

全方位  
「医护专员  
支援服务」

Holistic 'Medical  
Professional Support  
Service'



## 服务特点

我们深明，患病会令患者的身心及经济造成沉重负担。宏利作为您的健康夥伴，为您推出全方位「医护专员支援服务」\*，陪伴您走每一步。这是一项免费的康健服务，由我们的专业康健团队为您提供康健资讯及支援。



### 专业团队随时为您效劳

由我们的康健护理专线团队及专属医疗专案经理提供服务，他们均具专业医护背景或为合资格护士，且了解不同病徵及疗程，助您舒解对健康问题及治疗过程的忧虑。



### 专属医疗专案经理

严重疾病如癌症，或冠状动脉球囊扩张成形术及全膝关节置换等手术，都会带来沉重压力。我们会为您委派一位专属医疗专案经理，悉心照顾您的医疗及情绪需要，并处理与索偿相关的查询。

**本单张的内容并未载有保单的所有条款，而完整条款载于保单文件中。晋领医疗保障系列 / 附加保障及活亮人生医疗保障系列 / 附加保障提供基本计划或附加保障。**

## 合资格客户

如果您是以下医疗保障计划\*的受保人，便可使用全方位「医护专员支援服务」：

- 宏利晋悦自愿医保灵活计划
- 晋领医疗保障系列 / 附加保障
- 活亮人生医疗保障系列 / 附加保障

我们会委派一位专属医疗专案经理，为受保於上述医疗保障计划<sup>^</sup>，并符合以下其中一项条件<sup>+</sup>及没有相关不保事项的受保人提供服务：

- 已确诊或怀疑患上癌症的客户，包括但不限于肿块、异常的实验检测或影像以及异常出血。
- 计划进行指定手术<sup>#</sup>，包括冠状动脉搭桥手术、冠状动脉球囊扩张成形术、全膝关节置换手术等。

<sup>^</sup> 合资格的医疗保单必须已生效2年或以上。

<sup>+</sup> 必须经由注册医生诊断确认。

<sup>#</sup> 有关指定手术的资料，请参阅[指定手术名单](#)。

当您遇到与健康相关的问题，或出现任何令人忧虑的症状时，我们的注册护士或专业康健人员会按照您的情况为您提供相关的健康资讯。<sup>1</sup>

## 专线为您提供的支援：



### 为您的医疗疑问提供实用资讯

我们的专业康健人员细心聆听您的疑虑并解答您的医疗疑问。我们会根据您的症状提供相关健康风险资讯，并建议专科类别<sup>2</sup>以作进一步诊症。



### 解答对健康资讯及治疗方案的疑惑

凭藉丰富的临床经验，我们的专业康健人员会以深入浅出的方法为您解释医学术语，助您更了解自己的情况（包括急性及慢性疾病）。同时，在您的治疗及康复过程中，我们亦会为您提供相关资讯。<sup>1</sup>



### 慢性疾病的健康生活指导

我们可根据您的健康护理需要（例如糖尿病管理），提供有关改变习惯的健康生活方式指导建议。



### 舒缓因治疗状况引起的焦虑

我们的专业康健人员明白您的忧虑并提供情绪支援，协助您在治疗过程中保持积极态度。



致电  
宏利免费康健护理专线  
**2108 1350**

服务时间：  
星期一至五  
上午9:00至下午6:00  
(公众假期除外)

#### 注：

1. 服务并不提供医疗诊断。所提供的资讯不构成医疗建议或推荐，使用者不应依据有关资讯作出与其医疗状况相关的决定。如您需要任何医疗护理或紧急医疗服务，请立即就医咨询医生。
2. 康健护理专线团队不会推荐或转介特定医生或医疗服务机构。
3. 全方位「医护专员支援服务」

## 专属医疗专案 经理

当确诊患上癌症或计划进行指定手术，我们将委派专属医疗专案经理为您于整个治疗过程提供支援。



### 贴心关怀及支援

- 当专属医疗专案经理收到您的临床诊断资料，例如初步诊断及初步治疗方案，我们便会了解您的医疗需要并向您讲解治疗过程。
- 您将可享专属的支援服务，以解答您的疑问，助您缓解对医疗状况及索偿相关事宜的担忧。



### 医疗服务机构建议

- 我们备有医疗服务机构<sup>3</sup>名单以供选择，每当您需要第二医疗意见或想探索治疗方案时，我们也可为您建议合适的医生。
- 我们会经电邮为您发出合资格确认书，让您于建议的医疗服务机构，尊享折扣优惠。



### 预先批核服务

专属医疗专案经理将按需要指引您使用适用的预先批核服务<sup>4</sup>：

- 获得宏利预先批核后，便可享用[门诊癌症治疗免找数服务](#)及[代缴住院费用服务](#)。<sup>5</sup>
- 批核一经完成，无需预先缴款<sup>6</sup>，我们会代您直接向医院缴付合资格的住院及手术费用的授权金额。



