【全助你】

用户指引手册* (简体中文版)
(仅供友邦保险(国际)有限公司合资格受保人使用)



2025 年9 月版本

*以下内容只包括【全助你】于中国内地提供的服务的指引。有关服务只限于中国内地使用，并不适用于香港与澳门。
于此手册内所提及的「公司」、「AIA」、「我们」或「友邦」是指友邦保险(国际)有限公司(于百慕达注册成立之有限公司)。
「中国內地」指中华人民共和国，不包括香港和澳门。「香港」及「澳门」分别指「香港特别行政区」及「澳门特别行政区」。

目录

1 ■ 使用条款与声明

2 ■ 如何进行注册？
登录及受保人资料验证

3 ■ 如何使用服务？

(一) 受保人所享服务

1. 健康管家的礼宾服务
2. 线上家庭医生服务(包括送药服务)
3. 专家点诊
4. 门诊绿通服务
5. 检查加急
6. 二次诊疗
7. 住院绿通服务
8. 就医陪诊服务(含医疗费用预先批核申请前的协助)
9. 住院护工服务
10. 居家护工服务

(二) 受保人父母所享服务

1. 医护家访

4 ■ 如何查看服务记录？

5 ■ 如何管理家庭成员资料？

6 ■ 如何管理个人健康档案？

7 ■ 如何查看健康报告？

8 ■ 常见问题

使用条款及声明：

本手册为友邦保险（国际）有限公司（于百慕大注册成立之有限公司）（以下简称“友邦”）合资格受保人（以下简称「受保人」或「客户」）使用【全助你】的服务网上平台（「该服务平台」的指引。该服务平台由优加健保健康科技（北京）有限公司（以下简称“优加”）独自提供、全权拥有及执行。

阁下使用或下载本手册，即表示阁下已同意及接受下述所有条款之约束：

1. 本手册只供参考，并不包括增值服务的完整条款及服务内容。有关友邦【全助你】所提供的服务特点、条款及细则、限制之详情，请参阅友邦【全助你】服务单张。优加为【全助你】的服务之指定供应商，优加全权执行，并独自承担责任。友邦并非此服务的供应商，对任何有关服务及对医疗网络提供的任何医疗服务和产品，包括但不限于其可用性、质素、和由医疗网络、其人员、承办商及服务提供者在提供有关服务或产品时的任何行为，均不承担任何责任。详情请致电优加客户服务热线+86 400-8981618查询（热线电话为中国内地电话，需付费）或电邮至 kefubu@youjiajk.com 查询。
2. 受保人在使用服务以及该服务平台时，将受优加的条款和条件所规限。
3. 友邦对任何人士使用及进入指定服务网上平台，包括但不限于其可用性、质素和内容，或因任何性质的使用（包括但不限于任何直接、非直接、延伸或其他使用）本手册而涉及合约、侵权或其他方式而招致或与之相关的亏损或损失，均不承担任何责任。
4. 本手册所提供的任何意见或所载的任何信息均是以一般情况作为基础，阁下不应将之视作专业建议、观点、诠释、立场或意见。本手册所有个案乃假设并只作举例说明之用，只供参考，优加与友邦保留权利随时更改及修改本手册载列之意见及资料，而毋须发出任何预先通知。就本手册之内容作出任何决定前，建议向适当的专业人士（如医生、营养师、理财顾问、税务顾问、会计顾问或律师等）寻求独立意见。友邦明确表明概不因他人使用 或诠释载列的资料而承担任何责任。
5. 本手册将可能随时改变而不作另行通知。此手册仅作提供资料及参考用途，不应视作内容提及的任何保险产品之邀请、建议或要约。



如何进行注册？



①

请使用微信应用程式，并使用微信扫描二维码进入【全助你】服务平台（由优加营运）



②

在此页面点击“**关注公众号**”



③

点击“**点击进入**”



④

输入受保人手机号，获取验证码，点击“**登录**”

如何进行注册？



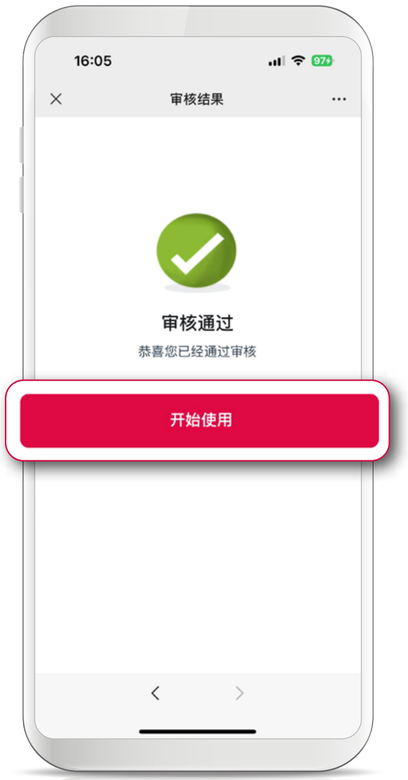
⑤

填写与受保人一致的姓名，证件类型及号码，保单编号，性别及出生日期。您填写的资料将会与受保人在AIA登记的资料进行核对



⑥

核对个人资料后，于方格填上剔号表示同意您填写的资料将会发送到AIA，并会与AIA保单资料进行核对验证。按“**确认授权**”



