「大灣醫薈通」門診計劃

English

健康長久好生活

「醫療網絡指定會員服務網上平台」客户指南



教學影片

使用條款及聲明

閣下確認此文件擁有人為友邦保險(國際)有限公司(於百慕達註冊成立之有限公司)(以下簡稱「友邦」或「公司」)。閣下使用、複製或下載此文件，即表示閣下已同意及接受下述所有條款之約束：

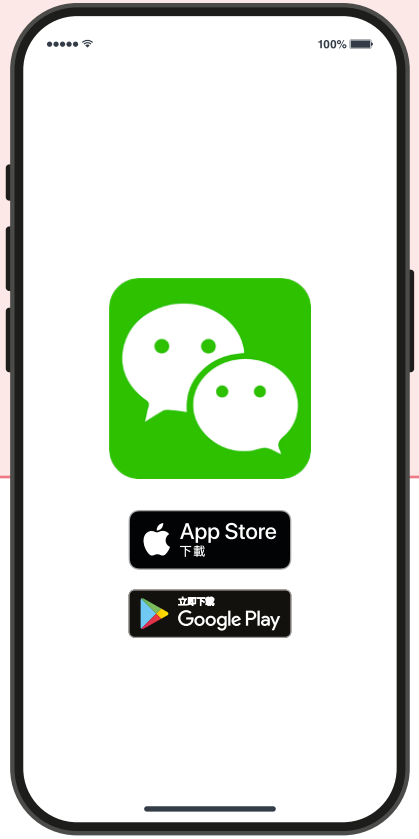
- 此文件乃由友邦製作，除非事先獲得友邦同意，否則任何人一律不可擅自將此文件再發放予其他人士，或使用於其他用途或目的。為免疑問，閣下亦不得使用此文件作銷售面談、説明或其他相類似之用途。
- 若未得到友邦獲授權人士事先書面同意，閣下不可修改、更改或變更此文件的部份或全部內容。
- 閣下同意賠償及承擔對友邦及其母公司、分公司和子公司、董事、高級職員、營業員、僱員、合伙人及持牌人的任何索償或遭第三者追討因使用或違反使用此文件所造成損失或損害的責任。
- 此文件僅供參考之用，其內容亦不構成任何友邦保險的專業建議、觀點、詮釋、立場或意見。友邦明確表明概不保證所有就此文件相關的任何特定用途之形式及適用性。在任何情況下，友邦不會就任何人士或團體，因任何性質的使用(包括但不限於任何直接、非直接、延伸或其他使用)該等資料而涉及合約、侵權或其他方式而招致或與之相關的虧損或損失承擔任何法律責任。
- 此文件中的內容或資料並不包含相關產品的完整條款，有關相關產品特點、條款及細則、不保事項及主要產品風險之詳情，請參閱相關產品之產品簡介及保單契約。如欲在投保前參閱保險合約之樣本，閣下可向友邦索取。
- 此文件將可能隨時改變而不作另行通知。此文件僅作提供資料及參考用途，不應視作內容提及的任何保險產品之邀請、建議或要約。
- 於準備此文件時，友邦將盡力確保資料內容準確、完整及為最新的資訊，但不承擔任何錯漏之責任，亦不會就資料來源的準確性、完整性及適時性或因而引致的任何索償及/或損失負上責任及作出任何擔保或保證。
- 此文件所提的任何意見或所載的任何資訊均是以一般情況作為基礎，閣下不應將之視作建議。此文件所有個案乃假設並只作舉例説明之用，只供參考，友邦保留權利隨時更改及修改此文件載列之意見及資料，而毋須發出任何預先通知。就此文件之主題作出任何決定前，建議向適當的專業人士(如醫生、營養師、理財顧問、税務顧問、會計顧問或律師等)尋求獨立意見。友邦明確表明概不因他人使用或詮釋此文件載列的資料而承擔任何責任。
- 此文件只載有一般資料，並不構成任何銷售建議及/或有關產品之推介，於投保保險產品之前，客戶須完成財務需要分析。在此文件中的產品資料並不包含保單的完整條款，有關產品特點、條款及細則、不保事項及主要產品風險之詳情，請參閱相關產品之產品簡介及保單契約。如對本公司的資料、服務、銷售工具及/或保險計劃有任何查詢/疑問，請向有關部門瞭解/查詢。

於此文件內所提及的「公司」、「AIA」、「我們」或「友邦」是指友邦保險(國際)有限公司(於百慕達註冊成立之有限公司)。

版權©2024，友邦保險控股有限公司及其附屬公司。版權所有。

「醫療網絡指定會員服務網上平台」，為身處香港、澳門及經常往來內地大灣區城市的指定客戶提供粵港澳大灣區指定城市的醫療保健服務。

如何進行註冊？



1 下載微信應用程式，並使用微信掃描AIA所發送的二維碼進入**「醫療網絡指定會員服務網上平台」**（由大灣區醫療集團旗下之睿達互聯網醫院營運）



2 透過微信手機號授權或以手機一次性驗證碼(OTP)登錄



3 完成登錄後，選擇**「開始」**進行註冊

註：

「醫療網絡指定會員服務網上平台」（即醫療網絡）由睿達互聯網醫院（即睿達（廣州）醫療門診部有限公司）獨自提供、全權擁有及執行。您及受保人在使用醫療網絡指定會員服務網上平台時，將受醫療網絡的條款和條件所規限。本公司對任何人士使用及進入醫療網絡指定會員服務網上平台，包括但不限於其可用性、質素和內容，均不承擔任何責任。

