

滙健優越醫療保險計劃

保單持有人指南

綜合重點說明



	頁數
1. 管理保單	2
2. 認識您的醫療卡	3
3. 如何申請醫療索償	4
• 透過醫療網絡醫生入院及／或日間手術治療之免找數服務	
• 非滙豐保險醫療網絡醫生及澳門或香港私家醫院之免找數服務	
• 中國內地醫院之免找數服務	
• 全球醫院之免找數服務（只限鑽級）	
• 付款及索償	
4. 如何申請身故賠償	9
5. 增值服務	10
全球支援及緊急醫療熱線	
第二醫療意見	
醫療禮賓服務	
6. 客戶服務	14
客戶服務熱線	
其他服務	

我們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。

竭誠服務

保單服務

您可就個人狀況改變，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14頁「其他服務」部分），填妥及寄回澳門南灣大馬路619號時代商業中心1字樓，滙豐人壽保險（國際）有限公司澳門分公司；亦可將表格交回滙豐保險澳門分公司。

認識您的醫療卡

您可透過醫療卡使用我們的網絡醫院及安心無憂的繳費安排。本用戶指南將進一步說明有關服務，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

Allianz  Partners

此標誌已獲指定中國內地醫院認可，為您提供免找數服務，惟預先批核須獲確認。詳情請參閱「中國內地醫院之免找數服務」。

二維碼

您可查閱我們的醫療網絡名單

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，請致電保單及理賠服務熱線。
- 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。

如何申請醫療索償

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院，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，請致電保單及理賠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。

透過醫療網絡醫生入院及／或日間手術治療之免找數服務^{1,2}

作為尊貴的「滙豐優越醫療」客戶，您可透過滙豐保險醫療網絡專享龐大醫生網絡。如欲查閱更多醫療網絡的資料，請掃描醫療卡上的二維碼。

簡單步驟，享用便捷免找數服務



於住院期間及出院之前，您可享受免找數服務，惟預先批核須獲確認。

如何申請醫療索償

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 ⁴ 欠款
我們將根據預先批核限額，直接向網絡醫院繳付費用。	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。
- 本公司賠償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及網絡醫院之任何行為或未履行行為而承擔任何責任。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；(b) 網絡醫院接受免找數服務；(c) 免找數服務適用於網絡醫院，並視乎保單之條款及細則；(d) 網絡醫生對網絡醫院的偏好；及 (e) 網絡醫生使用網絡醫院的資格。
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. 在網絡醫院登記免找數服務時，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院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

非滙豐保險醫療網絡醫生及澳門或香港私家醫院之免找數服務^{1,2}

若於非滙豐保險醫療網絡醫生取得治療的預先批核，並入住任何一間澳門或香港私家網絡醫院，均可享用免找數服務。如欲查閱更多醫療網絡的資料，請掃描醫療卡上的二維碼。

簡單步驟，享用便捷免找數服務



在住院期間及出院之前，您可享用免找數服務，惟須獲確認預先批核。

如何申請醫療索償

中國內地醫院之免找數服務⁴

您不但可連繫滙豐保險醫療網絡，更可選用中國內地網絡醫院的各類醫療設施及免找數服務，惟須獲確認預先批核。了解有關詳情，請致電理賠服務熱線（澳門特別行政區及香港特別行政區境外），或掃描醫療卡上的二維碼查閱更多醫療網絡的資料。

全球醫院之免找數服務（只限鑽級）⁴

貴為「滙健優越醫療」（鑽級）客戶，您可選用全球網絡醫院的各類醫療設施及免找數服務，惟須獲確認預先批核。了解有關詳情，請致電理賠服務熱線（澳門特別行政區及香港特別行政區境外），或掃描醫療卡上的二維碼查閱更多醫療網絡的資料。

簡單步驟，享用便捷免找數服務

1 

預約診症

直接與您的醫生預約診症。

2 

查詢適用的網絡醫院

請致電理賠服務熱線（澳門特別行政區及香港特別行政區境外），查詢適用的網絡醫院。

3 

申請預先批核

熱線工作人員將會提供後續步驟的建議，並協助您取得預先批核申請表。您需要填妥並簽署該申請表，並要求您的主診醫生填寫有關部分。

4 

預先批核獲得確認

當收到所有所需文件，您將在5至7個工作天內透過電話及確認信得知您有關預先批核的結果及限額。

5 

通知醫院有關預先批核結果

您的醫院亦會被告知批核結果及限額。

6 

接受治療³

於網絡醫院出示您的身份證明文件及醫療卡，安排住院或日間手術治療。

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。

如何申請醫療索償

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 ⁵ 欠款
我們將根據預先批核限額，直接向網絡醫院繳付費用。	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。
- 本公司賠償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；
- 於非設有免找數服務之私家醫院；
- 於澳門或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、手術及外科醫生的名稱等）。

索償表格可在我們的網站下載或致電保單及理賠服務熱線索取。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，根據索償部之通訊地址以申請索償。

