

尚至醫療集團(「尚至」)

上門復康計劃

《條款及細則》

宏利特別關愛計劃 (12 個月內有效)

A. 健體運動評估及訓練計劃：

- 物理治療師專業諮詢和評估 (4 節)
- 註冊護士專業諮詢和評估 (4 節)
- 照顧員隨治療師之上門評估 (4 節)
- 照顧員提供家居運動訓練 (家居復康運動或家居步行運動) (72 節)
- 進展報告 (4 份)

B. 醒腦智力評估及訓練計劃：

- 職業治療師專業諮詢和評估 (4 節)
- 註冊護士專業諮詢和評估 (4 節)
- 照顧員隨治療師之上門評估 (4 節)
- 照顧員提供家居認知訓練 (認知訓練或功能訓練) (72 節)
- 進展報告 (4 份)

1. 樂齡關懷保障計劃保單(「保單」)下之受保人或保單持有人(「客戶」)需出示換領信正本、其香港身份證或護照(如適用)及相關醫療證明作核實之用。
2. 客戶可以根據自己的醫療需求選擇其中一種康復訓練方案，包括「A. 健體運動評估及訓練計劃」或「B. 醒腦智力評估及訓練計劃」。特別關愛計劃的有效日期為第一節服務日期起計之 12 個月內。
3. 物理治療師及職業治療師(「治療師」)、註冊護士及照顧員的服務時間為星期一至星期五，上午 9 時 30 分至晚上 6 時 30 分；及星期六，上午 9 時 30 分至下午 1 點 (公眾或法定假期除外)。
4. 尚至將為此計劃提供電話專線。客戶致電此專線 8103-3633 以進行登記和安排服務。

VIRTUS MEDICAL GROUP 尚至醫療集團

5/F, Virtus Medical Tower, 122 Queen's Road Central, Central, Hong Kong 香港中環皇后大道中 122 號尚至醫療大樓 5 樓

Tel 電話: +852 3893 6300 Fax 傳真: +852 3893 6210 Website 網址: www.VirtusMedical.com Email 電郵:

info@VirtusMedical.com

5. 尚至的個案經理(「個案經理」)會致電客戶及初步評估其申請，並安排客戶進行第一節專業諮詢和評估服務。
6. 在第一節專業諮詢和評估服務，註冊護士及/或治療師(視乎情況而定)會上門評估客戶的服務需要，再於其後確實相關服務之安排。
7. 治療師、註冊護士或照顧員提供的專業諮詢和評估服務及上門評估每節為 1 小時，服務地點為客戶的居所。
8. 經治療師或註冊護士專業諮詢及評估後，客戶須按治療師或註冊護士的建議為訓練活動自費準備基本用具，包括但不限於膠水盆、毛巾、冰塊、相簿、手套、雪條棒、紙張等，以便進行訓練活動。
9. 完成上門評估後，治療師或註冊護士需指導照顧員為客戶日後提供合適的訓練。
10. 每一節家居運動訓練或家居認知訓練均為 1 小時，服務由照顧員根據相關治療師的指示進行，服務地點為客戶的居所。
11. 照顧員只會進行由治療師或註冊護士經評估後所指示的訓練，對於任何客戶要求但並非由治療師或註冊護士指示的訓練，照顧員有權拒絕執行。
12. 根據特別關愛計劃內容訂明的服務節數，個案經理會於每節服務後確認下一節的日期和時間。
13. 未經尚至書面授權，在任何服務期間內，客戶不可進行拍照或錄影。
14. 尚至會盡量安排同一位照顧員為客戶提供服務。如客戶要求更換照顧員，須於下次服務日前最少 14 個工作天通知尚至，並提出合理的理由，尚至會盡量安排。這情況下，客戶需要自費額外購買家居運動 / 家居認知訓練評估服務，由治療師或註冊護士提供指導及指示給予新的照顧員。
15. 特別關愛計劃中所有服務只可由同一位客戶使用，不得轉讓及退款。
16. 經個案經理安排進行的第一節專業諮詢和評估服務之日將被視為服務生效日期。如客戶預約特別關愛計劃，請預留 14 個工作天作行政手續處理時間。特別關愛計劃只適用在逾期日(經尚至及客戶同意)或之前使用，於逾期日後所有服務將自動作廢，恕不補發。
17. 所有服務項目的服務時數是固定的。
18. 客戶如欲取消已確認的特別關愛計劃服務，須於下次服務日前最少 7 個工作天通知尚至取消、改期及/或作出其他行政手續。

