

非凡守護靈活自願醫保  
健康支援大使服務條款及細則

目錄

|                    |   |
|--------------------|---|
| 1. 一般條文 .....      | 1 |
| 2. 服務及支援說明 .....   | 3 |
| 3. 會員的責任 .....     | 4 |
| 4. 地域規限 .....      | 4 |
| 5. 本公司及保栢的責任 ..... | 4 |
| 6. 除外條款 .....      | 5 |
| 7. 不可抗力之免責事由 ..... | 5 |

## 健康支援大使服務條款及細則（「**條文**」）

本**條文**所訂明的**服務**，根據**受保人**（「**會員**」）所受保的醫療保障計劃（「**計劃**」）及住房等級（如適用）而定。各**計劃**及住房等級（如適用）可享用的**健康支援大使服務**，請參閱**計劃保障金額表**上所列項目。本公司委任保柏（亞洲）有限公司（「**保柏**」）去提供及安排其服務，隨後可能由**保柏**所選擇的第三方服務提供者提供及並非保證續保。

### 1. 一般條文

- 1.1 本**條文**的條款及細則附於**計劃**並屬當中一部分。除本**條文**列明不適用者外，**保單**的所有條款及細則均為適用，並且具十足效力及作用。倘若**計劃**下任何適用的條款及不保事項與**條文**內所明確列明的保障有任何抵觸，概以本**條文**的條款為準以解決有關不一致之處。
- 1.2 除本**條文**下述第 1.6 節另行釋義，本**條文**內以斜體標註的詞彙需以**保單**所載涵意詮釋。
- 1.3 本**條文**列明提供予**計劃**投保人及／或**會員**的增值服務，無需額外費用，亦不屬於**認可產品**一部分。下述第 2.2 節至第 2.8 節所列**服務**根據**會員**投保的**計劃**及住房等級（如適用）而定，詳情列明於各**計劃**的**保障金額表**當中。
- 1.4 本**條文**按下述第 6 節所列之除外條款提供的**服務**，將由**合資格護士**、**註冊西醫**、其他專業醫療人員及顧客**服務**人員組成的**健康團隊**負責提供。各項**服務**和支援須視乎供應情況，或會因本公司、**保柏**及**健康團隊**無法控制的情況而無法提供。
- 1.5 本公司有權因適用法律或安全理由更改本**條文**，更新及修訂（部分或全部）**服務**範圍，並不會於更改前通知**會員**。**會員**使用**服務**時應參考本公司網站 <https://www.boclife.com.hk/tc/product/smartviva-flexi-vhis.html> 內最新的**條文**版本。
- 1.6 於本**條文**，除非上下文意另有規定，否則以下詞語如下詮釋：

|           |   |
|-----------|---|
| 「慢性疾病」    | 指糖尿病、心血管疾病、高血壓或癌症。  |
| 「健康團隊」    | 是指由 <b>保柏</b> 與 <b>保柏</b> 委任的第三方服務提供者聯合設立的健康支援大使團隊。                               |
| 「健康資訊」    | 具有本 <b>條文</b> 第 2.1(c) 節所賦予的含義。   |
| 「健康問題」    | 具有本 <b>條文</b> 第 2.1(a) 節所賦予的含義。   |
| 「醫療服務」    | 指 <b>醫療服務提供者</b> 提供的醫療服務，包括 <b>保單</b> 保障的服務或其他不在保障範圍的服務。                          |
| 「醫療服務提供者」 | 指提供預防、治療、促進或復康醫療服務的個人或機構，現於香港衛生署認可的委員會或協會或海外的等同組織註冊。                              |
| 「會員失責」    | 具有本 <b>條文</b> 第 3 節所賦予的含義。  |
| 「原居地」     | 指香港或 <b>會員</b> 護照註明的永久居留地，或 <b>會員</b> 可提供合理證明的主要就業地，其具體定義將由本公司及 <b>保柏</b> 全權酌情界定。 |
| 「服務」      | 指本 <b>條文</b> 第 2 節所列出的任何或所有的健康支援大使服務。   |
| 「支援醫生」    | 指 <b>健康團隊</b> 內的 <b>註冊西醫</b> 。  |

「治療」

具有本條文第 2.1(b) 節所賦予的含義。

香港法律網

## 2. 服務及支援說明

### 2.1 如會員：

- (a) 現時有任何與健康相關的問題（於本條文稱為「健康問題」）；
- (b) 對專業醫療人員建議進行的手術或復康服務（於本條文稱為「治療」）存有疑慮；
- (c) 需要不關乎任何已存在健康問題或治療的一般健康資訊，例如出外旅遊或移居外地所需的健康資訊（於本條文稱為「健康資訊」）；或
- (d) 需要協調醫療服務、跟進康復進展或協助辦理本條文所述入院及出院手續；

