

環球醫療關顧服務

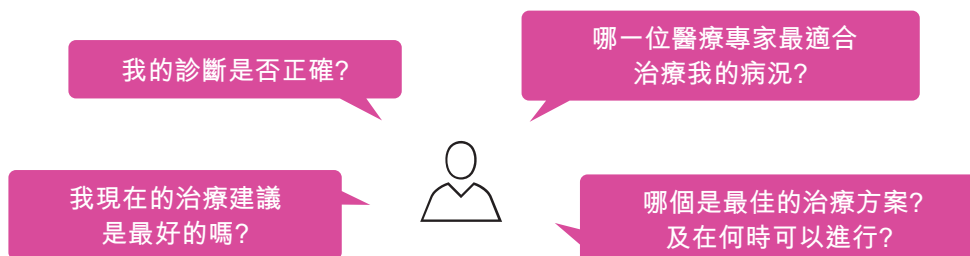
個人化護理及由美國頂尖哈佛級別專家*及醫院提供之專有顧問服務

若意料不到的情況發生

癌症、心臟疾病及中風均是全球的主要致命疾病。在2019年，全球約有5,540萬的死亡個案，而當中的55%就是因癌症、心臟疾病及中風等而死亡。[†]若不幸確診患病，將會令您的生活產生巨大轉變。



假如這些疾病突然來襲，您會如何應對其所帶來的問題、困難和疑惑呢？



* 根據我們所選定之服務供應商PGH的定義，頂尖哈佛級別專家是指哈佛醫學院附屬醫院或根據《美國新聞與世界報導》被評選為排名前1%的美國醫院的專家。

† 根據世界衛生組織於2020年12月發佈的“十大死因研究報告”

事情發展或許未能盡如人意

2018年，全球共發生了超過**150萬宗可避免的醫療事故**[‡]，這些事故往往為患者的生命引致不必要的困苦，及對社會帶來巨大的財務負擔。根據經濟合作與發展組織發表的報告指出，錯誤診斷及藥物事故所引致的醫療成本是最普遍及最昂貴的[¶]。

 你知道嗎？

在美國

由初步確診和門診所引致的誤診或延遲診斷約佔美國所有索賠近70%。[¶]而在2019年，支付予事故有關的總金額約為**43.9億美元**。^{**}

在英國

可避免的藥物不良反應事故合共帶來的成本高達每年**9千8百萬歐元**，並直接導致每年約700宗死亡。^{**}

在德國

根據疾病成本模擬研究指出，與藥物事故相關的總醫療護理成本為**8億1千6百萬歐元**，即每宗病例約為381歐元，這些事故有近60%是因為住院治療，另外11%是由於急症門診所引致，而其餘21%則是與長期護理相關。[¶]

‡ 根據2018年4月7日在「Health Affairs」期刊上發表的一項研究 (Vol. 30, No. 4: Still Crossing the Quality Chasm)

¶ 根據經濟合作與發展組織於2017年11月發表的報告「The economics of patient safety in primary and ambulatory care: Flying blind, OECD Health Working Papers No.106」

** 根據美國國家執業醫生數據庫公用數據檔案的資料

¶ 根據Economic Evaluation of Health and Care Interventions於2018年發表的報告「Prevalence and Economic Burden of Medication Errors in The NHS in England. Rapid evidence synthesis and economic analysis of the prevalence and burden of medication error in the UK」

我們時刻為您守候

我們深明在人生中，面對嚴重疾病就如對抗一場重要的戰役。在此關鍵時刻，您必須確切得到專業的醫療建議，以助您適時作出最佳的治療決定。作為滙康保險計劃的受保人（「滙康受保人」），若您不幸由註冊醫生診斷患上癌症、心臟疾病或中風，我們將會與您並肩同行，一起渡過整個過程。

透過由我們所選定之服務供應商Preferred Global Health Ltd（「PGH」）為您提供獨有的**環球醫療關顧服務（「此服務」）**，您可與國際頂級醫院及**頂尖哈佛級別癌症、心臟疾病及中風之專家*團隊接軌**，以及個人護理服務及代理，從而得到最大的病人權益。