VIRTUS MEDICAL GROUP 尚至醫療集團

5/F, Virtus Medical Tower, 122 Queen's Road Central, Central, Hong Kong 香港中環皇后大道中 122 號尚至醫療大樓 5 樓

Tel 電話: +852 3893 6300 Fax 傳真: +852 3893 6210 Website 網址: www.VirtusMedical.com Email 電郵: info@VirtusMedical.com

19. 客戶如欲更改服務日期及時間，須於下次服務日前最少 7 個工作天前通知尚至改期。如客戶在下次服務日前 7 個工作天內才提出通知更改，尚至有權拒絕有關更改。
20. 治療師、註冊護士或照顧員如因病或其他合理理由，包括但不限於其他無法預計並不在他們控制內的任何事項，而須更改服務日期，尚至會協調安排於服務期內的其他日子內補回該節服務予客戶。
21. 如特別關愛計劃開展後，客戶因入院、身體或精神狀況出現變化，客戶需要 48 小時內通知尚至及可能需額外購買家居運動或家居認知訓練的評估服務，由治療師重新再次作出評估及提供新指示及指導給予照顧員(如適用)。
22. 只限於客戶合理的情況下 (如身故、住院等)才可申請暫停或終止服務，客戶需透過電郵至：CustomerCare@virtusmedical.com 或郵寄至：香港中環皇后大道中 122 號尚至醫療大樓 5 樓，向尚至提供醫療報告或身故證明的副本。服務暫停不可多於 3 個月。
23. 客戶可額外自費購買家居運動 / 家居認知評估或訓練服務，唯客戶需自行就該額外評估或訓練服務支付費用。

客戶須知

1. 如客戶於約定之服務日期缺席，尚至將不作任何補償，包括但不限於重新安排、改期或取替該節的服務。
2. 如因客戶而起的原因導致服務時間延誤，或如客戶因任何理由要求縮短預約之服務時間，尚至將不作任何補償，包括但不限於就該節數重新安排、重新預約或補回服務。
3. 在訓練期間，客戶須把寵物安置於合適地方 (如寵物屋內)，任何因寵物而引致的服務延誤，尚至將不作補償，包括但不限於就該節數重新安排、重新預約或補回服務。
4. 如因尚至的員工誤時，包括但不限於治療師、註冊護士或照顧員(「服務員工」)，尚至將補償客戶損失的時間 (只限提供原本之服務)。
5. 服務員工均根據香港法律受勞工保險、公眾責任保險及專業責任保險的保障。
6. 服務員工會按實際服務範圍及需要作出相應之安排，並會與客戶商討後同意才確

VIRTUS MEDICAL GROUP 尚至醫療集團

5/F, Virtus Medical Tower, 122 Queen's Road Central, Central, Hong Kong 香港中環皇后大道中 122 號尚至醫療大樓 5 樓

Tel 電話: +852 3893 6300 Fax 傳真: +852 3893 6210 Website 網址: www.VirtusMedical.com Email 電郵: info@VirtusMedical.com