如何進行註冊？



4

填寫與AIA保單受保人一致的姓名，再輸入與保單受保人一致的證件類型及號碼、性別、出生日期、保單類型及保單編號

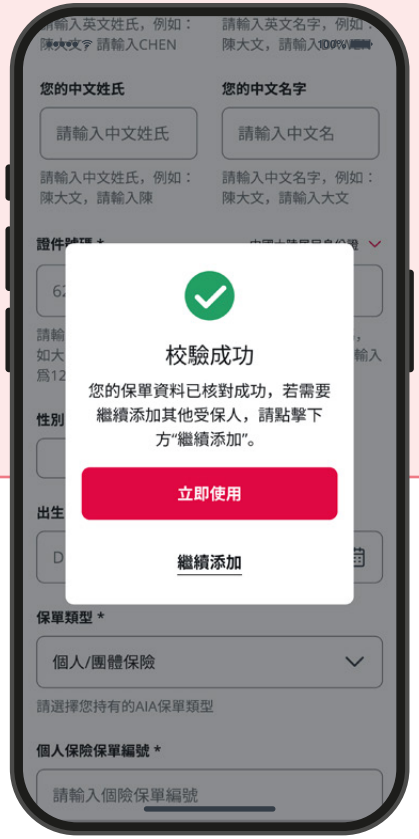
5



核對個人資料後，於方格填上剔號表示同意，您填寫的信息將會發送到AIA，並會與AIA保單信息進行核對驗證，然後按**「校驗」**

如何進行註冊？

6



校驗成功後可按
「立即使用」。
若需要繼續添加其他
受保人，請點擊下方的
「繼續添加」

7



完成後，可以開始預約
不同的門診服務

註：
門診及增值服務由第三方醫療網絡提供。醫療網絡是獨立的承辦商，並非友邦的附屬公司、關連公司、代理人或僱員。醫療網絡須就其計劃下提供之門診及增值服務獨自承擔責任。友邦並非此等服務的供應商或營運商，對任何該等服務及對醫療網絡提供的任何醫療服務和產品，包括但不限於其可用性、質素，和由醫療網絡、其人員、承辦商及服務提供者在提供該等服務或產品時的任何行為或遺漏，均不承擔任何責任。

如何預約中國大陸指定城市的網上診症(視頻問診)？



1 選擇「**預約視頻問診**」



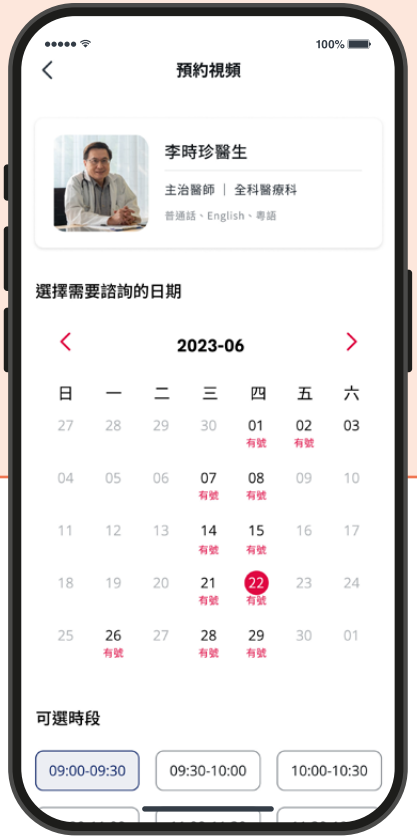
2 地區選擇中國大陸，並於方格填上剔號，確定受保人與醫生進行視頻問診時，正身處於中國大陸境內，再按**「網絡視頻問診(中國大陸)」**