診斷核實及治療方案



致力確保您的醫療個案及診斷得到多名在美國的頂尖哈佛級別專家*的深入審查，並就您的個案給予專家意見及治療建議。

醫生與醫生對話



安排您的本地醫生透過安全的視像會議與美國的專家*團隊直接討論、分享知識及為最理想的治療方案提供協助。

美國醫護關顧服務 （只適用於合資格滙康受保人）



為您安排所有的醫療預約，更為您及您的同行者在美國接受治療時提供個人護理服務及禮賓服務支援。

為何環球醫療關顧服務對您是這樣重要？



注入國際視野與本地醫療建議互補

通過與國際頂級醫院和醫療網絡的獨有聯繫，對您的醫療個案進行全面分析。



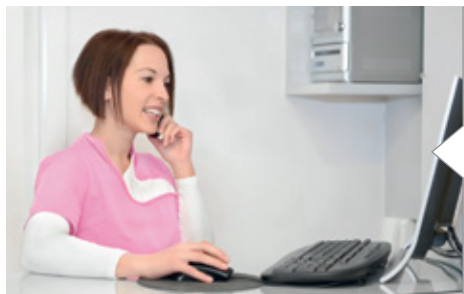
維護您的病人權益為本

頂尖哈佛級別專家*團隊及個人護理專員的高度參與，協助您更全面掌握治療方案選項及作出明智的決定。



給予選項以達致更佳的效果

您可以選擇在本地或在美國按專家建議的治療方案接受治療。



您的**個人護理專員**致力於確保您從醫療團隊獲得最好的治療、建議及護理。如您選擇在美國接受治療，您的個人護理專員，兼為專業醫護人員，更將為您協調服務及提供禮賓服務，包括為您安排機票、住宿，入院／出院、賬單審閱及康復護理支援等。

* 根據我們所選定之服務供應商PGH的定義，頂尖哈佛級別專家是指哈佛醫學院附屬醫院或根據《美國新聞與世界報導》被評選為排名前1%的美國醫院的專家。

PGH的獨有優勢

Preferred Global Health Ltd (“PGH”) 為我們所選定之服務供應商，並是一間領先及獨立的環球患者護理組織，其總部設於美國馬薩諸塞州波士頓，並擁有超過**20年**的經驗，為病人爭取最大權益及支援其康復之路。PGH非保險公司，亦非由醫療中心所有，並且沒有與其或參與的醫生有合約關聯。為協助您，本公司透過PGH提供**由美國位列首1%醫院之頂級哈佛級別專家***的醫療專業知識，擁有良好的紀錄，為癌症或嚴重疾病患者帶來更佳的效果。

患者在確診嚴重疾病時往往會被淹沒在廣泛的信息及治療建議中，環球醫療關顧服務在路途上一直守護著您，並不斷為您給予指導，與您並肩克服起伏不定的情緒，在您治療旅途上的每個重要進程帶來更多價值。



聯絡我們



預約會面，馬上掃描二維碼

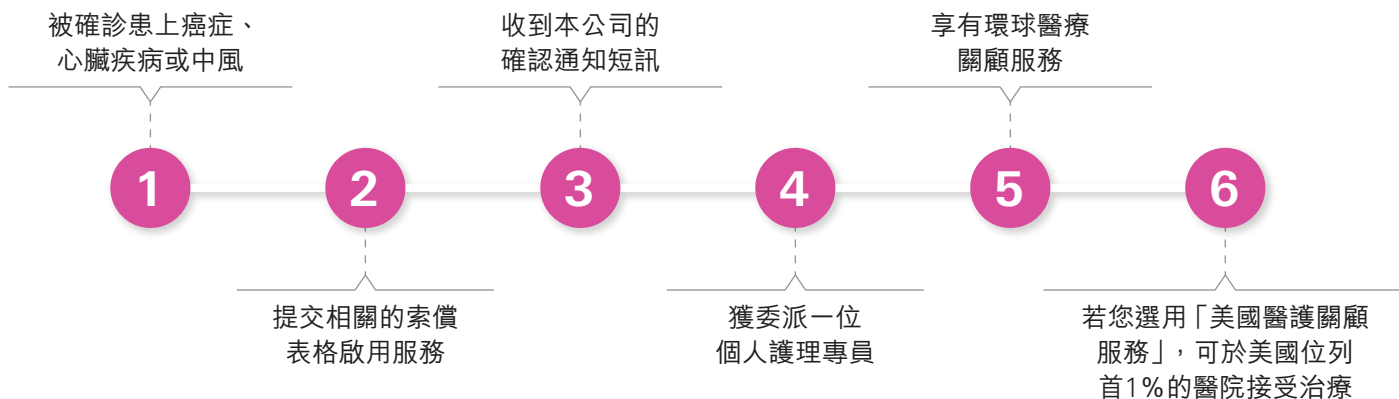


網頁 www.hsbc.com.mo/insurance/

* 根據我們所選定之服務供應商PGH的定義，頂尖哈佛級別專家是指哈佛醫學院附屬醫院或根據《美國新聞與世界報導》被評選為排名前1%的美國醫院的專家。

有關PGH提供的環球關顧服務的詳細資訊，請參閱「常見問題」文件。

簡單流程達致更佳效果



個案分享：美國醫護關顧服務



來自澳門的癌症患者Stephen Choi的真實個案分享

- Stephen，45歲，獲診斷患上膀胱癌。
- 在諮詢本地醫生後，他亦無法為自己決定一個最佳的治療方案。
- 因此，Stephen尋求PGH的協助，以獲得進一步的醫療諮詢。

PGH的環球醫療關顧服務給予悉心的每一步

Mandy被委派為Stephen的**個人護理專員**，協助處理Stephen的醫療個案，並與一位美國頂尖專家跟進**診斷核實及治療方案報告**，以進一步為他確診並提供適切的治療方案選項。

