

滙豐自願醫保標準計劃

滙豐自願醫保靈活計劃

## 保單持有人指南

綜合重點說明



滙豐人壽保險(國際)有限公司

在滙豐人壽保險（國際）有限公司（「滙豐保險」或「本公司」），我們明白保險內容往往令人覺得複雜，因此專誠為您編印保單持有人指南（「用戶指南」），解釋保單基本資料及如何為您提供所需保障。每份保單的保障範圍因人而異，您的保單文件已詳細列明您的保障內容。建議您仔細閱讀保單，並與其他重要文件一同置於安全位置。

## 讓您隨時隨地輕鬆查閱保單

### 保單服務

您可隨時透過我們的個人網上理財及香港滙豐流動理財手機程式查閱保單資料，並可就個人狀況改變，要求更改保單內容。根據您的計劃種類，您可以：

- 更改受益人；
- 更改繳付保費方法及／或每年繳費次數；
- 更新個人資料，如地址及電話號碼；
- 根據適用於保單的條款與細則，更改保單的保障範圍。

更改保單相當簡單方便。您可透過我們的網站下載更改保單表格（請參閱第18頁「其他服務」部分），填妥及寄回香港九龍深旺道1號滙豐中心1座18樓，滙豐人壽保險（國際）有限公司；亦可將表格交回滙豐分行。

# 認識您的醫療卡

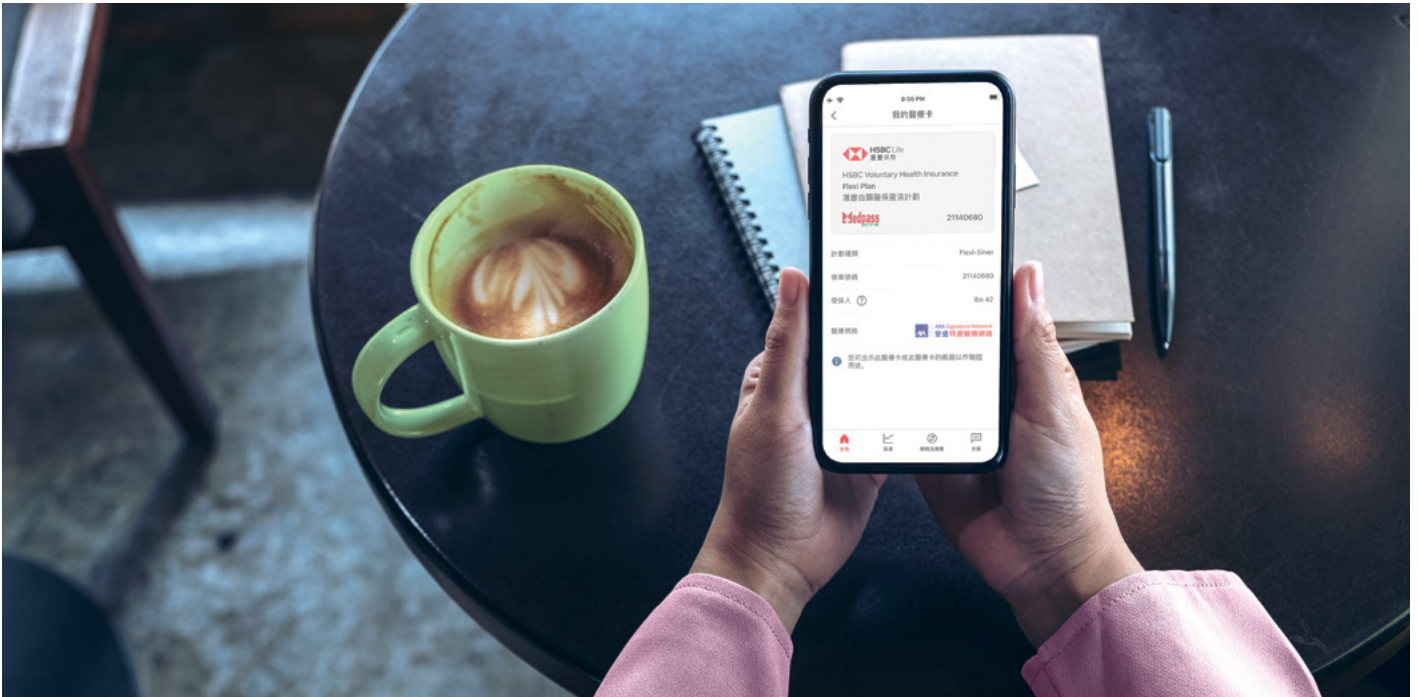
您可透過醫療卡使用我們的網絡醫療設施及安心無憂的繳費安排。本用戶指南將進一步說明有關醫療機構與服務，以及如何使用服務。每次使用計劃授權的醫療網絡服務時，請出示醫療卡。您的醫療卡載有以下重要資料。

保險計劃名稱	您選擇的醫保計劃
受保人姓名	保單的受保人
保單號碼	每份保單均獲指定一組獨一編號
 適用於「滙豐標準醫保」	此標誌已獲醫療網絡內的指定香港醫療機構認可，為您提供食道胃十二指腸內窺鏡（「胃鏡」）及／或結腸鏡（「腸鏡」）之免找數服務
 適用於「滙豐靈活醫保」	此標誌已獲指定中國內地醫院認可，為您提供中國內地住院保證免收按金服務
 適用於「滙豐靈活醫保」	此標誌已獲AXA安盛特選醫療網絡內的指定醫療服務及醫生認可，讓您享用合資格醫療服務的免找數服務