實。

7. 為免影響服務效果及健康狀況，客戶請勿在接受服務期間吸煙或飲酒精飲品。
8. 有關所有服務查詢及預約安排，請致電尚至專線 8103-3633。
9. 如在服務開始前，香港天文台宣佈懸掛或即將懸掛 8 號風球或黑色暴雨警報，已預約之服務均會取消。個案經理會聯絡客戶更改服務時間。
10. 如在提供服務時間內，香港天文台宣佈懸掛 8 號風球，治療師、註冊護士或照顧員會馬上終止服務，是次服務節數會被視為已使用及完成；如在提供服務期間內香港天文台宣佈懸掛黑色暴雨警報，服務員工會繼續提供服務，服務員工必須留在安全的環境內，以確保安全。
11. 當香港天文台宣佈除下 8 號風球或黑色暴雨警報的 3 小時後，所有已預約之服務均會回復正常。在交通情況許可下並受制於實際交通和人群控制情況的安排，服務員工會按預約時間抵達服務地址以便恢復服務。
12. 服務提供地點是按預約表格上所填寫之地址。尚至有權拒絕於非預約表格所填寫之地址提供服務。如客戶所提供的服務地址於預約後有任何變更，須於下次服務期前最少 7 個工作天聯絡尚至更新資料。在此情況下，尚至有酌情權決定是否更換照顧員，客戶或需額外購買家居運動 / 家居智力訓練評估服務，由治療師重新再次作出評估及提供指示及指導給予新的照顧員。
13. 宏利人壽保險（國際）有限公司（於百慕達註冊成立之有限責任公司）並不承擔任何由客戶要求尚至提供以上治療服務外的額外服務或多於上述康復訓練方案內訂明服務次數之評估/訓練的責任及費用。
14. 在以下情況下，尚至有權立即終止服務協議或暫停提供服務：
 - 凡客戶違反服務協議所載的任何條款；或
 - 凡客戶所註明的任何資料被發現為不準確、不真實或具誤導性。
15. 終止服務協議並不損及尚至對客戶當時所擁有的權利及 / 或任何先前違約責任的索償，並且不會免除客戶履行本身服務協議下的義務。
16. 尚至有權在不需要得到客戶同意（不論口頭或書面通知）的情況下隨時對服務條款作出更改、刪除、修正及增加，唯該等變更將在我們公佈或通知客戶時即時生效（不論口頭或書面通知）。
17. 此服務條款及細則代表了尚至與客戶提供的服務基礎及合約條款，當接受服務後，即表示客戶同意及確認該等條款及細則。

VIRTUS MEDICAL GROUP 尚至醫療集團

5/F, Virtus Medical Tower, 122 Queen's Road Central, Central, Hong Kong 香港中環皇后大道中 122 號尚至醫療大樓 5 樓

Tel 電話: +852 3893 6300 Fax 傳真: +852 3893 6210 Website 網址: www.VirtusMedical.com Email 電郵: info@VirtusMedical.com

免責條款

1. 如因服務員工於工作時不慎損毀客戶居所中之物件，於客戶提供充份證據下，尚至將作出賠償，每宗個案最高的賠償金額為港幣\$200元。客戶在此同意並確認，有關賠償將視作為客戶對尚至的所有索賠和追討責任之全面及最終的和解。
2. 客戶有責任把其貴重財物鎖好及存放於安全地方。如客戶發現遺失物件或遭盜竊，應立即向警方報案，尚至願意提供資料協助警方進行調查。
3. 如因服務員工於提供服務時有任何違法行為或該等行為未經尚至明確授權而令客戶在服務期內產生任何費用支出、索償或損失，尚至一概不承擔任何責任包括但不限於任何法律責任。
4. 宏利人壽保險（國際）有限公司（於百慕達註冊成立之有限責任公司）並不承擔由客戶要求尚至提供額外治療服務或多於上述康復訓練方案內訂明服務次數之評估/訓練而引致的任何索償、損失、損害或費用。
5. 如有任何爭議，尚至保留最終決定權並具有約束力。

私隱條款

收集的客戶個人資料將受嚴格保密，客戶在此同意其個人資料將作為尚至服務員工、工作人員、代理人、照顧員、治療師或註冊護士就本協議提供的服務有關之事宜，或尚至內部管理的用途，除非客戶同意，尚至不會將客戶個人資料披露及用作任何其他用途。