後收到由會診專家出具書面會診意見報告。

#### 2. 服務時效

服務申請提交後 1 個工作日內確認服務需求，資料齊全後 3 個工作日內獲取會診報告。

#### 3. 注意事項

- 本服務僅供受保人本人使用；限以上重症列表疾病，需二甲以上醫院確診；每個保單年度最多 1 次。
- 服務需要受保人提交必要的資料，如身份證件證明、門 / 急診病歷、住院病歷、診斷證明、診斷報告、血液檢查報告、核磁或內鏡等特殊檢查報告以及其他相關病歷資料等，針對需要放射診療診斷報告（包括 X 射線、CT、磁共振、超聲等）須提供 DICOM 格式檔，以便醫生給出準確建議。
- 服務申請提交後，請務必保持電話暢通，以便服務方及時聯繫受保人提供服務。
- 服務申請後至服務啟動前，受保人可無責取消服務；服務啟動後不支援取消，正常扣減服務權益。
- 視頻會診時長一般不超過 30 分鐘，建議受保人提前溝通主管醫生，準備好問題，以便和專家更有效的進行溝通。
- 受保人需自行協調患者的主管醫生配合會診，會診時間確認後無法更改，若受保人或主管醫生爽約，將視為放棄服務，正常扣減服務權益。
- 如因原定會診專家因故無法按時參加會診，服務方將更換一位同科室副主任及以上級別的專家提供會診服務，保證會診如期進行。
- 多學科會診服務為健康諮詢服務，僅供參考，最終是否採納以主管醫生和受保人的意見為準。

#### 4. 服務流程

- (i) 提交服務申請
- (ii) 回饋資格審核結果
- (iii) 啟動服務
- (iv) 確認會診安排
- (v) 專家視頻會診
- (vi) 專家出具報告

### 全球找藥服務

#### 1. 服務介紹

協助受保人進行海外新藥、仿製特藥的處方開具及藥品購買，具體包含「用藥諮詢」和「海外找藥」兩項內容。「用藥諮詢」包含病歷整理和諮詢意見；「海外找藥」包括醫學翻譯、境外醫生處方開具、購藥協助、後期追蹤等。藥品價格為海外正規管道的折扣價。藥品範圍包括但不限於腫瘤免疫治療藥物、癌症靶向藥、丙肝及乙肝新藥、HPV 及兒童疫苗等。

#### 2. 服務時效

提交申請後 1 個工作日內確認服務需求，資料齊全後 10 個工作日內獲取海外藥品處方。

#### 3. 注意事項

- 本服務僅供受保人本人及直系親屬使用；不限疾病；限定藥品範圍；用藥諮詢每個保單年度最多 4 次，海外找藥每個保單年度最多 2 次。
- 服務申請提交後，請務必保證電話暢通，以便服務方及時聯繫受保人提供服務。
- 海外藥品清單系統可查，即時更新。如需要購買清單外藥品，可在服務申請中寫明，服務人員會和受保人進一步溝通確認。
- 全球找藥僅提供諮詢等服務，藥品的實際購買由受保人和海外醫療機構直接對接完成。由海外醫療機構或其他協力廠商收取的各項費用，包括但不限於藥品費、郵費等，需受保人自行承擔。香港人壽、Munich Re 及服務方不干涉海外醫療機構的問診開藥行為，海外醫療機構與受保人如由於用藥方案或治療效果等醫療相關事宜產生糾紛，香港人壽、Munich Re 及服務方不承擔責任。



#### 4. 服務流程

- (i) 提交服務申請
- (ii) 回饋資格審核結果
- (iii) 電話核實需求
- (iv) 服務人員收集疾病和藥品資訊
- (v) 協助開具處方和購買藥品

### 出院交通陪護

#### 1. 服務介紹

當受保人完成住院期間相關治療準備出院時，如有需求可通過申請聯繫服務方提供出院手續辦理、從醫院到家庭常住地的交通運送及專業護士全程陪護服務。

##### (i) 出院交通需求及風險評估

- 專業醫護團隊以適當形式採集受保人的病情及有關情況資訊，包括服務人員前往受保人住院所在醫院，根據受保人的病情評估出院交通需求和風險。

##### (ii) 出院交通安排

- 若受保人的家庭常住地距住院醫院單程距離（以最短實際交通行駛路線為準）在 200 公里以內（含），提供符合受保人身體條件的車輛（若受保人具備自主行動能力的提供五至七座商務車，若受保人存在體位制動或其他需平躺出院情況的，提供救護車或其它可供平躺出院的專業車輛）。
- 若受保人的家庭常住地距住院醫院單程距離（以最短實際交通行駛路線為準）在 200 公里以上時，承擔受保人及一名家屬返回常住地的火車票或飛機票費用（火車限硬臥或高鐵二等座，飛機限國內經濟艙），並提供住院醫院到住院醫院所在城市火車站或飛機場的交通安排。