### 跟进索偿相关事宜

- 专属医疗专案经理将向您讲解预先批核及索偿流程。
- 当您提交索偿后需要协助，专属医疗专案经理会支援您与理赔团队沟通，以确保索偿过程顺利进行。



#### 注：

3. 建议的医疗服务机构均来自宏利之联网服务机构。
4. 预先批核服务由专属医疗专案经理提供。
5. 预先批核服务包括但不限於「门诊癌症治疗免找数服务」及「代缴住院费用服务」。此等服务并不构成宏利医疗保障计划的一部分。此等服务是一项特别行政安排，并非计划的产品特点。宏利保留权利随时终止此等服务而不作另行通知。
6. 如医疗费用超出宏利预先批核的可赔偿金额或因不受保单保障项目所引致，您须缴付有关之差额。

# 专属医疗专案经理的服务流程



投保人(若投保人未满18岁或在适用的情况下,则由保单持有人代理)  
致电专属热线 **2108 1350**  
登记或通过保险顾问登记。



如合资格, 投保人会被委派一位专属医疗专案经理处理有关个案。



专属医疗专案经理会定期与受保人或保单持有人跟进至积极治疗结束, 或当有疑问时作出跟进。



专属医疗专案经理会以电话联络受保人(或保单持有人, 如适用)跟进并免费提供一对一支援服务<sup>®</sup>。

<sup>®</sup> 服务时间为星期一至五上午9时至下午6时(公众假期除外)。

## 条款和细则：

全方位「医护专员支援服务」（「服务」）由宏利人寿保险（国际）有限公司（於百慕达注册成立之有限责任公司）（「宏利」或「我们」）提供。

### 甲. 一般条文

除本条款及细则列明外，「合格产品」的保单条款均为适用，并且具十足效力。此「服务」乃一项由宏利所提供的增值服务，并不构成保障内容的一部分。合格产品应受相关的保单条款约束。宏利有权不时修改及／或更新本服务的条款及细则及／或随时暂停或终止服务而毋须另行通知。如有任何异议，宏利的决定应为最终和具结论性的。如果服务条款与合格产品的相关的保单条款有任何差异，除非在此服务条款另有说明，否则以相关合格产品的保单条款为准。

本条款及细则受中华人民共和国香港特别行政区（「香港」）适用的法律管限。如本条款及细则之中英文版本有任何歧异，概以英文版本为准。

### 乙. 资格

1. 本「服务」只适用受保於生效的宏利晋悦自愿医保灵活计划、晋领医疗保障系列／附加保障、活亮人生医疗保障系列／附加保障（「合格产品」）的受保人。
2. 以上合格产品保单的受保人可使用康健护理专线。
3. 为符合使用专属医疗专案经理的资格，该合格产品保单必须没有任何相关之不保事项并生效多於两年（由保单签发日期或复效日期起计，以较後者为准），并达到以下条件：
  - 受保人必须已确诊癌症或怀疑患上癌症（根据阁下相关「合格产品」的保单条款之定义），并由注册医生确定其诊断；或
  - 受保人计划进行指定手术（指定手术名单可能会不时更新，而不另行通知），并由注册医生建议其需要接受指定手术的相关诊断。
4. 宏利有最终资格审核的权利。

### 丙. 关于「服务」

1. 服务时间为星期一至五上午9时至下午6时（公众假期除外）。
2. 本「服务」不包括紧急医疗情况。
3. 本「服务」只限於受保人位於香港。
4. 我们的康健护理专线人员及专属医疗专案经理具医疗背景或为合格护士，惟其提供之服务属支援性质，并不提供或取代诊断、治疗或医疗意见，亦不能被视为宏利承认或承担任何有关义务及／或赔偿责任。受保人应就可能出现的健康问题、状况、治疗或需要之任何事宜，谘询医生或合格医疗服务机构。
5. 专属医疗专案经理会根据受保人的情况从宏利之联网服务建议医疗服务机构以供选择，惟此纯属支援，最终选择概由受保人自行决定。医疗服务机构为独立承办商，而并非宏利的雇员、代理或受雇人。宏利概不就此类等医疗服务机构提供的任何诊断、意见、治疗、行为或其他疏忽承担任何责任，亦不会就其他服务机构的任何行为或疏忽负责。
6. 受保人可随时通知专属医疗专案经理终止专属医疗专案经理所提供的服务。

本单张内，「您」及「阁下」指保单持有人，「我们」、「本公司」及「宏利」指宏利人寿保险（国际）有限公司（在百慕达注册成立的有限责任公司）。

如欲参阅宏利之私隐政策，阁下可访问宏利网站，网址为[www.manulife.com.hk](http://www.manulife.com.hk)。阁下并可要求宏利停止使用阁下的个人资料作直接促销用途，如果有此需要，请致函至以下地址。我们不会因此而收取任何费用。

本单张仅可在香港传阅，并不可在中国内地传阅。

**宏利人寿保险（国际）有限公司（在百慕达注册成立的有限责任公司）**

（宏利金融有限公司之附属公司）

香港：香港九龙观塘伟业街223-231号宏利金融中心A座22楼

 Manulife 宏利