⑦

成功授权后，按“**开始使用**”。您亦将收到关于审核通过短信通知。

1. 健康管家的礼宾服务（适用于受保人）

首次使用时开通健康管家



①

选择“**为受保人本人**”



②

选择电话回访时间进行预约以便开通管家服务，按“**确定**”

（专属管家将按照预约时间进行电话回访，并根据健康状况进行专属家庭医生匹配）



③

管家会在预约时间回电，之后管家服务正式开通

1. 健康管家的礼宾服务（适用于受保人）

或再次登录时开通健康管家



①

于【全助你】首页选择“**开通健康管家**”



②

选择电话回访时间进行预约以便开通管家服务，按“**确定**”



③

管家会在预约时间回电，之后管家服务正式开通

2. 线上家庭医生服务 (包括送药服务)



①

于【全助你】首页选择**“线上家庭医生服务”**



②

点击**“向医生提问”**



③

在线上描述病情，上传相关图片，按**“提交”**，等待医生回复

备注:如果需要电话或视频问诊，请联络健康管家进行安排

2. 线上家庭医生服务 (包括送药服务)



④

按下问诊购药

注意:线上家庭医生因应您的健康状况需要可能会开立指定的非处方药及指定的处方药，须受本服务条款及细则约束。如果你需要处方药物时，您需上传由中国内地注册医生在面诊后开具的有效处方，方可继续使用药物处方服务。我们将对该处方进行审核，并通知您审核结果。如果您不确定如何获取有效的处方，可以随时咨询我们。(药物及其运送费用将由受保人自行承担)



⑤

确认有关使用互联网诊疗之条款以继续进行药物处方服务



⑥

填写个人资料以作开具的**电子处方用途**



⑦

你会收到电子处方纪录及**购买药物的连结**

2. 线上家庭医生服务 (包括送药服务)



⑧

支付**药品费用**



⑨

新建**收货地址**



⑩

查看**订单物流**



⑪

在健康档案中查看**电子处方纪录**

2. 线上家庭医生服务(适用于受保人)





查看咨询留言历史方法一：
于【全助你】首页选择“**线上家庭医生服务**”查看历史留言回复情况，与医生团队进行交流





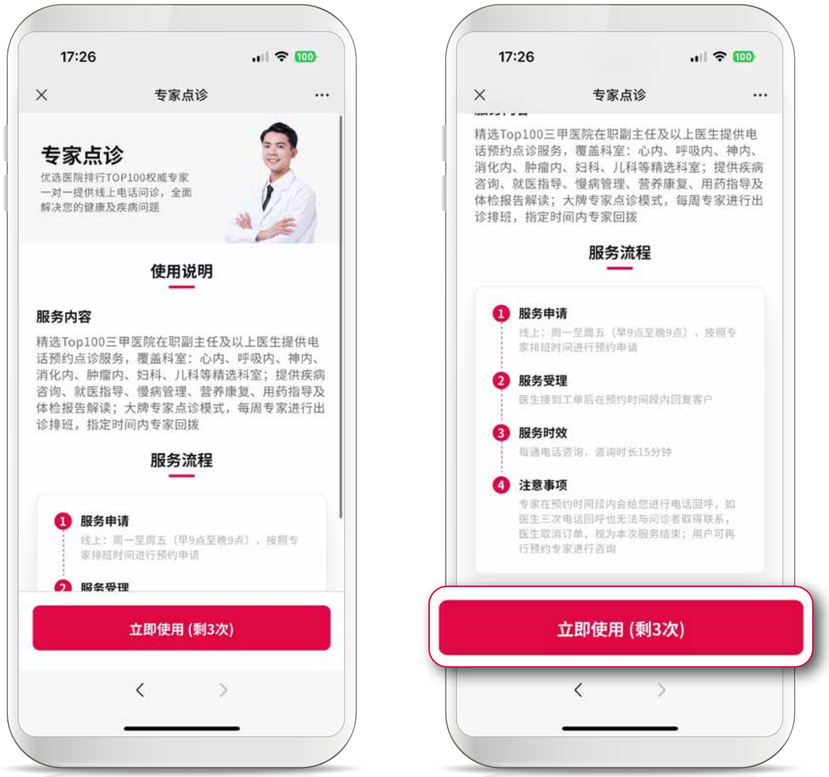
查看咨询留言历史方法二：
于【全助你】首页选择“**个人中心**”，按“**问医记录**”查看历史留言回复情况，可继续与医生团队进行交流