##### (iii) 出院陪護

- 出院當天協助、指引受保人辦理出院手續，協助家屬幫助受保人從病床轉移至安排的車輛。
- 若受保人的家庭常住地距住院醫院單程距離（以最短實際交通行駛路線為準）在 200 公里以內（含），服務人員全程陪同受保人返回家中，在途中密切關注受保人的生命體徵變化、安全及舒適狀況，並隨時給予指導。

#### 2. 服務流程

服務申請提交後 1 個工作日內確認服務需求，2 個工作日內完成安排。

#### 3. 注意事項

- 本服務僅供受保人本人使用；不限疾病，但經風險評估出院時不符合服務使用條件的除外；每個保單年度最多 1 次。
- 出院工具的選擇以主診醫生的意見為判斷標準。
- 若受保人出院時間發生變化，需至少在實際用車時間前 12 個小時以上聯繫服務人員變更或取消服務，如未按規則取消或變更服務，正常扣減服務權益。
- 本服務僅為協助和安排，服務方對協力廠商交通工具行駛過程中的問題或不可抗力（自然災害、惡劣天氣、群體性安全事件等）導致的不良後果不承擔責任。
- 無法提供服務的情形：客戶因自身原因不接受出院交通需求及風險評估，或提供的資訊與實際情況嚴重不符的；客戶出院轉往另一家醫療機構繼續治療的（醫療轉運）；客戶由於病情危重放棄治療或失去治療條件的；客戶患有醫學可證明的傳染性疾病、精神疾病等可能對服務人員造成人身及財產損害的疾病，或處於可對服務人員造成人身及財產損害狀態的；客戶要求選擇的交通工具經評估可能會產生額外風險的（例如不符合出院醫囑或會誘發潛在風險）等。

#### 4. 服務流程

- (i) 提交服務申請
- (ii) 回饋資格審核結果
- (iii) 安排出院交通
- (iv) 出院當天現場協助
- (v) 全程陪護患者返回家中

### 非急救轉運

#### 1. 服務介紹

非急救轉運是為行動不便的用戶在非醫療急救情形下提供出行護送的一種專業服務。常用於患者非急救入院、轉院、出院以及其他無障礙性質的出行需求。

## 2. 服務時效

自助服務即時提供，圖文服務 24 小時內回覆，預約服務以約定時間為準。

## 3. 注意事項

- 本服務僅供受保人本人使用；不限疾病；限起點和終點不在同一城市，且起點和終點至少有一個在服務城市範圍內；每個保單年度最多 1 次。
- 服務包含 15 公里的專業護送。超出里程的部分需受保人自付費用。
- 服務包含搬抬服務，支援無電梯場景，不限樓層。如有其他特殊服務要求，如吸氧、隨車護理等，需受保人自付費用。
- 護送服務開始前 24 小時支援無條件取消，如未在此約定時間申請取消，正常核銷服務權益次數或扣除服務費用。
- 非急救轉運禁忌症包括但不限於急診等危急重症系列症狀的病人、嚴重喘息呼吸困難者、各種急性出血、各種急性炎症造成痛苦者、昏迷嚴重高血壓和血壓濃波動劇烈者和高血壓腦病、腦血管意外者、急性泌尿道病患尿閉、血尿、急性腎功能衰竭、急腹症、休克、癲癇發作等情況（詳見申請時的「服務風險告知」）。
- 本服務暫不支援向無親屬陪護的 12 歲以下未成年人及無親屬陪護的 80 周歲以上的長者提供。

## 4. 服務流程

- (i) 提交服務申請
- (ii) 回饋資格審核結果
- (iii) 啟動服務
- (iv) 提供車組服務
- (v) 服務回訪

## 康復指導

### 1. 服務介紹

本服務針對各類疾病提供專業的康復評估、康復諮詢、康復指導服務。受保人可線上自助完成專項康復評估，獲取系統提供的智慧報告和康復方案。當受保人對自身適宜的康復方式、康復輔具或是否需要專業康復機構協助等存有疑問，可通過預約獲得康復顧問的圖文、語音、視頻等形式的康復諮詢服務。當受保人需要專屬方案和指導時，可申請一對一康復評估，康復師會結合康復評估報告，制定個性化康復方案，並為受保人提供視頻指導，如康復計畫動作要領，輔助器具正確使用，康復計畫執行督導等，幫助受保人達到更好的康復效果。