「滙健優越醫療」有關保單之受保人可尊享**醫療禮賓服務**（免費貴賓車服務除外，專為滙健優越醫療（鑽級）受保人），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**。

1. 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；(b) 網絡醫院接受免找數服務；(c) 免找數服務適用於網絡醫院，並視乎保單之條款及細則；(d) 非滙豐保險醫療網絡醫生對網絡醫院的偏好；及 (e) 非滙豐保險醫療網絡醫生使用網絡醫院的資格。
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. 在網絡醫院登記免找數服務時，必須出示身份證明文件，否則不可使用免找數服務。
4. 此項服務由第三者服務機構提供。該機構為獨立的承辦商，並非本公司的代理。本公司不須就該機構提供之服務供應作出表述、保證或承諾，及不須就受保人因該機構或其代理提供之服務或建議或該服務之供應而負責。
5. 賠償差額欠款即指本公司向網絡醫院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）有限公司澳門分公司索償部之通訊地址；或



如需協助，請聯絡我們的電話索償顧問。

全球支援及緊急醫療熱線

如需協助可致電廿四小時全球支援及緊急醫療熱線，熱線提供英語，廣東話及普通話選擇，內容包括安排海外入院按金保證、緊急醫療護送、治療後護送回國、法律轉介、醫療及行程諮詢等。

一旦遇上特別情況需緊急入住海外醫院，救援公司¹在可行情況下將安排最高7,000美元的入院按金保證。唯於使用按金保證服務前，您或您的代表須提供有效之信用保證。注意：任何有關第三方費用須由受保人繳付，救援公司毋須承擔責任。

第二醫療意見²

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香港網絡醫生³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：

腦腫瘤

癌症(只適用於手術程序)

心肌病

頸動脈內膜切除術

複雜婦科疾病

冠狀動脈手術／血管成形術

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

肝炎

腸傳染病

骨科：關節置換術；有關手部的複雜手術；
肩旋轉肌腱病症

中風

心瓣疾病／心瓣置換或修復

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，請致電保單及理賠服務熱線。



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「滙健優越醫療」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的任何醫療意見，我們均毋須承擔責任。倘若您的嚴重疾病在「滙健優越醫療」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. 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。
2. 第二醫療意見只適用於香港。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。
3. 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。

醫療禮賓服務

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,我們將委派醫療禮賓顧問為您服務。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。

專為滙健優越醫療(鑽級)受保人而設

每次在澳門或香港住院,您可免費使用一次貴賓車安排服務,往返醫院及澳門地區或香港市區地區住所/工作地點,舒適直達。服務並不包括香港與澳門之間的跨境接送。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。

請參閱第8頁「付款及索償」部分。

免責聲明:醫療禮賓服務並不能用作支援危急醫療需求。如您需要緊急的醫療輔助,請直接聯絡救護車服務或到醫院求醫,而非使用醫療禮賓服務的預約貴賓車及預約服務。

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健優越醫療保單的一部分。這項服務並不一定長期向「合資格客戶」提供。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.mo/insurance/products/medical/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) 醫療禮賓服務專為滙健優越醫療保險計劃合資格客戶而設，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」僅指滙健優越醫療保險計劃有關保單的合資格受保人。
- c) 醫療禮賓服務只適用於關乎滙健優越醫療保險計劃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（只限滙健優越醫療保險計劃（鑽級）受保人）。
- 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) 於澳門或香港安排貴賓車接送服務（「貴賓車安排服務」），只為受保於滙健優越醫療保險計劃（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，於滙豐保險指定的澳門境內或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澳門醫院或香港醫院接受治療及住院的合資格客戶。服務並不包括香港與澳門之間的跨境接送。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	熱線電話	服務時間
一般查詢熱線	電話：(853) 2821 6133	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
理賠服務熱線	電話：(853) 2821 6133 / (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	電話：(853) 6262 1463	24小時
醫療禮賓服務熱線	電話：(853) 2821 6133 / (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

其他服務

服務類別	聯絡方法
滙豐網站	https://www.hsbc.com.hk/zh-mo/ (滙豐 > 保險 > 滙健優越醫療保險計劃)
下載索償表格／預先批核申請表	https://www.hsbc.com.mo/zh-mo/help/forms-and-downloads/
預先批核申請	電郵地址：lifeclaimsinah@hsbc.com.hk
傳真號碼 (個人醫療保險索償服務)	(852) 3418 4976
通訊地址	滙豐人壽保險 (國際) 有限公司澳門分公司 澳門南灣大馬路619號時代商業中心1字樓

本用戶指南概述滙健優越醫療保險計劃（「滙健優越醫療」或「您的保單」）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「滙健優越醫療保險計劃」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, Macau Branch滙豐人壽保險（國際）有限公司澳門分公司（「本公司」或「我們」）承保。本公司獲澳門金融管理局授權及受其監管，於澳門特別行政區經營長期保險業務。

2023年3月

瀏覽網頁
預約會面
安排回電

www.hsbc.com.mo/insurance

appointment.hsbc.com.mo



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)