3. 专家点诊（适用于受保人）



①

于【全助你】首页选择“**专家点诊**”



②

进入服务介绍页，留意使用次数余额，点击“**立即使用**”

如要更改或取消以上服务，请直接联络健康管家。

3. 专家点诊（适用于受保人）

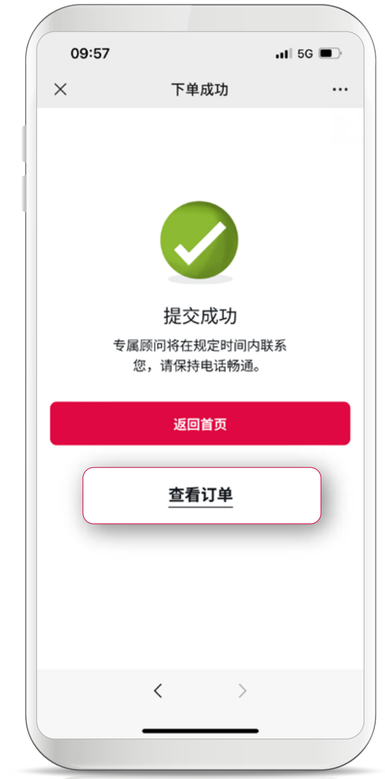






③

选择专科与预约日期及时间。按照需求填写资料，点击**“提交”**以提交服务申请



④

提交成功后，专家将在预约时段回电。可点击**“查看订单”**查看服务记录及状态，或点击**“返回首页”**

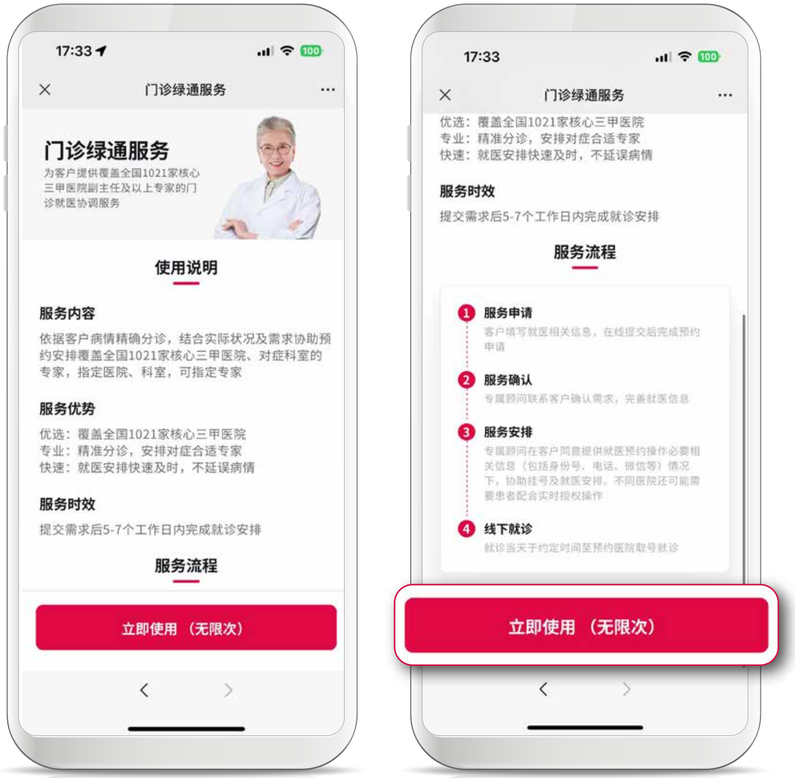
如要更改或取消以上服务，请直接联络健康管家。

4. 门诊绿通服务（适用于受保人）



①

于【全助你】首页选择“**门诊绿通服务**”



②

进入服务介绍页，点击“**立即使用**”

如要更改或取消以上服务，请直接联络健康管家。

4. 门诊绿通服务（适用于受保人）



③

按照需求填写资料并点击“**提交**”以提交服务申请



④

提交成功后，可点击“**查看订单**”查看服务记录及状态，或点击“**返回首页**”