3 選擇您所需的醫生

註：
視頻問診及藥物送遞僅於香港及指定內地大灣區城市提供，並不會於澳門提供。於指定內地大灣區城市接受普通科醫生網上診症期間，受保人必須身處指定內地大灣區城市。

如何預約中國大陸指定城市的網上診症(視頻問診)？



4 選擇需要諮詢的日期及時間



5 點選需要諮詢的問診人，並填寫諮詢內容及送藥地址。完成後，按「**下一步**」



6 選擇這次問診需要使用的醫療計劃，閱讀並同意使用視頻問診的有關條款並於方格填上剔號，再按「**提交預約**」

註：
送藥地址必須為中國大陸境內。

如何預約中國大陸指定城市的網上診症(視頻問診)？

7



版面會出現「**預約成功**」，
並顯示預約資料

8



主頁會顯示預約狀態，
於預約視頻問診前5分鐘會
顯示進入診室的按鈕，
點選「**進入診室**」便可以
等待醫生問診

網上診症(視頻問診)後如何安排藥物送遞？



1 視頻問診完成後，當有關處方已經準備妥當，您會收到短信(SMS)通知，然後您可以在主頁選擇**「處方列表」**馬上安排藥物送遞



2 按**「立即購藥」**



3 選擇您所需的派送方式

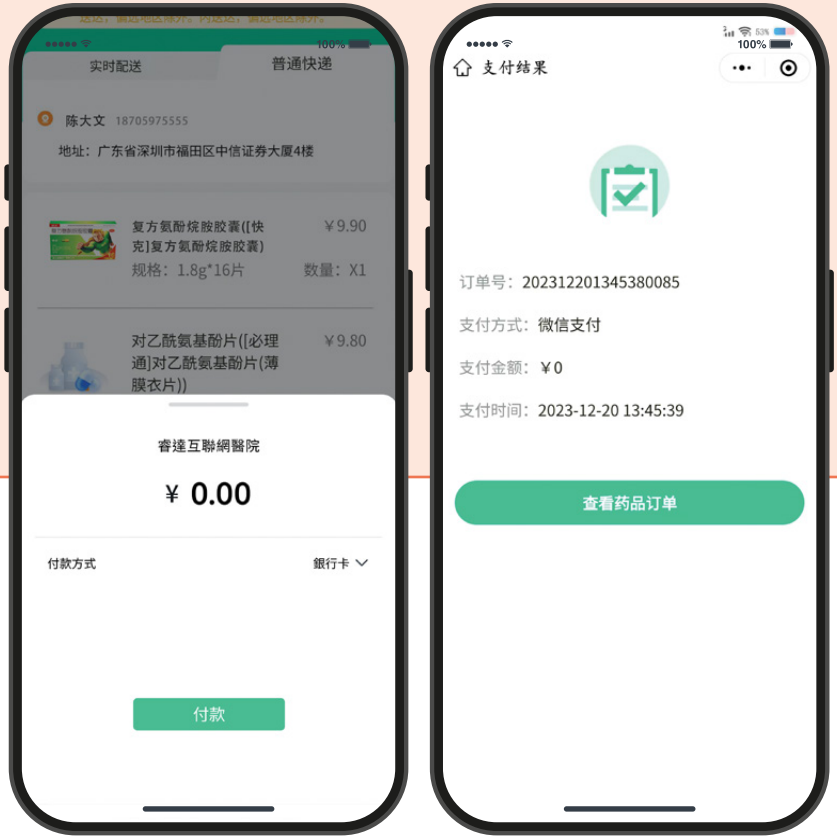
網上診症(視頻問診)後如何安排藥物送遞？



4

按「**立即支付**」

5



按「**付款**」進行付款程序，完成後可以看到支付結果，
並可按「**查看藥品訂單**」查詢詳情

註：
全部費用包括但不限於自付費用，必須以「醫療網絡指定會員服務網上平台」所指明的電子付款方式付賬。