## 請謹記以下醫療卡事項：

- 收到此卡後，請即核對醫療卡上資料，如需任何更改，請致電滙豐保險客戶服務熱線。
- 如遺失實體醫療卡及需要補領，請即致電客戶服務熱線。
- 請勿讓他人使用您的醫療卡。

# 認識您的醫療卡



## 滙豐電子醫療卡 隨時在您左右

滙豐保險相信提供隨時隨地的支援，就是優質的服務。現在，您可以透過香港滙豐流動理財應用程式使用滙豐電子醫療卡。

### 為何使用電子醫療卡？

從此，只要智能手機在手，電子醫療卡便亦在其中。您只需開啟手機應用程式，展示當中的電子醫療卡並連同身份證明文件，即可在日間手術護理中心或醫院使用所需的醫療服務。

### 開始使用

登記香港滙豐流動理財應用程式，您需要準備以下資料：

1. 滙豐賬戶號碼或信用卡號碼
2. 提款卡密碼、信用卡密碼或電話理財服務密碼
3. 香港身份證或護照號碼



### 下載手機程式

於App Store<sup>1</sup>或Google Play<sup>TM 2</sup>  
下載「香港滙豐流動理財應用程式」。



香港滙豐流動理財



1. Apple、Apple 標誌、iPhone、Touch ID及Face ID均為Apple Inc.在美國及其他國家或地區註冊或現正註冊中的商標。App Store為 Apple Inc.之服務商標。  
2. Google Play和Google Play標誌均為Google LLC的商標。Android是Google LLC的商標。

# 認識您的醫療卡

登記香港滙豐流動理財應用程式，只需以下幾個簡單步驟：

第一步  
1



新客戶：

點選「開立戶口」並跟隨指示登記流動理財賬戶。

現有客戶：

點選「滙豐客戶登入」以登錄您的流動理財賬戶。

第二步  
2

點選您有效保險的保單名稱以查看詳情。



第三步  
3

當您點選「我的醫療卡」後，便可輕鬆使用您的電子醫療卡！



如您仍希望取得實體醫療卡，請致電滙豐保險客戶服務熱線，我們樂意協助。

# 如何申請醫療索償

## 適用於「滙豐標準醫保」

您的保單提供醫療保障，並根據保單保障範圍讓您自由選擇醫生及醫療機構，包括私家醫院和日間手術護理中心。

如需要醫療服務及享用免找數服務，請致電醫療索償服務熱線查閱保障範圍。根據保單條款所定義，所有實際的合資格費用應為合理、按慣例及醫療所需。

### Smartnet 食道胃十二指腸內窺鏡（「胃鏡」）及／或結腸鏡（「腸鏡」）檢查之免找數服務<sup>1,2</sup>

您可於我們的醫療網絡<sup>1</sup>（Smartnet）提供之日間手術護理中心內接受胃鏡及／或腸鏡檢查，只須出示醫療卡，即可享有輕鬆免找數服務。此外，為答謝您使用我們的醫療網絡，當完成胃鏡及／或腸鏡檢查後，有機會獲得價值港幣1,000元現金禮券<sup>3</sup>。

#### 如何獲取港幣1,000元現金禮券<sup>3</sup>

現金禮券將於受保人出院或日間手術完成之日起一個月內，以掛號郵件方式寄往保單持有人在本公司紀錄下有關保單的最新通訊地址。於任何情況下，現金禮券不得轉換或兌換現金。有關保單必須在禮券寄出時仍然生效。

#### 簡單步驟，享用便捷免找數服務



##### 預約診症

於Smartnet診所預約胃鏡及／或腸鏡檢查前的診症。在醫療網絡名單中搜尋您的首選網絡醫生（可於滙豐個人網上理財下載，或致電醫療索償服務熱線），並直接向您所選的網絡醫生預約診症。



##### 求診<sup>4</sup>

在已選取之網絡醫療機構登記時，出示個人身份證明文件及醫療卡。



##### 申請預先批核

當網絡醫療機構的醫生確認胃鏡及／或腸鏡檢查是醫療需要，您需要簽署預先批核申請表，網絡醫生將為您遞交申請。



##### 預約及接受治療

我們將會於二至五個工作天內透過電話及確認信通知您批核結果。如獲批核，網絡醫療機構會為您預約，您可享受有免找數服務。



##### 收取報告及診斷

網絡醫療機構的醫生會為您詳細講解醫療報告。



# 如何申請醫療索償

## 適用於「滙豐標準醫保」

### 付款及索償

若於非網絡醫療機構接受治療或醫療服務，您需要先繳付醫療費用，所有實際費用將根據保單條款作出賠償。

所有索償必須於出院或有關醫療服務完成及完結日期起計90日內遞交申請。在繳付費用時，請連同以下文件要求主診醫生填寫索償表格：

- 出院摘要；
- 收費明細項目；及
- 醫生收費單，以提供所需醫療資料（如診斷、手術及外科醫生名稱等）。

索償表格可在我們的網站下載或致電醫療索償服務熱線索取。請遞交收據正本、填妥的索償表格及／或出院摘要及有關醫療文件，根據通訊地址向滙豐人壽保險（國際）有限公司索償部申請索償。