Mandy為Stephen安排他的本地醫生與在美國的頂尖專家進行**醫生與醫生對話**討論Stephen的個案。

Stephen最後決定到美國接受治療。PGH推薦了**哈佛醫學院附屬癌症治療中心**「Dana Farber Cancer Institute」的**首席泌尿外科醫生**（同時為哈佛醫學院教授）為Stephen主治。Mandy幫助安排及處理Stephen的所有入院程序和醫療預約，並於整個治療過程一直陪伴著Stephen及他的妻子，直至Stephen逐漸康復回家。

Stephen完全康復，並很高興能夠得到最佳的治療。

您的康復，是我們唯一的職責^{††}

^{††} 由PGH表明

免責聲明

環球醫療關顧服務（「此服務」）是由滙豐人壽保險（國際）有限公司澳門分公司（「本公司」或「我們」）透過一間領先及獨立的環球患者護理組織 Preferred Global Health Ltd（「PGH」）作為所選定之服務供應商以提供予滙康保險計劃之受保人（在此統稱為「病者」）的服務。此服務包括「個人護理專員」、「診斷核實及治療方案」、「醫生與醫生對話」及「美國醫護關顧服務」。「美國醫護關顧服務」僅適用於名義金額為200萬美元或以上的滙康保險計劃保單。此服務由PGH或PGH所安排之供應商向正在尋求關於個人醫療狀況的進一步意見／建議之病者，給予醫療諮詢及治療建議的資源。此服務是由PGH於滙康保險計劃保單仍生效時所提供的一項附加增值服務，您／病者有責任支付就您／病者在享用此服務因而產生的所有治療、醫療及相關費用／支出（無論是直接或間接）。有關此服務的詳情，請參閱PGH官方網站<https://pghworld.com>。

您需受由PGH就享用此服務所訂立的條款及細則約束。本公司並不代表作為獨立服務供應商的PGH，而且不會對PGH提供的上述服務內容及其引致的事件負責任。本公司與哈佛沒有任何直接關係，任何對哈佛的引用僅基於PGH為其提供的內容用作識別及參考目的，並不意味著本公司與哈佛之間存在關係。請向醫療專業人士尋求進一步指引。我們有絕對權利隨時更改就滙康保險計劃保單內提供此服務之條款及細則而毋須提前通知。

由滙豐人壽保險（國際）有限公司澳門分公司（註冊成立於百慕達之有限公司）刊發

Issued by HSBC Life (International) Limited, Macau Branch (Incorporated in Bermuda with limited liability)

常見問題

享用資格

診斷

啟用步驟

診斷核實及治療方案

醫生與醫生對話

美國醫護關顧服務

享用資格

1. 我是否符合資格享用環球醫療關顧服務？

若您是：

- (1) 滙康保險計劃的受保人及
- (2) 您的保單於保單期內仍然生效

您便可享用環球醫療關顧服務。

環球醫療關顧服務（「此服務」）為我們透過 Preferred Global Health Ltd（「PGH」），一家領先及獨立的環球患者護理組織，提供予滙康保險計劃之受保人。此服務包括「個人護理專員」、「診斷核實及治療方案」、「醫生與醫生對話」以及「美國醫護關顧服務」。

「美國醫護關顧服務」僅適用於名義金額為200萬美元或以上的滙康保險計劃保單。所有的治療及醫療費用需要由客戶承擔，而該客戶亦需透過自資以支付在美國就機票、住宿、康復護理支援等所產生之費用。

環球醫療關顧服務是由我們所選定之服務供應商PGH於整個滙康保險計劃保單期內之一項附加增值服務，詳情請參閱環球醫療關顧服務的服務單張。滙豐人壽保險（國際）有限公司澳門分公司（「滙豐保險」、「本公司」或「我們」）將不會為PGH所提供之服務質量及範圍承擔任何責任。我們保留不時更改PGH所提供服務之詳情、條款及細則之權利，並可決定於任何時間終止及／或暫停提供此服務而毋須提前通知。

2. 我需要接受任何額外的醫療評估才能啟動環球醫療關顧服務嗎？

當您確診滙康保險計劃保障範圍內的嚴重疾病，您可於申請索償時要求啟用此服務，PGH會根據環球醫療關顧服務之條款處理您的要求。

3. 我可以聯絡PGH查詢有關PGH及其服務的問題嗎？

可以，您可以在其官方網站<https://pghworld.com/>查詢更多資料；如有需要，您亦可將查詢傳送到其公眾電子郵箱：info@pghworld.com。

4. 我可否在治療過程中的任何時候使用環球醫療關顧服務？

我們十分建議您一知悉診斷結果就立刻啟用此服務，以及時獲得專科醫生就診斷及治療計劃提出的建議。然而，如您想稍後才啟用此服務，您亦可於到時再填妥並遞交另一張索償表格予滙豐保險提出要求。