如何更改或取消網上診症(視頻問診)？



1

按已預約的問診或按**「預約視頻記錄」**，選擇需要取消或改期的預約。

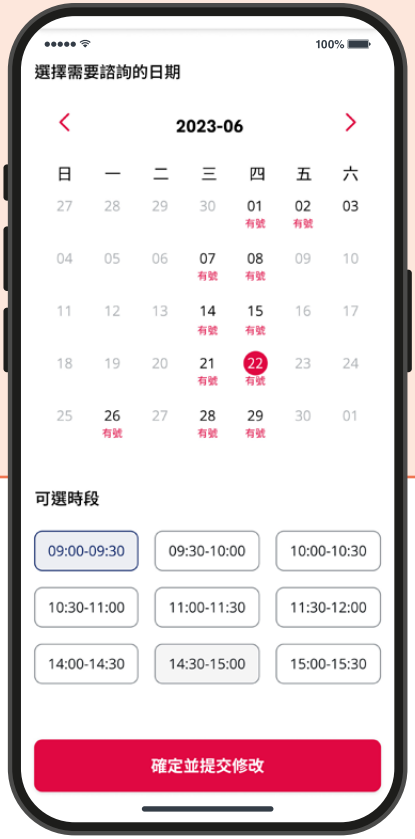


2

選擇**「取消預約」**或**「預約改期」**

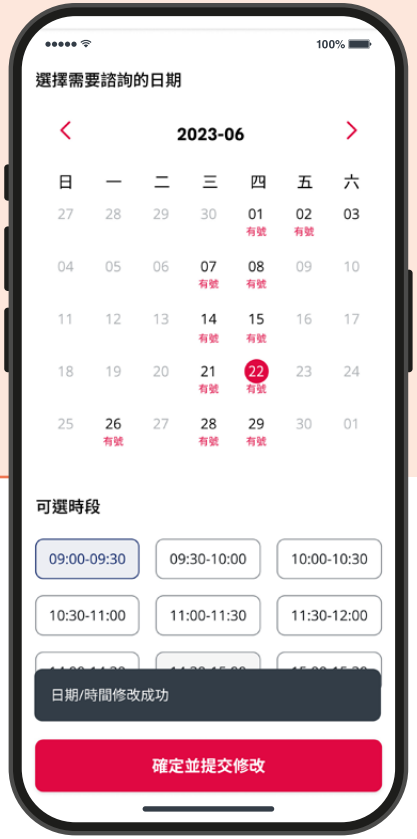
如何更改或取消網上診症(視頻問診)？

3



如果需要預約改期，
請重新選擇需要諮詢的
日期及時間，然後按
「確定並提交修改」

4

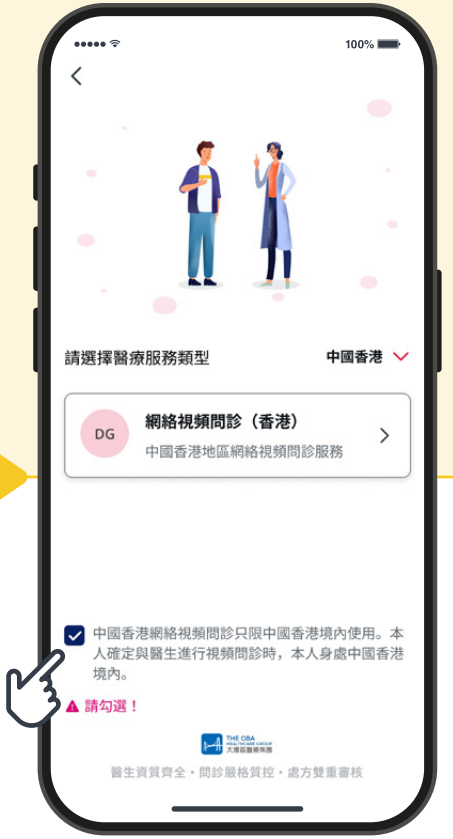


版面會顯示
「日期/時間修改成功」

如何預約香港的網上診症(視頻問診)？



1 選擇「**預約視頻問診**」



2 地區選擇中國香港，並於方格填上剔號，確定受保人與醫生進行視頻問診時，正身處於中國香港境內，再按**「網絡視頻問診(香港)」**

註：
視頻問診及藥物送遞僅於香港及指定內地大灣區城市提供，並不會於澳門提供。於香港接受普通科醫生網上診症期間，受保人必須身處香港。

如何預約香港的網上診症(視頻問診)？



3

由於中國香港地區的視頻問診服務是由DrGo提供，請下載DrGo應用程式

drgo

4



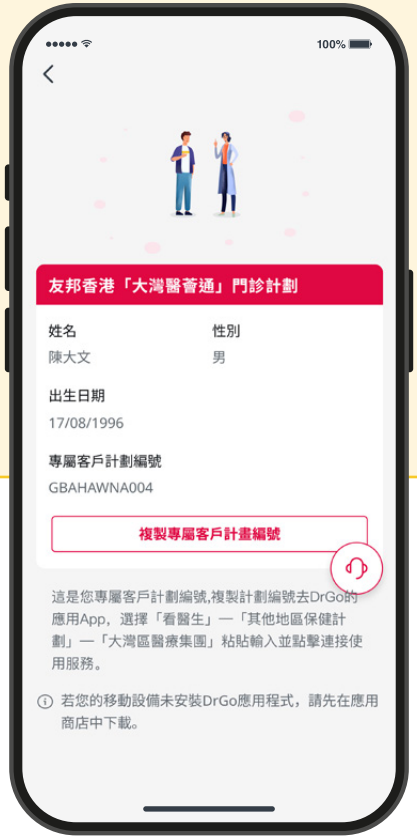
下載完成後，打開DrGo應用程式，以電郵地址及手提電話號碼進行登記。如果您已登記DrGo，可直接登入帳戶