#### 重要事項

- 根據您的醫療保單列明的條款及細則，入住醫院接受胃鏡及／或腸鏡檢查所需醫療費用僅於醫療需要情況下，方可索償住院保障。
- 如預先批核申請表格所提供資料不足或不正確，或會令批核延遲。
- 所有已繳或未繳付醫療開支（包括可能獲賠償部分）均由您承擔，直至本公司根據保單確認為合資格索償費用。
- 本公司賠款項只包括有關保單附表的合資格醫療費用，並於任何情況下不可超過保障上限，或保單附表設定的每年最高賠償總額。
- 透過主診醫生填寫預先批核申請或索償表格，或須繳付費用。您如未繳清差額欠款<sup>5</sup>，本公司保留限制您的日後預先批核免找數（掛賬服務）的資格及權利。
- 無論任何原因，如免找數服務未獲預先批核，則您須先行繳付醫療費用，然後索取賠償，數額不高於有關保障上限及保險計劃的每年最高賠償總額，並符合保單內設定的條款及細則。
- 於若干情況下，我們將不予預先批核，原因包括但不限於：(i) 有關治療、程序、藥物、化驗或服務並非醫療需要，或(ii) 保單並不涵蓋有關保障。
- 即使可享用上文所述免找數服務，但於若干情況下，可能須預先繳付診症費用。此時，如受保人已獲預先批核於同一選定網絡設施接受治療，則預繳費用可獲退還，退款將由網絡設施直接安排。可獲退還費用的治療前診症只限一次，並須於特定治療前一個月內進行。為免存疑，預繳並獲退還費用的治療前診症不可視為有關保單下「入院前或出院後／日間手術前後的門診護理」而索償。
- 如受保人於同一選定網絡設施接受已獲預先批核的特定治療，治療後複診費用可獲豁免。就每次已獲預先批核的特定治療後複診只限一次，並只限作講解報告用途。為免存疑，獲豁免費用的治療後複診不可視為有關保單下「入院前或出院後／日間手術前後的門診護理」。

1. 網絡醫生及網絡醫療機構為獨立第三者，並非本公司代理。本公司對網絡醫生及網絡醫療機構提供的醫療服務不承擔任何義務或責任，本公司毋須就該網絡醫生及網絡醫療機構之任何行為或未履行行為而承擔任何責任。（網絡醫療機構提供免找數服務取決於(a) 適用保障限額、自付費（如有）及保單之相關條款和保障下之不受保項目；及(b) 網絡醫療機構接受免找數服務。網絡醫療機構提供免找數服務取決於(a) 適用保障限額、自付費（如有）及保單之相關條款和保障下之不受保項目；及(b) 網絡醫療機構接受免找數服務。免找數服務適用於網絡醫療機構，並視乎保單之條款及細則。
2. 免找數服務乃付款保證服務且不屬於相關保單之產品特點的一部份。本公司可透過該免找數服務就相關保單代表保單持有人直接向網絡設施支付費用。這並非承認索償的資格及實際有權獲付的合資格醫療費用受相關保單的條款及保障所規限。此免找數服務將只會涵蓋在預先批核限額內及為醫療所需的指定醫療服務之醫療費用。
3. 本公司保留權利隨時更改現金禮券優惠及／或修訂現金禮券優惠相關之條款及細則而不作事先通知。如有任何爭議，本公司之決定將為最終及具決定性。相關保單必須在現金禮券寄出時仍然生效。現金禮券如有遺失或損毀將不獲補發。一切有關所選商戶提供的產品及／或服務（包括但不限於其質素和供應），本公司毋須承擔任何義務或責任。
4. 在網絡醫生登記免找數服務時，必須出示身份證明文件及醫療卡，否則不可使用免找數服務。
5. 賠償差額欠款即指本公司向網絡醫療機構支付了不受保單保障，或超出保障的最高總額或您的計劃項目的每年保障總限額的有關費用。

# 如何申請醫療索償

## 適用於「滙豐靈活醫保」(銅級、銀級、金級及鑽級)

您的保單提供醫療保障，並根據保單保障範圍讓您自由選擇醫生及醫療機構，包括私家醫院和日間手術護理中心。

如需要醫療服務及享用免找數服務，請致電醫療索償服務熱線查閱保障範圍。根據保單條款所定義，所有實際的合資格費用應為合理、按慣例及醫療所需。

### AXA Signature Network 安盛特選醫療網絡 入院及／或治療之免找數服務<sup>1,2</sup>

作為尊貴的「滙豐靈活醫保」客戶，您可透過AXA安盛特選醫療網絡<sup>1</sup>，專享龐大醫生網絡及設備完善的網絡醫療機構服務，包括私家醫院和日間手術中心。此為一站式醫療平台，致力為您提供簡便行政程序及優質醫療服務。此外，為答謝您使用我們的醫療網絡，當您完成指定治療後，有機會獲得價值港幣1,000元現金禮券<sup>3</sup>。

#### 參與醫院 (截至2020年8月) 包括：

港怡醫院

仁安醫院

明德國際醫院

養和醫院

香港浸信會醫院

香港大學深圳醫院 (國際醫療中心)