5. 環球醫療關顧服務有什麼不受保項目？若我過去曾有中風、心臟疾病及／或癌症的診斷記錄，我是否符合資格享用此服務？

您使用此服務的權利是基於滙康保險計劃的保障範圍，故計劃的保障範圍、不受保項目及已存在的狀況均適用於此服務。有關癌症、心臟疾病及中風的定義以及不受保項目，請參閱保單條款。

6. 我可以多經常要求環球醫療關顧服務？

作為合資格的受保人，只要您於保單期內被註冊醫生診斷患上癌症、心臟疾病或中風，便可享用此服務。

常見問題

享用資格

診斷

啟用步驟

診斷核實及治療方案

醫生與醫生對話

美國醫護關顧服務

診斷

1. 什麼類型的診斷可獲接受？

癌症、心臟病及／或中風的診斷均獲接受。滙康保險計劃的保障範圍及不受保項目均適用於此服務。有關癌症、心臟疾病及中風的定義以及不受保項目，請參閱保單條款。

2. 我的診斷須由誰提供及確認？

由註冊醫生診斷便可。

3. 什麼測試可以診斷出惡性癌症？惡性癌症受保嗎？

惡性癌症的定義是指任何惡性腫瘤經組織學証實確診（如活細胞檢查），並有惡性細胞不受控制地生長及入侵組織的特徵。滙康保險計劃的保障範圍及不受保項目均適用於此服務。有關癌症、心臟疾病及中風的定義以及不受保項目，請參閱保單條款。

4. 何謂可接受的心臟疾病醫療狀況？

心臟疾病常與心血管疾病交替使用，一般是指涉及血管變窄或阻塞的情況，可導致心臟病發作、胸痛（心絞痛）或中風。心臟疾病還包括影響心肌、心瓣或心律（例如心律不齊）的疾病。滙康保險計劃的保障範圍及不受保項目均適用於此服務。有關癌症、心臟疾病及中風的定義以及不受保項目，請參閱保單條款。

5. 中風的定義是什麼？

中風一般被描述為神經功能受損，歸因於血管原因導致中樞神經系統（CNS）的急性焦點損傷，包括腦梗塞、腦內出血（ICH）和下腦出血（SAH），並且是全世界殘疾及死亡的一個主要原因。有關癌症、心臟疾病及中風的定義以及不受保項目，請參閱保單條款。

6. 心臟病發作和中風均屬緊急情況；在這類情況下，PGH會否提供緊急支援？

不會。為您著想，如有心臟衰竭或大腦血液供應中斷導致中風，短暫性腦缺血發作（俗稱「小中風」）或因血管出血或心肌衰竭導致心臟病發作等緊急情況，應立即就醫。於尋求緊急醫療支援後，PGH只能提供診斷核實及由哈佛級別專科醫生制定治療方案等醫護諮詢服務。

常見問題

享用資格

診斷

啟用步驟

診斷核實及治療方案

醫生與醫生對話

美國醫護關顧服務

啟用步驟

1. 我何時可啟用環球醫療關顧服務？

當您獲註冊醫生診斷患上癌症、心臟疾病或中風後，您可隨即選擇啟用此服務。您需填妥相關索償表格並提交予滙豐保險以啟用此服務。收到您的要求後，您的索償申請及服務啟用將獲滙豐保險及PGH同步處理。不論索償結果如何，您都享有此服務。所有合資格的受保人均可享用「診斷核實及治療方案」、「醫生與醫生對話」及「個人護理專員」等多項服務。「美國醫護關顧服務」僅適用於名義金額為200萬美元或以上的滙康保險計劃保單。所有的治療及醫療費用需要由您承擔，而您亦需透過自資以支付在美國就機票、住宿、康復護理支援等所產生之費用。

2. 滙豐保險將與PGH會分享哪些資料？

滙豐保險及PGH為兩個不同及分別獨立運作的公司。滙豐保險只會把相關索償表格中服務啟用部分內的所需資料（即您的全名、保單號碼、診斷分類－癌症、心臟疾病或中風、有效電郵地址、有效手提電話號碼及首選聯絡時間），轉交給PGH。PGH的服務啟用和索償要求將分別由PGH和滙豐保險獨立處理。除於索償表格服務啟用部分所提供的資料外，您所有其他的個人資料，包括醫療紀錄及索償申請結果將不會於滙豐保險及PGH之間分享。

3. 何時知道我的啟用要求是否已被收妥？

滙豐保險收妥您的啟用及索償要求後，將隨即發出短信通知您。滙豐保險將通知PGH，而所委派的個人護理專員在24至48小時內，會透過電話及／或電郵與您聯絡。若您的個人護理專員在一個月內無法成功聯絡到您，您將收到由滙豐保險發出的短信通知您此等請求無效。在這情況下，您需再次向我們提交一份完整的索償表格，以啟用此服務。