如何預約香港的網上診症(視頻問診)？



5

回到**「醫療網絡指定會員服務網上平台」**
點選**「去問診」**



6

按**「複製專屬客戶計劃編號」**，再到DrGo應用程式便可以開始進行預約服務



7

在DrGo應用程式
按**「睇醫生」**

如何預約香港的網上診症(視頻問診)？



填寫您的個人資料，按「**下一步**」

如何預約香港的網上診症(視頻問診)？

9



選擇**「其它地區保健計劃」**再按**「大灣區醫療集團」**作為您的選擇服務

如何預約香港的網上診症(視頻問診)？

10



貼上剛才複製的專屬客戶計劃編號，按**「連結」**

如何預約香港的網上診症(視頻問診)？

11



選擇合適的醫生

如何預約香港的網上診症(視頻問診)？

12



等候您選擇的醫生確認您的預約申請

如何預約香港的網上診症(視頻問診)？



13

請準時登入DrGo進行視頻問診，如需更改或取消預約，可按畫面左上角的聊天室或致電+852 2380 2323與客戶服務聯絡

14



完成診症後，客戶服務員會安排派送藥物服務

如何預約香港的網上診症(視頻問診)？

15



您亦可於DrGo查看實時狀態

如何預約面對面診症(診所問診)？



1 選擇「**預約診所問診**」

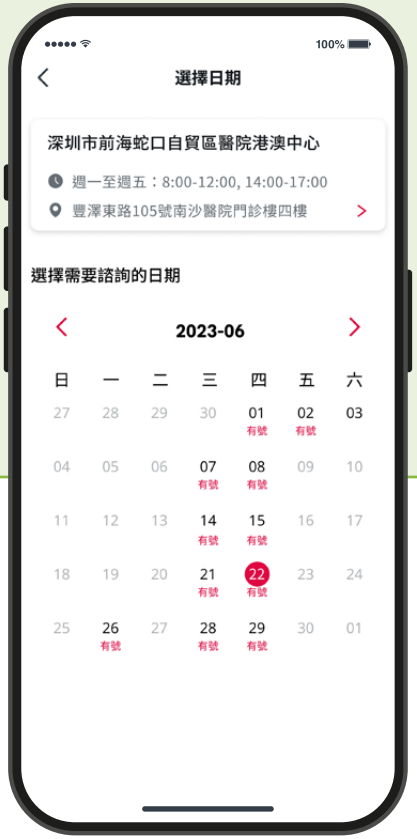


2 選擇城市



3 選擇您所需的時段及診所

如何預約面對面診症(診所問診)？



4 選擇需要諮詢的日期及時間



5 點選需要諮詢的問診人，並填寫諮詢內容



6 選擇您需要使用的醫療計劃，按**「確定」**

如何預約面對面診症(診所問診)？



7

確認資料無誤後，
閱讀並同意有關服務的
條款並於方格填上剔號，
再按**「提交預約申請」**

8



提交申請後，工作人員會於
兩個工作小時內確認您的
預約