#### 如何獲取港幣1,000元現金禮券<sup>3</sup>

現金禮券將於受保人出院或日間手術完成之日起一個月內，以掛號郵件方式寄往保單持有人在本公司紀錄下有關保單的最新通訊地址。於任何情況下，現金禮券不得轉換或兌換現金。有關保單必須在禮券寄出時仍然生效。

#### 簡單步驟，享用便捷免找數服務

1



##### 預約診症

於安盛特選醫療網絡預約診症。在醫療網絡名單中搜尋您的首選網絡醫生 (可於滙豐個人網上理財下載，或致電醫療索償服務熱線)，並直接向您所選的網絡醫生預約診症。

2



##### 求診<sup>4</sup>

在已選取之網絡醫療機構登記時，出示個人身份證明文件及醫療卡。

3



##### 申請預先批核

當網絡醫生確認住院或日間手術中心的治療是醫療需要，您需要簽署預先批核申請表，醫療網絡醫生將為您遞交申請。



# 如何申請醫療索償

## 適用於「滙豐靈活醫保」(銅級、銀級、金級及鑽級)

簡單步驟，享用便捷免找數服務

4



### 預先批核獲得確認

我們會在二至五個工作天內，透過電話及確認信通知您預先批核結果及限額。

5



### 通知網絡醫生有關預先批核結果

我們會通知網絡醫生有關預先批核結果及掛賬額。

6



### 接受治療<sup>4</sup>

於網絡醫療機構出示您的身份證明文件，安排住院或治療。

於住院期間及出院之前，您可享用免找數服務，惟預先批核須獲確認。

## 治療後之程序

### 出院時／治療後

我們將根據預先批核限額，直接向網絡醫療機構繳付費用。

### 完成索償／治療後

如有賠償差額欠款，在索償批核完成後，您將收到賠償差額通知書。

### 支付賠償差額<sup>5</sup>欠款

您須以支票付款，或直接由您指定的銀行賬戶中扣除賠償差額欠款。

### 重要事項

- 如預先批核申請表格所提供資料不足或不正確，或會令批核延遲。
- 所有已繳或未繳付醫療開支(包括可能獲賠償部分)均由您承擔，直至本公司根據保單確認為合資格索償費用。
- 本公司賠索款項只包括有關保單附表的合資格醫療費用，並於任何情況下不可超過保障上限，或保單附表設定的每年最高賠償總額。
- 透過主診醫生填寫預先批核申請或索償表格，或須繳付費用。您如未繳清差額欠款，本公司保留限制您的日後預先批核免找數(掛賬服務)的資格及權利。
- 無論任何原因，如免找數服務未獲預先批核，則您須先行繳付醫療費用，然後索取賠償，數額不高於有關保障上限及保險計劃的每年最高賠償總額，並符合保單內設定的條款及細則。
- 於若干情況下，我們將不予預先批核，原因包括但不限於：(i) 有關治療、程序、藥物、化驗或服務並非醫療需要，或(ii) 保單並不涵蓋有關保障。

1. 網絡醫生及網絡醫療機構為獨立第三者，並非本公司代理。本公司對網絡醫生及網絡醫療機構提供的醫療服務不承擔任何義務或責任，本公司毋須就該網絡醫生及網絡醫療機構之任何行為或未履行行為而承擔任何責任。網絡醫療機構提供免找數服務取決於(a) 適用保障限額、自付費(如有)及保單之相關條款和保障下之不受保項目；及(b) 網絡醫療機構接受免找數服務。免找數服務適用於網絡醫療機構，並視乎保單之條款及細則。
2. 免找數服務乃付款保證服務且不屬於相關保單之產品特點的一部份。本公司可透過該免找數服務就相關保單代表保單持有人直接向網絡設施支付費用。這並非承認索償的資格及實際有權獲付的合資格醫療費用受相關保單的條款及保障所規限。此免找數服務將只會涵蓋在預先批核限額內及為醫療所需的指定醫療服務之醫療費用。
3. 本公司保留權利隨時更改現金禮券優惠及／或修訂現金禮券優惠相關之條款及細則而不作事先通知。如有任何爭議，本公司之決定將為最終及具決定性。相關保單必須在現金禮券寄出時仍然生效。現金禮券如有遺失或損毀將不獲補發。一切有關所選商戶提供的產品及／或服務(包括但不限於其質素和供應)，本公司毋須承擔任何義務或責任。
4. 在網絡醫生登記免找數服務時，必須出示身份證明文件及醫療卡，否則不可使用免找數服務。
5. 賠償差額欠款即指本公司向網絡醫療機構支付了不受保單保障，或超出保障的最高總額或您的計劃項目的每年保障總限額的有關費用。

# 如何申請醫療索償

適用於「滙豐靈活醫保」（銅級、銀級、金級及鑽級）

## 非安盛特選醫療網絡醫生及香港私家醫院之免找數服務<sup>1,2</sup>

若於非安盛特選醫療網絡醫生取得治療的預先批核，並入住以下任何一間非參與的香港私家醫院，均可享用免找數服務。

非參與的香港私家醫院（截至2020年8月）包括：

嘉諾撒醫院	寶血醫院
播道醫院	聖保祿醫院
香港港安醫院 - 司徒拔道	聖德肋撒醫院
香港港安醫院 - 荃灣	

### 簡單步驟，享用便捷免找數服務



在住院期間及出院之前，您可享受免找數服務，惟須獲確認預先批核。

# 如何申請醫療索償

適用於「滙豐靈活醫保」（銅級、銀級、金級及鑽級）

## 治療後之程序

出院時／治療後	完成索償／治療後	支付賠償差額 <sup>4</sup> 欠款
我們將根據預先批核限額，直接向網絡醫療機構繳付費用。	如有賠償差額欠款，在索償批核完成後，您將收到賠償差額通知書。	您須以支票付款，或直接由您指定的銀行賬戶中扣除賠償差額欠款。