4. 我可從個人護理專員獲得什麼支援？

PGH所委派的個人護理專員均為註冊護士，具有豐富的醫療項目管理經驗和患者宣導專業知識。作為PGH關顧服務的一部分，個人護理專員以美國為基地，從當地為您提供支援及輔導，並按您的醫療需要與哈佛級別專科醫生／醫院緊密合作。服務啟用後，您的個人護理專員將為您提供全程貼身的完善護理服務。個人護理專員將與您詳談以了解您的個案、情況、需要和顧慮等等，並會請您提交完整的醫療檔案及與您的個案有關的所有文件，然後傳送給在美國的專科醫生，以便進一步核實您的診斷和制定治療方案。請放心，您提供的醫療記錄完全屬您所擁有，並須在得到您（患者）同意才提供。如您需要進一步協助或不便向您的本地醫生提出要求，個人護理專員將在得到您的同意後代您聯絡該醫生。

常見問題

享用資格

診斷

啟用步驟

診斷核實及治療方案

醫生與醫生對話

美國醫護關顧服務

診斷核實及治療方案

1. 何謂「診斷核實及治療方案」？

「診斷核實及治療方案」是為作出最初診斷時所根據的醫療記錄及造影，就您個案所進行的一個全面評估。哈佛級別專科醫生會透過跨專科檢視手法，確認或提供其他診斷，並制定不同的治療方案以供選擇。您將會收到一份附有專科醫生意見和建議的「診斷核實及治療方案」報告。

2. 哈佛級別專科醫生是如何挑選的？

PGH與數千名哈佛級別專科醫生合作無間，他們將根據您的醫療狀況為您的個案尋找合適人選。而癌症個案或會涉及不同腫瘤科的跨專科檢視：如醫學腫瘤科、放射腫瘤科、外科腫瘤科、放射科和病理科等。

3. 我或我的本地醫生可否要求由另一家美國醫院的專科醫生進行檢視？

在「診斷核實及治療方案」過程當中，PGH將與哈佛級別專科醫生和美國領先之實踐、教學及研發的醫療中心合作。然而，PGH將盡可能滿足您的要求，唯須視乎所要求的美國特定專科醫生能否配合而定。

4. 完成「診斷核實及治療方案」報告需時多久？

當哈佛級別專科醫生收妥您或您的本地醫生提供的一套完整醫療記錄（並經翻譯後，如適用），報告通常可在7至10個工作天內完成。

5. 報告包括什麼內容？

診斷核實及治療方案報告是就客戶的個案進行跨專科及／或跨腫瘤科檢視後的綜合英文書面摘要報告。其內容涵蓋客戶的臨床病歷，並附詳細療程建議。如有需要，您可要求PGH為您提供翻譯。在完成報告後，通常需要額外3個工作天翻譯，服務費用全免。

6. 我將如何收取「診斷核實及治療方案」報告？

您的個人護理專員將在您收取報告後的1個工作天內與您聯絡。您的個人護理專員會協助您了解報告內容，如醫療詞彙等，並回答您的問題。您的個人護理專員也可替您向相關專科醫生提出一個有關報告的跟進問題。

7. 我不能以英語討論和理解我的個案及／或我的醫療記錄並非以英文記錄。PGH可否提供支援助我解決這問題？

個人護理專員在支援國際患者及澳門患者方面經驗豐富，會按需聘用翻譯員，替您與美國醫生及個人護理專員的溝通作傳譯及書面翻譯。專業醫療翻譯員亦會被聘用以負責翻譯醫療記錄及美國專科醫生的報告，這服務通常需要額外3個工作天。翻譯服務的費用全免。

常見問題

享用資格

診斷

啟用步驟

診斷核實及治療方案

醫生與醫生對話

美國醫護關顧服務

診斷核實及治療方案

8. 我不肯定我的本地醫生是否願意與PGH分享我的醫療記錄？

患者就其診斷向專科醫生就已診斷的狀況尋求額外的醫療意見是可以理解的，而醫生多數將會為您提供支援及協助。患者要求醫生提供其診斷相關的醫療資料也是可以理解的，因為這是患者的權利。PGH會檢視您的醫療記錄是否完整，如有需要會聘用專業人員翻譯成英文，並與美國哈佛級別專科醫生分享。PGH在與本地醫生合作方面經驗豐富，亦歡迎本地醫生與享譽盛名的哈佛級別專科醫生合作。若您選用醫生與醫生對話服務，您的註冊醫生也可與美國的哈佛級別專科醫生，就您的個案進行專業和保密的討論。但是，假如您不想直接向您的醫生提出要求，PGH可邀請本地醫療統籌員協助收集您的記錄。本地醫療統籌員並不會就個案提供任何醫療意見。

9. 哈佛級別專科醫生想要什麼類型的醫療記錄？

一般情況下，除了與您的個案有關的所有醫療資料和化驗報告之外，哈佛級別專科醫生還需要最初診斷的造影分析結果，例如電腦斷層掃描／正電子放射斷層掃描、X光或磁力共振掃描的圖像，以及從最初活檢所得的癌症診斷、病理學幻燈片等等。