如何預約面對面診症(診所問診)？

9



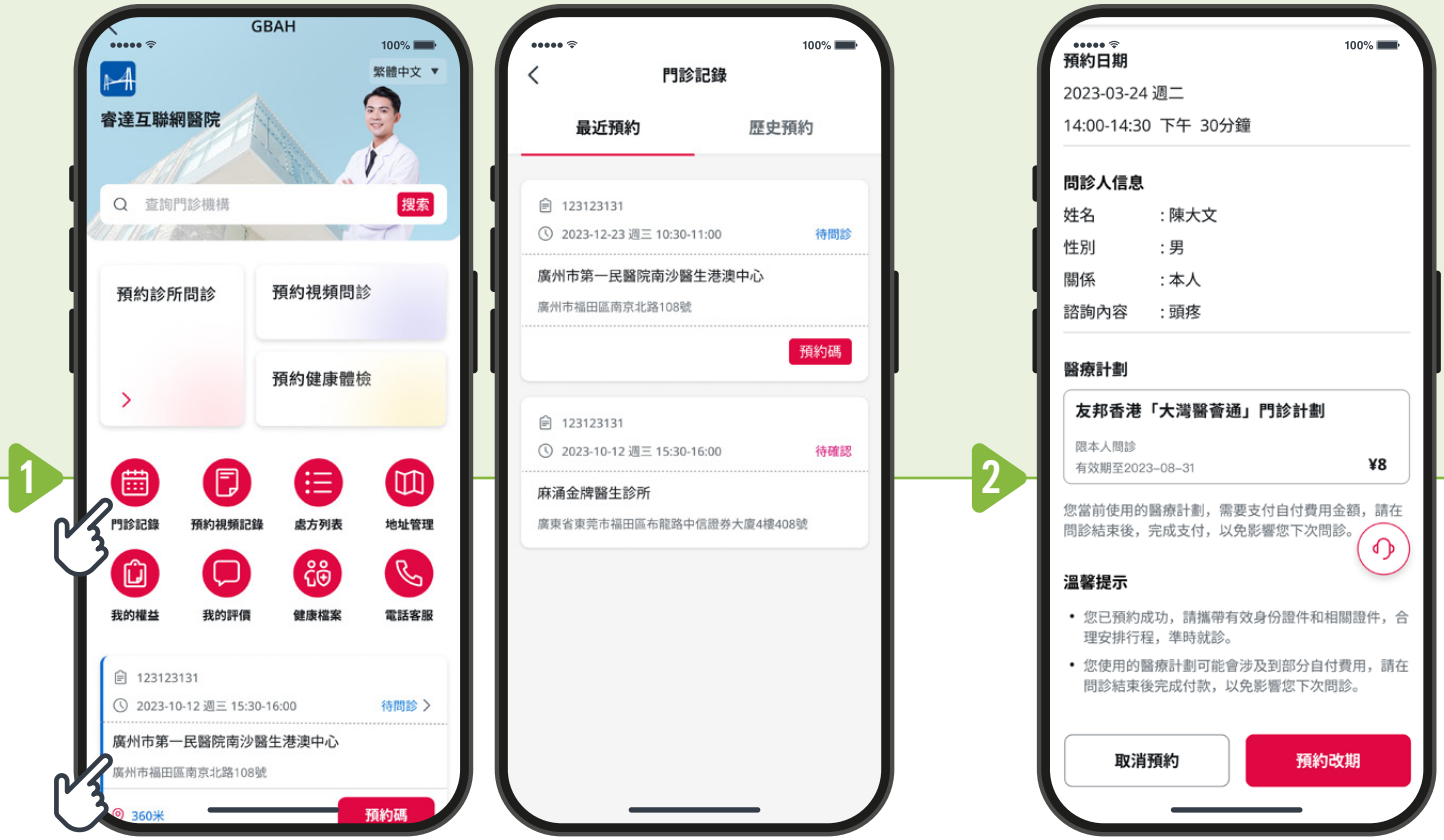
預約成功後，
版面會出現「**預約碼**」，
您亦可以前往主頁
查看預約狀態

10



就診時，請謹記攜帶身份
證明文件及出示「**預約碼**」
就診

如何更改或取消面對面診症(診所問診)？

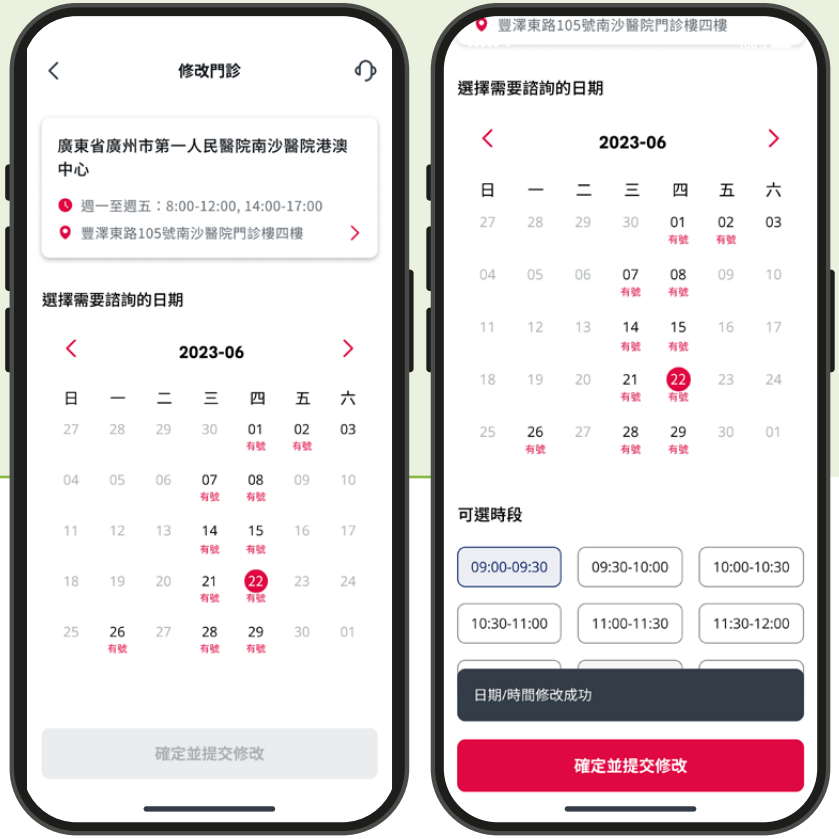


按已預約的問診或按**「門診記錄」**，選擇需要取消或改期的預約。

選擇**「取消預約」**或**「預約改期」**

如何更改或取消面對面診症(診所問診)？

3



重新選擇需要諮詢的日期和時間，按**「確定並提交修改」**，
完成後版面會顯示**「日期/時間修改成功」**

如何支付自付費用金額？



1

於問診結束後，您可以在主頁選擇**「門診記錄」**或**「預約視頻記錄」**

2



選擇需要支付費用的診症

如何支付自付費用金額？

3



按「**立即支付**」

註：
全部費用包括但不限於自付費用，必須以醫療網絡指定會員服務網上平台所指明的電子付款方式付賬。

如何支付自付費用金額？

4

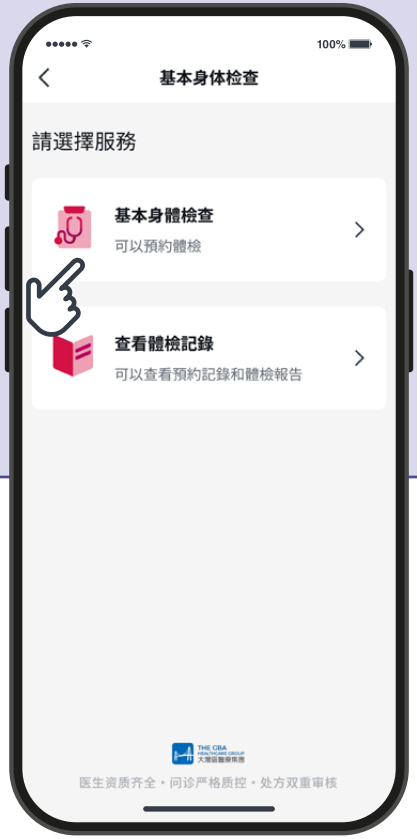


輸入支付密碼後，版面會出現**「支付成功」**

如何預約身體檢查服務？



1 如果您的醫療方案涵蓋基本身體檢查，主頁會顯示**「預約健康體檢」**的按鈕



2 點選**「基本身體檢查」**



3 選擇您所需的體檢機構，然後按**「預約」**

註：
指定基本身體檢查服務(如有)將由友邦不時全權酌情安排並由醫療網絡提供，及於指定內地大灣區城市由醫療網絡不時指定的診所進行，不會於香港及澳門提供。指定的診所列表可於醫療網絡指定會員服務網上平台查閱。友邦可不時全權酌情在不給予事先通知下更改或終止任何身體檢查服務及有關服務項目。