### 重要事項

- 如預先批核申請表格所提供資料不足或不正確，或會令批核延遲。
- 所有已繳或未繳付醫療開支（包括可能獲賠償部分）均由您承擔，直至本公司根據保單確認為合資格索償費用。
- 本公司賠索款項只包括有關保單附表的合資格醫療費用，並於任何情況下不可超過保障上限，或保單附表設定的每年最高賠償總額。
- 透過主診醫生填寫預先批核申請或索償表格，或須繳付費用。您如未繳清差額欠款，本公司保留限制您的日後預先批核免找數（掛賬服務）的資格及權利。
- 無論任何原因，如免找數服務未獲預先批核，則您須先行繳付醫療費用，然後索取賠償，數額不高於有關保障上限及保險計劃的每年最高賠償總額，並符合保單內設定的條款及細則。
- 於若干情況下，我們將不予預先批核，原因包括但不限於：(i) 有關治療、程序、藥物、化驗或服務並非醫療需要，或(ii) 保單並不涵蓋有關保障。

## 付款及索償

若於以下情況接受治療或醫療服務，您須先行繳付醫療費用，所有實際費用將根據保單條款作出賠償。

- 未獲預先批核；
- 於香港公立醫院入住大房／私家病房；
- 超出預先批核限額；及／或
- 住院前／出院後接受診治。

所有索償須於出院或有關醫療服務完成及完結日期起計90天內遞交申請。在繳付費用時，請連同以下文件要求主診醫生填寫索償表格：

- 出院撮要；
- 收費明細項目；及
- 醫生收費單，以提供所需醫療資料（如診斷、手術及外科醫生的名稱等）。

索償表格可在我們的網站下載或致電醫療索償服務熱線索取。請遞交收據正本、填妥的索償表格及／或出院撮要及有關醫療文件，根據通訊地址向滙豐人壽保險（國際）有限公司索償部以申請索償。

# 如何申請醫療索償

## 適用於「滙豐靈活醫保」(只限鑽級)

滙豐靈活醫保(鑽級)有關保單之受保人可尊享醫療禮賓服務,請致電醫療禮賓服務熱線查詢所需支援。有關詳情,請參閱下一節**增值服務**—只適用於「滙豐靈活醫保」(鑽級)。

### 全球醫院名錄

貴為「滙豐靈活醫保」(鑽級)客戶,您不但可連繫安盛特選醫療網絡,更可選用全球醫院名錄的各類醫療設施及免找數服務。了解有關詳情,請致電24小時全天候醫療索償服務熱線,或於我們的網站下載[全球醫院名錄](#),參考「[滙豐靈活醫保 – 非安盛特選醫療網絡醫生及香港私家醫院之免找數服務](#)」。

- 
1. 網絡醫療機構提供免找數服務取決於(a)適用保障限額、自付費(如有)及保單之相關條款和保障下之不受保項目;及(b)網絡醫療機構接受免找數服務。免找數服務適用於網絡醫療機構,並視乎保單之條款及細則。
  2. 免找數服務乃付款保證服務且不屬於相關保單之產品特點的一部份。本公司可透過該免找數服務就相關保單代表保單持有人直接向網絡設施支付費用。這並非承認索償的資格及實際有權獲付的合資格醫療費用受相關保單的條款及保障所規限。此免找數服務將只會涵蓋在預先批核限額內及為醫療所需的指定醫療服務之醫療費用。
  3. 在非網絡醫生登記免找數服務時,必須出示身份證明文件及醫療卡,否則不可使用免找數服務。
  4. 賠償差額欠款即指本公司向網絡醫療機構支付了不受保單保障,或超出保障的最高總額或您的計劃項目的每年保障總限額的有關費用。

# 如何申請身故賠償

如受保人不幸身故，受益人／索償人請根據以下步驟通知我們。如所提交的資料文件正確無誤，我們將根據保障表內的恩恤身故賠償金額支付予受益人。

## 所須文件

**1** 由受益人／索償人填寫之滙豐死亡賠償申請書（第一部份）。

- 2**
- 死亡證書之核實正本；
  - 受保人身份證副本；
  - 如果沒有指定受益人，須遞交受益人或遺產管理人／遺囑執行人之身份證副本；
  - 受保人與受益人之關係證明文件副本；
  - 受益人或遺產管理人／遺囑執行人之最近三個月的住址證明副本；及
  - 保單正本。