10. 我的醫療記錄如何傳送至美國及澳門？

醫療記錄和美國哈佛級別專科醫生的「診斷核實及治療方案」書面報告一般會用以密碼保護的加密電子郵件傳送。而醫療文件則可經掃描後以電子方式傳送。病理幻燈片和大型檔案，如通常存儲在光碟中的造影報告，可以透過追蹤郵遞或預付追蹤速遞方式送遞。您也可以選擇直接上傳造影報告給美國醫院的專科醫生檢視團隊，以便他們提供意見。您的個人護理專員會提供有關連結給您並為您提供協助。您需要開設一個臨時帳戶，上傳的造影報告將會被發送到如放射科等相關部門。您也可以要求PGH將哈佛級別專科醫生的書面意見報告分享給您的本地醫生。

11. 若我的本地醫生和美國的專科醫生之間意見不一，我如何尋求進一步澄清？

您可要求使用醫生與醫生對話服務，透過此服務，本地醫療團隊可與美國哈佛級別專科醫生進行保密安全的視像會議，直接討論您的個案及治療方案。

12. 若專科醫生要求更多測試以便核實診斷該怎麼辦？

如指定的哈佛級別專科醫生斷定需要額外的測試才能制定精確的診斷核實及治療方案，我們會建議您按照其要求在本地進行所需的測試。該等診斷及測試費用並非屬於保障範圍之內。

13. 哈佛專科醫生是否僅基於客戶的居住國家／地區有的治療方案提供建議？

專科醫生未必熟悉每個國家／地區提供的醫療服務，但他們將會就其所知盡量推薦最佳的療程。至於在某個特定國家／地區可否提供該治療的具體細節，可透過醫生與醫生對話來討論。

常見問題

享用資格

診斷

啟用步驟

診斷核實及治療方案

醫生與醫生對話

美國醫護關顧服務

醫生與醫生對話

1. 何謂「醫生與醫生對話」？

「醫生與醫生對話」是您的本地醫生和在美國的哈佛級別專科醫生就您的專案和治療進行的討論。這是當「診斷核實及治療方案」報告完成後，您可要求的進一步跟進。對話旨在讓專業醫護人員在沒有第三者參與（包括客戶）的情況下進行保密討論，並可按需要安排傳譯員。醫生將透過30至45分鐘的加密的視像會議分享他們的意見及知識。該對話能集思廣益，對於罕見或複雜的診斷個案，確定整個療程的詳情及具體落實的安排，都有莫大幫助。

2. 參與「醫生與醫生對話」的專科醫生是否負責「診斷核實及治療方案」的同一位專科醫生？

不一定，但專科醫生將會是針對您狀況方面的專家並對您的個案和治療方案相當熟悉。

3. 我或我的本地醫生可否建議指定個別美國專科醫生來進行對話？

PGH會嘗試盡量配合，但會主要考慮專科醫生對您醫療狀況的專業知識及時間上是否許可，而從哈佛級的專科醫生網絡中挑選出最適當的人選。駐院醫生、實習生及初級醫生一概不符合資格。

4. 當「診斷核實及治療方案」報告完成後，我需要等多久才可以要求「醫生與醫生對話」？

當收到「診斷核實及治療方案」報告後，您可立即要求「醫生與醫生對話」。我們非常建議您於收到報告後的365天內進行「醫生與醫生對話」，以確保您的醫療情況仍然有效。

5. 我或我的本地醫生可否就同一及／或不同個案要求進行多過一次「醫生與醫生對話」？

每個診斷只有一次最長45分鐘的「醫生與醫生對話」。您也可要求額外的對話，唯須視乎專科醫生能否出席，並將會向您收取額外費用。

6. 我如何要求「醫生與醫生對話」？

您可向您的個人護理專員提出要求。

7. 哈佛級別專科醫生在「醫生與醫生對話」之前需要什麼類型的資料？

專科醫生將檢視由您或您的本地醫生提供的所有醫療文件、「診斷核實及治療方案」報告、以及自報告完成後可能已進行的任何額外檢查或醫療報告。您必須就該等資料透過您的個人護理專員進行檢查，安排翻譯及傳送給專科醫生。

8. 專科醫生可以在什麼時間參予「醫生與醫生對話」？

一般來說，視像會議可於星期一至五，上午8時至下午4時30分（美國東部標準時間）進行。您亦可要求於早上6至7時較早時間開始，須視乎專科醫生可否出席而定。

常見問題

享用資格

診斷

啟用步驟

診斷核實及治療方案

醫生與醫生對話

美國醫護關顧服務

醫生與醫生對話

9. 誰負責跟我的本地醫生安排及確認「醫生與醫生對話」？

您的個人護理專員將協助安排及確認與專科醫生對話的時間。待確認時間後，您便可通知您的本地醫生。

10. 我需要在多久之前提出預約安排「醫生與醫生對話」？

通常需要至少4個工作天前通知。PGH會盡量安排會議在7至14個工作天內進行。

11. 若我需要取消視像會議或改期該怎麼辦？

請於48小時前通知您的個人護理專員取消或重新安排視像會議的時間。

12. 我或我的本地醫生需要簽署任何文件嗎？在「醫生與醫生對話」前，我需要傳送任何醫療檔案嗎？

「醫生與醫生對話」將需要在製作「診斷核實及治療方案」時所提供的文件，以及自「診斷核實及治療方案」報告完成後可能已進行的任何額外檢查或醫療報告。於「診斷核實及治療方案」所簽署的相關表格亦將適用。