會員可親自或由代表致電 24 小時健康專線與健康團隊聯絡，要求提供本條文第2.2節至第2.8節所所列的服務及支援。健康團隊會盡量支援會員，安排適當的醫療服務，但有關服務受下述第4節訂明的地域規限。24 小時健康專線並非緊急醫療服務，會員如遇緊急醫療事故，應使用緊急救援服務如國際援助計劃或當地的緊急救援熱線，例如在香港打999 求助。如有關的醫療服務並非本保單的保障範圍，會員或須負擔費用。會員須直接付款予健康團隊轉介的醫療服務提供者、其他專業人士或服務提供者。

### 2.2 24 小時健康專線

會員如需要就任何非緊急健康問題徵詢非正式的醫療意見，又或想查詢一般健康資訊，可致電 24 小時健康專線與健康團隊聯絡。健康團隊的合資格護士會 24 小時提供服務以收集會員所提供的必要資料。24 小時健康專線只限於協助安排醫療服務提供者為會員提供適切的醫療意見、診斷和其他服務，並不會直接在電話提供任何醫療服務，而本服務所有電話談話均不可視作亦並非醫學診斷。

### 2.3 醫生轉介

如會員需要或支援醫生認為情況適合，保柏便會按當時現有紀錄根據會員的篩選標準建議數個可提供醫療服務的醫療服務提供者以供選擇，篩選標準包括地點。健康團隊建議的醫療服務提供者僅供參考，最終選擇哪個醫療服務提供者概由會員自行獨立決定。於任何情況下，保柏的轉介服務不應視為對提供者服務的質量、能力或適用性的任何認同、認可或建議。

### 2.4 預約診症

健康團隊可應會員要求，盡其合理努力協助會員預約會員自行選擇的醫療服務提供者。使用本項服務時，健康團隊無法保證會員可優先約見偏好的醫療服務提供者，或於會員指定時間預約該醫療服務提供者。如有此情況，健康團隊會通知會員並盡其合理努力提供其他醫療服務提供者供會員考慮。

### 2.5 健康顧問

如會員需要住院，健康團隊可應其要求指派健康顧問。健康顧問會協助會員辦理入院及出院手續和申請保單下的免繳費服務或辦理索償手續。健康顧問亦會在其認為適當的情況下致電慰問會員或到醫院探訪。健康顧問會預先與會員協定致電或探訪的時間。如會員的復康計劃涉及多種治療，又或會員需要接受癌症治療，健康團隊可應會員要求指派健康顧問為其辦理醫療服務的各種安排，包括按照本條文上述第4節規定預約醫療服務提供者，並且協助會員更好地了解自身的健康問題、治療和康復進展。健康顧問並可協助會員管理醫療開支，讓會員知道醫療服務的費用是否屬於保單的保障範圍。

### 2.6 第二醫療意見

如會員對個別醫療服務提供者的醫學意見存疑，可要求健康團隊幫忙安排由保柏委任的第三方服務提供者提供第二醫療意見。第三方服務提供者會提供途徑與專業個案支援經理聯繫，並建議適當的專科醫生（如適用）以供會員考慮。在接受第二醫療意見時，會員應就是否接受由第三方服務提供者推薦的專科醫生作出獨立決定。會員如需要第二醫療意見，應提供或要求及授權其醫生向相關專科醫生提供充分的醫療資訊以作評估，當中包括病歷資料及當時診斷資訊。第二醫療意見需時多久須視乎會員能否及時提供醫療資料和健康團

隊合理控制範圍外的其他因素，例如是否有專科醫生提供服務。第二醫療意見服務只涵蓋診症費用及一份醫療報告。作出第二醫療意見的專科醫生並無責任就任何法律案件提供支援或製作報告書。除非屬**保單**的保障範圍，**會員**須承擔在接受第二醫療意見的過程中，由專業個案支援經理或專科醫生所建議的任何檢查或治療之費用。

#### 2.7 慢性疾病管理計劃

如**會員**經**註冊西醫**確診患上**慢性疾病**，**健康團隊**可應**會員**要求提供自我管理的支援，包括供應教育材料、跟進**會員**的病況和協助**會員**養成必要的行為習慣並持之以恆，以便長期管理其身體狀況。**健康團隊**只可在行為習慣和教育方面提供支援，不會提供臨床支援或治療。**健康團隊**建議任何治療，除非在**保單**所訂的保障範圍之內，**本公司**及**保柏**不會負責任何治療的費用。**慢性疾病**管理計劃支援的乃不能用以取代**會員**應由**醫療服務提供者**接受的治療。