**3** 如果沒有指定受益人，須遞交遺產管理書／遺囑認證的核實正本。

**4** 基於個別情況及本公司有關索償決定，須遞交其他死亡證明文件。

## 索償申請



郵寄至滙豐人壽保險（國際）有限公司索償部之通訊地址；



在香港特別行政區任何一間滙豐分行遞交；或



如需協助，請聯絡我們的電話索償顧問。

## 中國內地住院保證免收按金服務<sup>1</sup>

若受保人在中國內地身體受傷或患上突發疾病，需要入住指定中國內地醫院接受治療，保證可獲豁免入院按金。



### 步驟 1

前往指定中國內地醫院的入院接待處。

如醫院設有國際部或貴賓部，請先行到訪該部門。



### 步驟 2

向入院接待處出示有關身份證明文件（例如回鄉證、香港身份證或護照）及印有任中橫標誌的醫療卡。



### 步驟 3

有關身份證明文件及印有任中橫標誌的醫療卡一經核實，即可安排入院。

救援公司<sup>2</sup>將向指定醫院提供入院按金保證。



### 步驟 4

請於出院時向醫院支付全數醫療費用。於任何情況下，救援公司將不會代您支付任何醫療費用。



### 步驟 5

如入院時遇上任何問題，請致電24小時全球支援及緊急醫療熱線求助。

### 指定中國內地醫院名單：

您可致電24小時全球支援及緊急醫療熱線查詢最新的資料。由於名單可能不時更改，建議於入院前先確定所選擇的醫院是否在名單上。



## 全球支援及緊急醫療熱線

如需協助，可致電24小時全球支援及緊急醫療熱線，熱線以英語、廣東話或普通話提供服務，包括海外入院按金保證豁免、法律轉介服務、醫療及旅遊諮詢等。此項為自選服務，如無需要，亦可選擇退出。

一旦緊急入住海外醫院，救援公司<sup>2</sup>將於可行情況下提供高達5,000美元之入院按金保證，惟於享用按金保證服務前，您或您的代表須提供有效之信用保證。任何有關第三方的費用須由受保人負責，救援公司毋須承擔責任。

## 第二醫療意見<sup>3</sup>

如您不幸確診以下嚴重疾病，我們可協助您於醫療網絡名單上的網絡醫生<sup>4</sup>或其他醫療專家尋求第二醫療意見。

受保障之嚴重疾病列表：

癌症

中風

腎衰竭

運動神經元病

阿爾茨海默氏病

帕金森病

完全及永久傷殘

肝炎

心肌病

腸傳染病

重要器官衰竭（末期疾病）

冠狀動脈手術／血管成形術

腦腫瘤

失聰

喪失說話能力

複雜婦科疾病

骨髓增生異常綜合症

骨科：關節置換術；有關手部的複雜手術；  
肩旋轉肌腱病症

頸動脈內膜切除術

脊髓腫瘤及需要介入性治療的手術或程序之病症

需要介入性治療的手術或程序之眼部疾病 -  
不包括簡單白內障／及矯正視力手術

重要器官移植

多發性硬化症

昏迷

斷肢

嚴重燒傷

心瓣疾病／心瓣置換或修復

兒科神經外科病症

兒科心臟病症

兒科畸形

癲癇手術

# 增值服務

只適用於「滙豐靈活醫保」

您可依照以下步驟獲得第二醫療意見：



## 步驟 1

獲得註冊醫生初步診斷後，請致電醫療索償服務熱線。



## 步驟 2

我們將為您說明獲取第二醫療意見的程序，收集及核實您的診斷資料，協助您向醫療專家尋求第二醫療意見。



## 步驟 3

我們將為您提供指定網絡醫生或醫療專家資料。



## 步驟 4

您需要簽署同意書以確認同意尋求第二醫療意見。



## 步驟 5

一般而言，第二醫療意見將於集齊所有資料後10個工作天內為您提供。複雜個案的處理時間可能較長。



## 步驟 6

我們將為您安排網絡醫生或醫療專家面談，為您提供及詳細解釋第二醫療意見。

### 重要事項

我們只提供約見網絡醫生或本公司委托的其他醫療專家的初次諮詢服務，及負責初次諮詢的收費。網絡醫生或其他醫療專家所要求的其他開支（包括但不限於任何藥物、跟進諮詢、額外化驗或治療）均不受保障，除非相關藥物、跟進諮詢、額外化驗或治療是有醫療需要，並根據「滙豐靈活醫保」的條款及細則，涵蓋於保單的保障範圍內。就本公司轉介或安排的網絡醫生或其他醫療專家所提供任何的醫療意見，我們均毋須承擔責任。倘若您的嚴重疾病在「滙豐靈活醫保」的保單合約中列明為不保事項，您將不獲享此服務。有關詳情，請參閱您的保單條款及細則。