13. 視像會議前會否交換本地醫生和專科醫生的專業及聯絡資料？

會。

常見問題

享用資格

診斷

啟用步驟

診斷核實及治療方案

醫生與醫生對話

美國醫護關顧服務

美國醫護關顧服務

(僅適用於名義金額為200萬美元或以上之滙康保險計劃保單持有人)

1. 「美國醫護關顧服務」是什麼？

您的個人護理專員及經驗豐富的專業醫療團隊，將提供全程的統籌服務，為您安排於美國1%的頂級醫院接受哈佛級的治療，並處理有關的財務管理。在醫院接受治療及康復的整段期間，您的個人護理專員將親自陪伴您及您的家人，全程提供協助，直至您回到家中。此服務包括：

- 交通及住宿安排，
- 醫療簽證申請支援，
- 語言或翻譯服務，
- 醫療預約編排，
- 醫療項目管理及根據治療計劃監控療程品質以減少可預防的醫療失誤，
- 服藥及藥物流程的品質控制，
- 促進醫療溝通及患者在知情下的決策，
- 入院及出院程序，
- 財務管理服務，協助處理醫院賬單，以及
- 提供個人護理專員親身支援、輔導及患者權益倡議等貼身服務。

「美國醫護關顧服務」僅適用於名義金額為200萬美元或以上的滙康保險計劃保單。所有的治療及醫療費用需要由您承擔，而您亦需透過自資以支付在美國就機票、住宿、康復護理支援等所產生之費用。

2. 在美國接受治療期間，我可經常與我的個人護理專員會面／交談嗎？

您可在需要時與您的個人護理專員會面／交談。您與醫生及醫院的所有溝通亦會有免費傳譯服務支援。

3. 我之前沒有使用「診斷核實及治療方案」，我是否可在美國接受治療期間要求使用「美國醫護關顧服務」？

您很可能會經過一般客戶歷程而使用「診斷核實及治療方案」來確定所建議的治療方案。無論如何，PGH會盡力為合資格使用「美國醫護關顧服務」而又未使用其他服務的客戶提供協助。

4. 在美國的治療是否會與「醫生與醫生對話」及／或「診斷核實及治療方案」所建議的治療相同？

不一定相同。「診斷核實及治療方案」為患者提供治療方案選擇，而最終採用哪一項治療方案是患者的決定。

常見問題

享用資格

診斷

啟用步驟

診斷核實及治療方案

醫生與醫生對話

美國醫護關顧服務

美國醫護關顧服務

(僅適用於名義金額為200萬美元或以上之滙康保險計劃保單持有人)

在美國醫院進行治療的安排

5. 我如何要求「美國醫護關顧服務」服務？

若您已接受「診斷核實及治療方案」或「醫生與醫生對話」服務，請直接聯絡您的個人護理專員。

6. 若想在美國接受治療，我需在多久之前通知我的個人護理專員？

請於至少四周前通知您的個人護理專員，以便作出包括編排醫療時間、交通及住宿等各項必要安排。

7. 醫療預約將會見誰及做什麼？

您將在接受治療的醫院與您的主診專科醫生及其團隊會面，並根據診斷及已協議進行治療。

交通及住宿安排

8. 我如何獲得交通及住宿詳情？

您的個人護理專員或其團隊成員會為您安排，並在落實詳情之前與您確認。預訂代碼及預訂確認將在您出發前提供。PGH將於出發前，盡可能詳細地向您講解預計的治療時間，以及為您提供整個行程。跟任何治療情況一樣，治療計劃的時間長短將由美國專科醫生就治療和康復所需時間作最好的估計，很大程度上取決於您的病情和對處方護理的反應、不可預見的併發症、不同的康復時間和治療計劃的變化。您亦將事先獲得關於住宿和留美期間的所有詳情的全面介紹。並會為任何特殊飲食、宗教或其他特別需要作出適當安排。

9. 我會獲得什麼類型的機票？

您可自費選擇想要的任何類型的機票。您的個人護理專員將協助您作好準備。

10. 我可獲安排什麼類型的住宿？

住宿一般安排在治療的醫院附近，可能包括酒店或短期公寓，給您／您的同伴考慮，並由您負擔所需費用。亦可視乎您個人及同伴的喜好作出安排。

11. 我的健康會否太虛弱不宜遠赴美國及之後回國？

若您的本地醫生斷定您的健康足以應付旅途才可成行。如果您身體太弱不宜出國，您可透過「醫生與醫生對話」讓在美國的專科醫生與本地醫生就您的專案和治療進行討論，藉以支援及提升本地治療。如果您治療後的身體狀況不宜回家，您將在康復期間逗留美國，您的個人護理專員將繼續為您提供支援，直到您在美國的主診醫生斷定在醫學角度上您可安全回家為止。