#### 2.8 非緊急環球健康支援

**健康團隊**可應**會員**要求，協調**會員**就現有健康問題計劃在**原居地**境外接受的醫療必需**醫療服務**，包括依照上述第 2.3 節規定盡合理努力物色**醫療服務提供者**、依照上述第 2.4 節規定預約及協助**會員**向**保柏**申請免繳費服務（如**保單**適用）。**健康團隊**並可協助**會員**綜合、翻譯及遞交醫療記錄予其自選的**醫療服務提供者**，另亦可應**會員**要求安排傳譯員到場。**會員**接受**醫療服務**後，**健康團隊**可協助**會員**綜合及翻譯醫療文件。此**服務**不包括為**會員**及其家人安排旅遊交通或住宿，任何根據本 2.8 節提供的綜合、翻譯及遞交醫療記錄或安排傳譯員到場的費用，均須由**會員**自付。

### 3. 會員的責任

3.1 有關提供**服務**的所有事宜，**會員**將會與**保柏**合作。

3.2 **會員**將迅速提供**保柏**因提供**服務**所需之合理資料及文件，並確保資料在所有重要環節正確無誤。

3.3 如因**會員**任何行為或紕漏，或**會員**未能履行責任（「會員失責」），而導致**保柏**未能提供或延遲履行本條文列出的責任：

- (a) **保柏**有權在其他權利及彌補方法不受限制下，停止提供**服務**直至**會員**彌補**會員失責**，就因**會員失責**而導致**保柏**未能履行或延遲履行的責任，**保柏**無須補救履行該部分責任；及
- (b) 如**本公司**及**保柏**因未能提供或延遲履行本條文列出的責任直接或間接導致**會員**產生任何費用或蒙受任何損失，**本公司**及**保柏**概不負責。

### 4. 地域規限

本條文第 2.8 節所列的**服務**適用於**原居地**境內及境外。本條文第 2.2 節至 2.7 節所列的**服務**只限於香港。

### 5. 本公司及保柏的責任

5.1 **健康團隊**轉介的**註冊西醫**、**醫院**、診所、旅遊中介公司、交通**服務**提供者，及任何類別的專業人員及**服務**提供者均為各自對其行為負責的獨立承辦商，而並非**保柏**及**本公司**的僱員、代理或受僱人。**保柏**及**本公司**會合理、努力、審慎、甄選此等專業人員及**服務**提供者。所有此等人員均為當地監管機構核證認可，擁有適切的資格，但**保柏**及**本公司**概不就此等**醫療服務提供者**提供的任何診斷、治療、行為或其他紕漏承擔責任，亦不會就其他**服務**提供者的任何行為或紕漏負責。

5.2 **健康團隊**能否妥善有效地提供本條文所列的**服務**，必須視乎**會員**是否願意披露其醫療記錄和詳細描述其**健康問題**。**本公司**、**保柏**及**健康團隊**概不保證可安排任何**醫療服務提供者**為**會員**服務。

- 5.3 倘若法律許可，**保柏及本公司**在任何情況下，無論在合約、侵權（包括疏忽）、違反法定責任或其他方面，不會就任何盈利或收入損失或在本**條文**下或因本**條文**引起的間接損失或相應而生的損失承擔任何責任。
- 5.4 按下述第5.5節另有規定外，就在本**條文**下或因本**條文**引起的所有其他損失，包括在合約、侵權（包括疏忽）、違反法定責任或其他方面，**保柏及本公司**對**會員**的總法律責任在所有情況下不會超過在**計劃**下向**會員**收取之總保費。
- 5.5 在本第5.5節內並無條款限制或排除**保柏及本公司**對以下的責任：
- (a) 因疏忽或其僱員、代理或分包商的疏忽而導致的死亡或人身傷害；或
  - (b) 欺詐。

## 6. 除外條款

除了**保單**內的一般不保事項外，本**條文**的服務亦不會提供**服務**以下項目：

- 6.1 醫療保險；
- 6.2 醫療建議（本**條文**第2.6節所載由第三方服務提供者所提供除外）；
- 6.3 診症（本**條文**第2.6節所載由第三方服務提供者所提供除外）；
- 6.4 處方；
- 6.5 診斷及治療計劃（本**條文**第2.6節所載由第三方服務提供者所提供除外）；
- 6.6 醫療決定；
- 6.7 治療過程中任何階段的**醫療服務**；
- 6.8 非醫療相關**服務**（本**條文**第2.8節所載由第三方服務提供者所提供除外）；
- 6.9 家訪或非預約探訪；或
- 6.10 實驗性及另類治療。

## 7. 不可抗力之免責事由

如因罷工、戰爭、敵國入侵、武裝衝突（不論是否正式宣戰）、內戰、叛亂、革命、恐怖行動、政變、暴動及群眾騷亂、政治或行政干預、輻射能或天災等妨礙**健康團隊**提供**服務**的不可抗力事項，使**健康團隊**之**服務**延誤或無法進行時，**保柏及本公司**不負任何責任。