如何預約身體檢查服務？

4



填寫聯絡電話

5



選擇體檢日期，並選擇您需要使用的醫療計劃

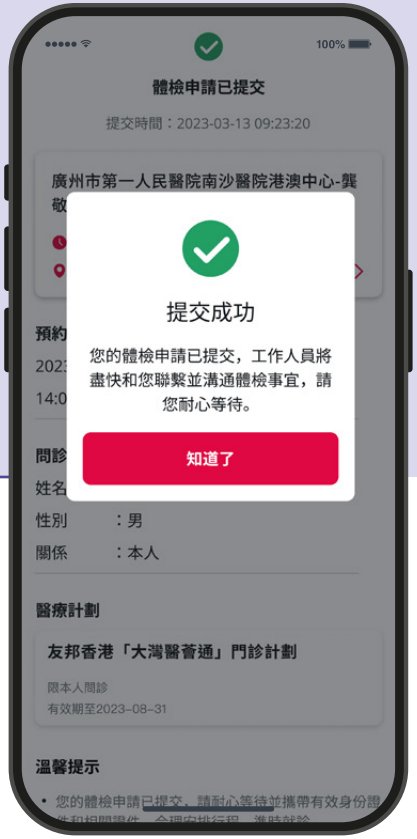
如何預約身體檢查服務？

6



確認資料無誤後，
按**「提交預約」**

7



預約提交後，工作人員會於
四個工作小時內與您聯絡
確認您的預約

如何查詢保單的醫療計劃詳情？



1 選擇「**我的權益**」



2 瀏覽您的醫療計劃詳情，包括保單每年診症次數、已使用次數及剩餘可用次數等

註：
無限次中國內地視頻問診（不包括藥物及藥物送遞）在相應保單年度門診保障的診症次數(包括視頻問診)到達上限後方始提供。

「大灣醫薈通」門診計劃常見問題

一般資訊

1. 「大灣醫薈通」門診計劃是否設有等候期？

   是，「大灣醫薈通」門診計劃的門診保障及增值服務的等候期為14天。

2. 客戶是否需要於醫療網絡診所接受診症，才可享有門診保障?

   是。

3. 門診服務是否必須預約?

   是，網上診症、面對面診症和基本身體檢查均須通過醫療網絡指定會員服務網上平台預約。若客戶未能通過網上平台進行預約，可致電以下大灣區醫療集團客戶服務熱線獲得協助：

   香港 +852 6746 3801
   澳門 +853 6655 6229
   中國內地 +86 400 680 8065

4. 每日可以使用網上及面對面診症多少次？

   每日可使用網上及面對面診症合共一次。如果客戶使用了網上診症，則不能在同一天內使用面對面診症，反之亦然。

註冊帳戶

5. 客戶可在哪裡找到二維碼登入醫療網絡指定會員服務網上平台？

   登入醫療網絡指定會員服務網上平台的二維碼可參閱與保單合約一併提供的「大灣醫薈通」門診計劃 – 門診服務單張。

6. 客戶何時可透過醫療網絡指定會員服務網上平台啟動門診保障？

   客戶可在14天等候期後啟動門診保障。

「大灣醫薈通」門診計劃常見問題

7. 如果客戶在註冊時沒有收到一次性密碼，應如何處理？

一次性密碼是通過手機短訊發送。請先在「垃圾短訊」中查找，如果仍然沒有收到，可致電以下大灣區醫療集團客戶服務熱線尋求協助：

香港 +852 6746 3801
澳門 +853 6655 6229
中國內地 +86 400 680 8065

8. 如果註冊時校驗失敗，客戶應如何處理？

請確保：
i. 輸入保單受保人的個人資料
ii. 受保人個人資料與友邦保險保單上的個人資料相符
iii. 所有資料輸入正確

如校驗仍未能通過，請致電友邦客戶服務熱線：

香港 +852 2232 8888
澳門 +853 8988 1822
中國大陸免費號碼 +86 400 842 8013

9. 客戶以後登入醫療網絡指定會員服務網上平台是否需要每次掃描同一個二維碼？

否，客戶成功註冊後可於微信通過瀏覽「最近使用的小程序」或搜索「廣州睿達互聯網醫院」再次進入網上平台。

普通科醫生面對面診症

10. 客戶可以於哪裡索取門診保障所提供的醫療網絡之普通科醫生及診所名單?

客戶可在保單繕發後於「友聯繫」應用程式內查閱，或在成功註冊後於醫療網絡指定會員服務網上平台查閱。

「大灣醫薈通」門診計劃常見問題

普通科醫生網上診症

11. 網上診症有地域限制嗎？

門診保障
普通科醫生網上診症連藥物送遞僅於香港及指定內地大灣區城市提供，並不會於澳門提供。接受普通科醫生網上診症期間，受保人必須身處向其提供網上診症的註冊醫生的診所位置相同的地區(香港或指定內地大灣區城市)。

增值服務
額外普通科醫生網上診症(不包括任何藥物及藥物送遞服務)僅於指定內地大灣區城市提供，並不會於香港及澳門提供。於指定內地大灣區城市接受額外普通科醫生網上診症期間，受保人必須身處指定內地大灣區城市。

12. 網上診症對客戶的年齡有限制嗎？

網上診症保障不適用於網上診症當天五(5)歲或以下的受保人。就十八歲以下兒童於香港的診症，必須有家長或監護人陪同。就十八歲以下兒童於其地地區的診症，需符合當地法規要求。

13. 普通科醫生於網上診症後是否可以處方醫療證明及/或轉介信？

若普通科醫生在網上診症後基於其專業判斷認為有必要及適當，醫生可發出醫療證明及/或轉介信。

香港的網上問診：有關文件正本將會連同藥物送遞至客戶位於香港的指定地址。

指定內地大灣區城市的網上診症：客戶可要求送遞有關文件正本至客戶位於內地大灣區城市的指定地址。網上診症不會於澳門提供。

14. 網上診症的服務時間是什麼？

網上診症只適用於香港及指定內地大灣區城市，服務時間如下：

香港：週一至週日的服務時間為早上8時至晚上8時，包括香港公眾假期。

指定內地大灣區城市：週一至週五的服務時間為早上9時至晚上9時；週六的服務時間為早上9時至下午6時。週日及中國內地法定假日不提供網上診症。

15. 如果專屬客戶計劃編碼在DrGo不能使用，客戶應怎樣做？

客戶可致電以下大灣區醫療集團客戶服務熱線:

香港 +852 6746 3801
澳門 +853 6655 6229
中國內地 +86 400 680 8065

「大灣醫薈通」門診計劃常見問題

藥物及藥物送遞服務

16. 藥物送遞服務適用於什麼地區？

藥物送遞服務只限香港及指定內地大灣區城市。處方藥物只會送到受保人的地址，而受保人的地址必須處於向受保人提供網上診症的註冊醫生的診所位置相同之地區內，即是指定內地大灣區城市處方藥物只可送遞至指定內地大灣區城市，香港處方藥物送遞至香港，不接受跨境送藥。

17.「大灣醫薈通」門診計劃是否包括處方慢性疾病的長期藥物？

否，本計劃不包括慢性疾病的長期藥物。

18. 網上診症後藥物什麼時候送遞？

香港：
一般情況下完成網上診症的即日內可完成送遞服務。

指定內地大灣區城市：
廣州、深圳、佛山及東莞 — 客戶可於醫療網絡指定會員服務網上平台選擇「實時配送」，醫療網絡於處方下單後約1小時內快速送遞藥物。如果診症於下午5時後結束，藥物將於翌日送達。
其他內地大灣區城市 — 客戶可於醫療網絡指定會員服務網上平台選擇「普通快遞」，醫療網絡經速遞公司快遞藥物3天內送達。

* 實際送遞日期及時間視乎網上診症的時間及位置而定

19. 客戶可以指定藥物嗎？

普通科醫生處方是基於病人的病情需要而作出的專業判斷，不能指定藥物 。

「大灣醫薈通」門診計劃常見問題

支付費用

20. 醫療網絡指定會員服務網上平台的指定電子付款方式是什麼？

指定電子付款方式是微信支付。如果客戶需要其他付款方式的支援，可致電以下大灣區醫療集團客戶服務熱線：

香港 +852 6746 3801
澳門 +853 6655 6229
中國內地 +86 400 680 8065

21. 客戶何時需要支付自付費用？

客戶應在完成諮詢後支付自付費用。如果任何未付款項仍未支付，醫療網路將不提供任何服務。

基本身體檢查

22. 基本身體檢查包括哪些檢查項目？

基本身體檢查包括的檢查項目可見於醫療網絡指定會員服務網上平台：
首頁 > 預約體檢 > 選擇體檢機構 > 體檢項目明細

「大灣醫薈通」門診計劃常見問題

其他查詢

23. 如有其他關於醫療網絡指定會員服務網上平台的查詢，客戶可怎樣做？

客戶可致電以下大灣區醫療集團客戶服務熱線：

香港 +852 6746 3801
澳門 +853 6655 6229
中國內地 +86 400 680 8065

24. 大灣區醫療集團客戶服務熱線的服務時間是什麼？

週一至週六：上午9時至下午6時，週日及中國內地法定假日休息。

25. 友邦客戶服務熱線的服務時間是什麼？

香港及中國大陸免費號碼：
週一至五上午9時至下午6時，週六上午9時至下午1時，週日及香港公眾假期休息

澳門：
週一至五上午8時45分至下午5時15分，週六、日及澳門公眾假期休息

「大灣醫薈通」門診計劃 — 門診服務

感謝您選用**「大灣醫薈通」門診計劃**。憑藉優質醫療網絡，您現在可在香港、澳門及指定內地大灣區城市，享有跨境門診服務。

只需於保單規定的等候期後掃描下方的二維碼，即可進入醫療網絡指定會員服務網上平台啟動您的門診保障。

您可在會員服務網上平台上

- **獲取更多有關醫療網絡的資訊**
- **預約、更改或取消普通科醫生網上與面對面診症，以及基本身體檢查（基本身體檢查只適用於計劃2）**
- **於指定地區接受普通科醫生網上診症**
- **檢閱您在每個保單年度內的診症次數上限、自付費用金額以及診症次數餘額**

附註：就所有網上與面對面診症而言，全部費用包括但不限於自付費用，必須以醫療網絡指定會員服務網上平台所指明的電子付款方式付賬。

請使用微信掃描左下方二維碼，註冊及建立賬戶。註冊完成後，受保人可使用門診服務。

醫療網絡會員服務網上平台二維碼

閱覽「大灣醫薈通」門診計劃的門診服務「客户指南」

詳情請致電AIA客戶服務熱線：

香港：(852) 2232 8888 / 澳門：(853) 8988 1822 / 中國內地免費號碼：4008428013

重要資訊：

此計劃下的門診及增值服務由第三方醫療網絡提供。醫療網絡是獨立的承辦商，並非本公司的代理人或僱員。醫療網絡須就其在此計劃下提供之門診及增值服務獨自承擔責任。本公司並非此等服務的供應商，對任何該等服務及對醫療網絡提供的任何醫療服務和產品，包括但不限於其可用性、質素、和由醫療網絡、其人員、承辦商及服務提供者在提供該等服務或產品時的任何行為或遺留，均不承擔任何責任。醫療網絡指定會員服務網上平台由醫療網絡獨自提供、全權擁有及執行。您及受保人在使用指定會員服務網上平台時，將受醫療網絡的條款和條件所規限。本公司對任何人士使用及進入醫療網絡指定會員服務網上平台，包括但不限於其可用性、質素和內容，均不承擔任何責任。

「AIA」、「本公司」或「我們」是指**友邦保險(國際)有限公司**(於百慕達註冊成立之有限公司)。