12. 我可否先赴美國然後才要求使用美國醫護關顧服務服務？

您可能需要自行安排交通及住宿。而如果您希望在抵步後獲得「美國醫護關顧服務」，您必須提前最少4周通知您的個人護理專員。

常見問題

享用資格

診斷

啟用步驟

診斷核實及治療方案

醫生與醫生對話

美國醫護關顧服務

美國醫護關顧服務

(僅適用於名義金額為200萬美元或以上之滙康保險計劃保單持有人)

美國簽證協助

13. 我可否攜同配偶及子女？

您可以攜同任何人一起前往。您的個人護理專員可按您要求協助您處理同伴的旅程安排。

14. 若我及／或我的同伴前往美國需要簽證該怎麼辦？

您需要為自己及您的同伴申請美國簽證。您的個人護理專員可協助您提供治療醫院的信函以證明醫療需要及經濟擔保治療費用的證明。

旅程支援

15. 我抵達美國治療目的地時，是否會有人在機場接機？如果是，會由誰接機？

您的個人護理專員及／或一名護理管理團隊成員及／或按您要求聘用的專業翻譯員將會在美國的機場迎接您和您的同伴。他們將陪同您們前往住宿的地方，並提供您們留美期間的所有詳情，包括具體治療計劃及重要進程。任何特殊飲食、宗教或其他特別需要都會為您作好妥善安排。

16. 若我的航班延誤或在前往美國治療目的地途中遇到意外情況該怎麼辦？

出發前，您的個人護理專員將與您交換聯絡資料，以便保持聯繫。護理管理團隊亦將會密切留意您的抵達狀態，並隨時協助您應對任何可能延誤您們抵達的意外情況。

17. 根據PGH的經驗，在美國治療的平均時間需逗留多久？

在美國的治療時間取決於診斷和治療計劃，包括併發症。治療和康復通常需要三至六周，其中大部分時間花在康復和覆診。

醫院賬單管理

18. 我如何為在美國治療作好預算／結算帳單？我可從PGH獲得什麼支援？

所有的治療及醫療費用需要由您承擔，而您亦需透過自資以支付在美國就機票、住宿、康復護理支援等所產生之費用。PGH可向您簡述財務擔保要求、估計治療費用、醫院收費及結賬步驟。在某些適用情況下，PGH也可代您與醫院商討重新定價。

19. 我將會有相關保險的保障嗎？

所有的治療及醫療費用需要由您承擔及透過國際私人醫療保險支付（如適用），而您亦需透過自資以支付在美國就機票、住宿、康復護理支援等所產生之費用。如有疑問，我們建議您參考您的保險計劃之保單條款，並適當地徵詢專業人士的意見。

常見問題

享用資格

診斷

啟用步驟

診斷核實及治療方案

醫生與醫生對話

美國醫護關顧服務

美國醫護關顧服務

(僅適用於名義金額為200萬美元或以上之滙康保險計劃保單持有人)

出院安排

20. 若我已出院，但需在美國一段時間以待康復該怎麼辦？

若美國的治理醫生建議您於出院後在美國逗留一段時間以便覆診，您將繼續獲得您的個人護理專員團隊的支援，直至您的主診專科醫生確認您的健康情況適合回家。

善後護理安排

21. 在美國康復期間和在家善後護理方面，我可獲什麼支援？

您的個人護理專員將為您提供全面的護理。您出院後在美國的整段康復期間，個人護理專員都會陪著您，包括但不限於出院後的醫療護理（即預約覆診及安排檢查時間等），以及定期檢查、輔導及加強出院後的自理支援。

22. 我何時可從醫院收到正式醫療記錄？

您可於出院後大約兩周左右收到由美國醫院正式簽發的完整醫療記錄。您的個人護理專員將協助密切留意進度，以確保您儘早或在離開美國前收到該等記錄。

23. 除了善後護理服務之外，PGH會否為我的離境提供額外支援嗎？

您的個人護理專員及／或他們的護理管理團隊將盡力確保您安全回家。額外支援包括為您安排航班、接送往返機場等。

重返家園支援

24. 在居住國家／地區需要跟進護理嗎？

患者通常需要接受由他們的美國主診專科醫生及／或醫院建議某種類型的跟進護理，例如定期掃描檢查。這類型的跟進護理很可能要在您的居住國家／地區進行。

25. 離開美國後可否獲得PGH的進一步支援？

您的個人護理專員將盡力為您的醫療需要服務，直到您的個案結束。他們將根據您的情況，每隔2個月、4個月、6個月、1年及3年定期與您聯絡，跟進您康復後的護理，以確保達至最佳成果。

26. 出院後還可跟我的美國專科醫生聯絡嗎？

可以。您將獲得您的美國主診專科團隊的所有相關聯絡資料，以便查詢（萬一回家後您的病情出現重大變化）。