1. 中國內地住院保證免收按金保證服務是由非本公司之代理的獨立承辦商（「獨立服務供應商」）作協辦機構提供的自選服務，並須受以下條款約束：
  - a. 此服務的條款須受中國內地住院保證免收按金服務之條款及細則約束。滙豐人壽保險（國際）有限公司（「本公司」）保留不時修訂有關條款及細則之權利而不作預先通知。
  - b. 此為自選服務，客戶可透過書面通知本公司選擇退出。
  - c. 受保人使用任何獨立服務供應商之服務，須受獨立服務供應商（可不時修訂）的條款及細則約束。
  - d. 本公司毋須就該機構提供之服務作表述、保證及承諾。
  - e. 本公司毋須就以下任何及全部情況向保單持有人或受保人承擔任何責任：(i) 由任何中國內地指定醫院提供的任何療程及服務。(ii) 任何由協辦機構或獨立服務供應商提供的行動、活動、服務或回覆，或 (iii) 毋須就受保人及／或保單持有人因該協辦機構、獨立服務供應商或其代理提供之任何服務或建議或該等服務之供應而直接或間接蒙受或產生之任何損失、損害、費用、起訴、訴訟或法律程序。
2. 此項服務由救援公司提供。該救援公司為獨立承辦商，並非本公司的代理。本公司毋須就救援公司提供之服務供應作出表述、保證或承諾，及毋須就受保人因救援公司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產生之任何損失、損害、費用、起訴、訴訟或法律程序，向保單持有人或受保人承擔任何責任。本公司保留不時修訂有關條款及細則之權利而不作預先通知。
3. 第二醫療意見是由獨立醫療服務機構提供。該機構為獨立承辦商，並非本公司代理。本公司毋須就該醫療機構及醫院向保單持有人或任何受保人士所提供的醫療意見及任何有關事項而承擔責任。本公司保留不時修訂有關條款及細則之權利而不作預先通知。
4. 醫療網絡名單上列明的網絡醫生可由本公司自行決定不時修改，而不作預先通知。網絡醫生為獨立第三者，並非本公司代理。本公司對網絡醫生提供的醫療服務不承擔任何義務或責任，本公司毋須就該網絡醫生之任何行為或未履行之行為而承擔任何責任。

# 增值服務

只適用於「滙豐靈活醫保」(鑽級)

## 醫療禮賓服務 (只適用於「滙豐靈活醫保」(鑽級))

如您(受保人)須接受的治療屬醫療所需,您可致電醫療禮賓服務熱線,我們將委派合資格護士成為您的醫療禮賓顧問。無論是否選擇網絡醫生,均可代您預約診症服務,以及處理保險有關文件,包括入院預先批核及醫療費用索償表格等。

每次在香港住院,您可免費使用一次貴賓車安排服務,往返醫院及香港市區住所/工作地點,舒適直達。請於最少一個工作天前預約,服務受醫療禮賓服務詳細條款及細則約束,並視乎服務供應商於有關期間貴賓車的供應情況而定。



### 步驟 1

當您須接受的治療屬醫療所需,請致電醫療禮賓服務熱線\*,我們將為您委派一位指定醫療禮賓顧問。



### 步驟 2

醫療禮賓顧問可按您選擇的日期時間,代您預約所有診症服務。



### 步驟 3

醫療禮賓顧問助您填寫預先批核申請表格(表格I),並須由您審閱及核實,然後簽署及自行提交。同時,請要求主診醫生簽署預先批核申請表格(表格II)有關部分。



### 步驟 4

我們會適時通知有關預先批核情況。



### 步驟 5

於已選網絡醫院接受治理時,只須提供有效身份證明文件,即可享用預先批核免找數服務。



### 步驟 6

出院後,如想索取賠償#,醫療禮賓顧問可助您填寫索償表格(第I部分),並須由您審閱及核實,然後簽署及自行提交。同時,請要求主診醫生簽署索償表格有關部分(第II部分)。我們將主動跟進及讓您知悉索償情況。

\* 選擇語言後,請按「5」字,醫療禮賓顧問將為您提供有關服務。

# 請參閱第10頁「付款及索償」部分。

# 增值服務

只適用於「滙豐靈活醫保」(鑽級)

有關醫療禮賓服務更多資訊如下：

醫療禮賓服務並不屬於滙豐靈活醫保保單的一部分。有關醫療禮賓服務及貴賓車安排服務詳情，請參閱本公司的網站所列條款及細則：<https://www.hsbc.com.hk/zh-hk/insurance/products/medical/vhis/flexi/>或致電醫療禮賓服務熱線。

有關醫療禮賓服務部分條款及細則的簡略摘要如下：

- a. 醫療禮賓服務(「醫療禮賓服務」)專為滙豐自願醫保靈活計劃(「滙豐靈活醫保」)(鑽級)合資格客戶而設，並須受本文所有條款及細則約束。
- b. 對於醫療禮賓服務，「合資格客戶」僅指滙豐靈活醫保(鑽級)有關保單的合資格受保人。
- c. 醫療禮賓服務只適用於關乎合資格客戶有關保單的情況，並受本文所有條款約束。
- d. 任何人士或保單持有人如非滙豐靈活醫保(鑽級)受保人，均不可視為醫療禮賓服務合資格客戶。
- e. 在任何情況下，醫療禮賓服務及貴賓車安排服務須受滙豐保險所定條款及細則約束。
- f. 於任何及所有情況下，即使已安排或確認有關預約，醫療禮賓服務及貴賓車安排服務仍須視乎供應情況而定。以下任何事項並無保證：a) 無論已否預約，均不保證可與醫生會面或接受醫生診治；b) 無論已否預約，均不保證可安排或準時提供貴賓車服務。
- g. 滙豐保險有權隨時及不時酌情更改及修訂本條款及細則，並可取消及／或終止醫療禮賓服務提供的任何服務。對於本條款及細則的任何更改，或滙豐保險就醫療禮賓服務行使任何酌情權而可能造成的任何直接或間接損失、損害、利益損失或支出，滙豐保險毋須承擔責任。
- h. 如因任何延誤或未能履行任何醫療禮賓服務或有關事項，而可能造成任何直接或間接損失、損害、利益損失或傷害，滙豐保險毋須承擔責任。有關情況包括但不限於以下所述：
  - i) 超出滙豐保險或滙豐保險任何服務供應商合理控制範圍以外的任何事件；或
  - ii) 滙豐保險無法合理預期的任何事件；或
  - iii) 關乎任何服務供應商或獨立承辦商(包括但不限於任何汽車公司及醫療供應商)的任何事宜、延遲、服務、服務水準、遺漏、意外或事件；或
  - iv) 任何醫療禮賓服務或任何貴賓車安排服務的任何延遲或無法使用情況；或
  - v) 關乎任何醫療禮賓服務或任何貴賓車安排服務的任何服務質素。
- i. 滙豐於醫療禮賓服務擔任協調角色，目標是於滙豐保險指定服務範圍內，並受本文所有條款及細則約束下，為合資格客戶提供特定支援。即使在此刊載任何內容，滙豐保險並不提供亦不會提供以下任何服務：a) 須具備有關醫療業務牌照的任何醫療服務；b) 須具備有關汽車業務牌照的運輸服務。合資格客戶如有危急或嚴重事故，需要緊急救援服務，應直接聯絡救護車而非使用醫療禮賓服務。
- j. 於香港安排貴賓車接送服務(「貴賓車安排服務」)，只為受保於滙豐靈活醫保(鑽級)的合資格客戶提供，並受本文所有條款約束：