### 2. 服務時效

自助服務即時提供，圖文服務 24 小時內回覆，預約服務以約定時間為準。

### 3. 注意事項

- 本服務僅供受保人本人使用；不限疾病，限住院後或手術後；康復諮詢、康復評估及康復方案定制每個保單年度最多 1 次，康復指導每個保單年度最多 2 次。
- 康復顧問和康復師的服務時間為工作日上午 9:00-12:00 至下午 13:00-18:00，不包含法定節假日。
- 康復諮詢服務中，如受保人選擇圖文形式，康復顧問在受保人提出問題後的 24 小時之內回覆，不限問答次數，首次回覆的 24 小時之後諮詢通道關閉，服務結束；如受保人選擇語音形式或視頻形式，需要提前 7 天預約，康復顧問在受保人預約的時間接入後即視為服務開始，諮詢時長不超過 15 分鐘。
- 服務預約成功後，在預約時間 24 小時之前，受保人可無責取消服務；如未按規則取消預約服務，正常扣減服務權益。

### 4. 服務流程

- (i) 提交服務申請
- (ii) 填寫相關資訊
- (iii) 預約服務時間
- (iv) 康復師視頻指導

## 護工上門

### 1. 服務介紹

本服務提供院內 / 居家上門護理服務。由執業護士團隊根據標準對受保人進行專業健康評估，制定評估報告，根據評估報告制定護理服務實施計畫。根據服務物件、服務計畫篩選持證的康護人員提供服務。服務內容包括家政服務類（保潔、收納整理、代出門辦事、膳食營養管理）、護理照料類（病人清潔沐浴照料、協助進食飲水、排尿排便及失能護理）、陪護關懷類（散步聊天、陪同就醫、藥物管理、舒壓按摩、協助翻身排痰、壓瘡預防護理）、監測指導類（為病人提供生命體徵觀察指導、生活方式指導、生活自理能力訓練、疼痛應對指導、導管照護指導、功能維持與恢復指導）、特殊照護指導類（為家屬提供骨傷照護指導、腦卒中照護指導、老年癡呆照護指導、重症護理指導）等。

### 2. 服務時效

申請提交後 1 個工作日內確認服務需求，申請通過後 2 個工作日內上門。

### 3. 注意事項

- 本服務僅供受保人本人使用；不限疾病，限住院後或手術後；每個保單年度最多 12 天。
- 受保人需要根據就診情況配合提供有效病情資料，包括且不限於個人資訊、既往門 / 急診及住院病歷、診斷報告、半年內的影像報告與檢驗報告等。
- 對於初判符合護理服務的客戶，需要按照要求上傳相關病歷材料至平台，並配合平台完成後續服務回饋；對於不符合護理服務的客戶，將不予提供後續服務。
- 使用護理服務時，一線城市、省會和直轄市需提前 24 小時預約，其它城市提前 48 小時預約。
- 上門服務有標準服務時長和服務範圍，因客戶原因導致超出限定服務範圍，或超出約定服務次數和時長，超出的部分需受保人自付費用。

### 4. 服務流程

- (i) 提交服務申請
- (ii) 回饋資格審核結果
- (iii) 進行線上健康評估
- (iv) 制定護理計畫
- (v) 計畫實施和服務跟蹤
- (vi) 服務回訪

## 護士上門

### 1. 服務介紹

本服務提供護士居家上門的專業護理服務。服務內容包括靜脈採血、打針、外科傷口換藥、外科傷口拆線、物理降溫、壓瘡護理指導、鼻飼護理、留置胃管、霧化護理、膀胱沖洗、輸液港（PORT）維護等。

### 2. 服務時效

申請提交後 1 個工作日內確認服務需求，申請通過後 2 個工作日內上門。

### 3. 注意事項

- 本服務僅供受保人本人使用；不限疾病，限住院後或手術後；每個保單年度最多 4 次。
- 服務需要受保人提供身體情況相關材料。如在服務評估中，受保人的服務需求超出醫學專業「合理且必須」的服務範圍，不具備提供服務的合理性，服務方有權拒絕提供所選服務專案。
- 服務權益扣減的次數與受保人選擇的服務專案數量一致。例如同一時間段內受保人預約了 4 個服務專案，則服務權益扣減 4 次。
- 服務預約成功後，在約定上門時間 4 小時之前，受保人可無責取消服務；如未按規則取消預約服務，正常扣減服務權益。
- 上門服務有標準服務時長和服務範圍，因客戶原因導致超出限定服務範圍，或超出約定服務次數和時長，超出的部分需受保人自付費用。

### 4. 服務流程

- (i) 提交服務申請
- (ii) 回饋資格審核結果
- (iii) 進行護理專案評估
- (iv) 預約上門服務時間
- (v) 上門提供