於本文所有條款及細則約束下，滙豐保險將於有關保單有效期間協助合資格客戶與第三方服務供應商安排，於滙豐保險指定的香港境內服務地區提供貴賓車接送服務，往返住所／工作地點及醫院(須符合有關保單定義)。貴賓車安排服務只限須於本港醫院接受治療及住院的合資格客戶，並於有關期間符合以下貴賓車安排服務的醫療準則(「貴賓車安排服務的醫療準則」)：

於本條款及細則有效的有關期間，如受保人(須為合資格客戶)患上有關保單定義的傷病，並經有關保單定義的註冊醫生建議，根據醫療所需住院接受治療(須符合有關保單定義)。

我們將全力支持您的治療及康復之路。在保單生效後，您可隨時透過以下熱線及聯絡方法求助。

## 客戶服務熱線

服務類別	保險計劃	熱線電話	服務時間
一般保單服務熱線	「滙豐標準醫保」／ 「滙豐靈活醫保」 (銅級、銀級及金級)	電話：(852) 2583 8000	星期一至五，早上九時至晚上八時，星期六早上九時至下午一時，公眾假期除外
	「滙豐靈活醫保」(鑽級)	電話：(852) 3663 5911	星期一至五，早上九時至晚上八時，星期六早上九時至下午一時，公眾假期除外
醫療索償服務熱線	「滙豐標準醫保」／ 「滙豐靈活醫保」 (銅級、銀級及金級)	電話：(852) 2894 4780	星期一至五，早上九時至下午六時，星期六、日及公眾假期除外
	「滙豐靈活醫保」(鑽級)	電話：(852) 2894 4798	24小時
電話索償服務熱線	所有計劃	電話：(852) 3128 0122	星期一至五，早上九時至下午六時，星期六、日及公眾假期除外
全球支援及緊急醫療熱線	「滙豐靈活醫保」	電話：(852) 2862 0199	24小時
醫療禮賓服務熱線	「滙豐靈活醫保」(鑽級)	電話：(852) 3128 0122 選擇語言後，請按「5」字， 醫療禮賓顧問將為您 提供有關服務。	星期一至五，早上九時至下午六時，星期六、日及公眾假期除外

## 其他服務

服務類別	聯絡方法
滙豐網站	<a href="https://www.hsbc.com.hk/zh-hk/">https://www.hsbc.com.hk/zh-hk/</a> (滙豐 > 保險 > 醫療保險 > 滙豐自願醫保計劃)
下載索償表格／預先批核申請表	<a href="https://www.hsbc.com.hk/zh-hk/insurance/forms/#lclaim">https://www.hsbc.com.hk/zh-hk/insurance/forms/#lclaim</a>
預先批核申請	電郵地址：vhispa@hsbc.com.hk 或 傳真：(852) 3409 1070
傳真號碼 (索償服務)	(852) 3418 4976
傳真號碼 (一般保單服務)	(852) 3418 6473
通訊地址	滙豐人壽保險 (國際) 有限公司 香港九龍深旺道1號滙豐中心1座18樓

本用戶指南概述「滙豐自願醫保標準計劃」及「滙豐自願醫保靈活計劃」之特點及保障，僅供參考之用。本用戶指南並非保單條款或其任何部分之一。所有「滙豐自願醫保標準計劃」及「滙豐自願醫保靈活計劃」之條款及細則，均詳細列於保單條款及保單附表中。如用戶指南與您的保單條款及保單附表有任何差異，概以保單條款及保單附表為準。

以上保單由HSBC Life (International) Limited滙豐人壽保險（國際）有限公司（「本公司」或「我們」）承保，並獲得香港特別行政區政府食物及衛生局認可。本公司獲保險業監管局（「保監局」）授權及受其監管，於香港特別行政區經營長期保險業務。

2021年5月

更多資料

**瀏覽** [www.hsbc.com.hk/insurance](http://www.hsbc.com.hk/insurance)

**親臨** 任何一間滙豐分行



您可透過二維碼  
瀏覽產品的相關網頁。

由滙豐人壽保險（國際）有限公司（註冊成立於百慕達之有限公司）刊發  
Issued by HSBC Life (International) Limited (Incorporated in Bermuda with limited liability)