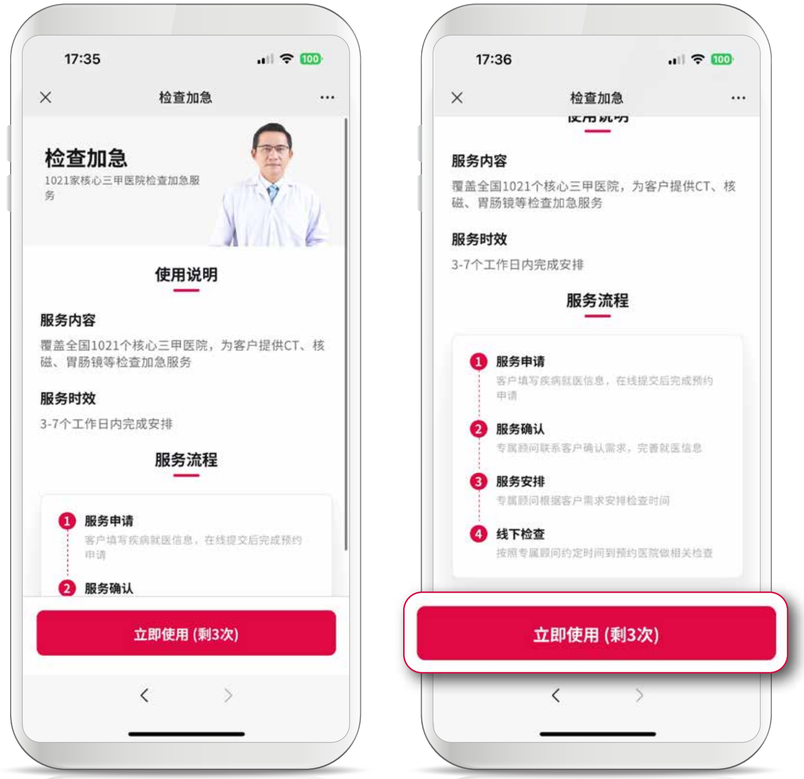
如要更改或取消以上服务，请直接联络健康管家。

5. 检查加急（适用于受保人）



①

于【全助你】首页选择“**检查加急**”



②

进入服务介绍页，留意使用次数余额，点击“**立即使用**”

如要更改或取消以上服务，请直接联络健康管家。

5. 检查加急（适用于受保人）



③

按照需求填写资料并点击“**提交**”以提交服务申请



④

提交成功后，可点击“**查看订单**”查看服务记录及状态，或点击“**返回首页**”

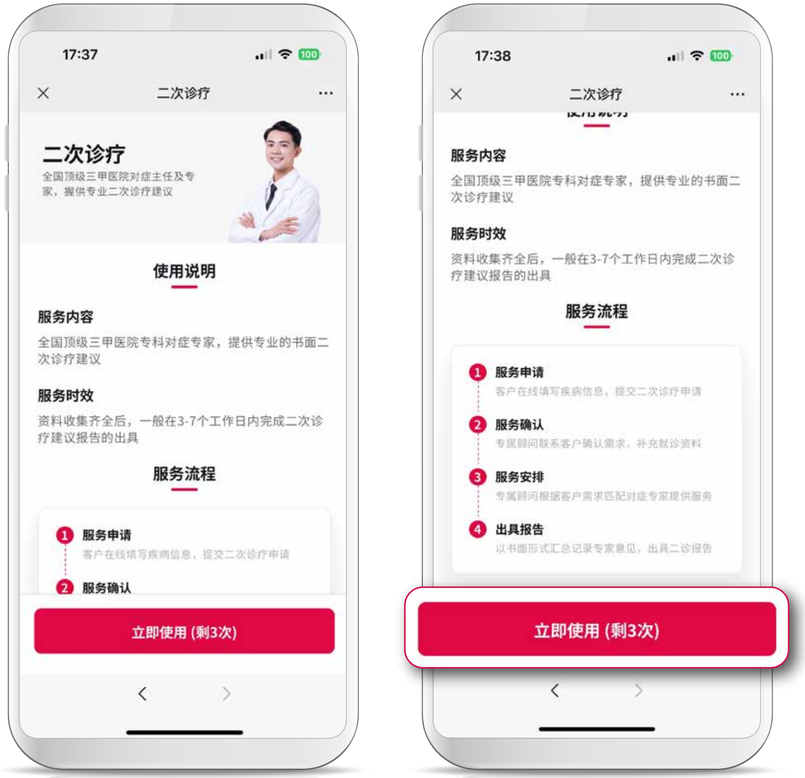
如要更改或取消以上服务，请直接联络健康管家。

6. 二次诊疗（适用于受保人）



①

于【全助你】首页选择“**二次诊疗**”



②

进入服务介绍页，留意使用次数余额，点击“**立即使用**”

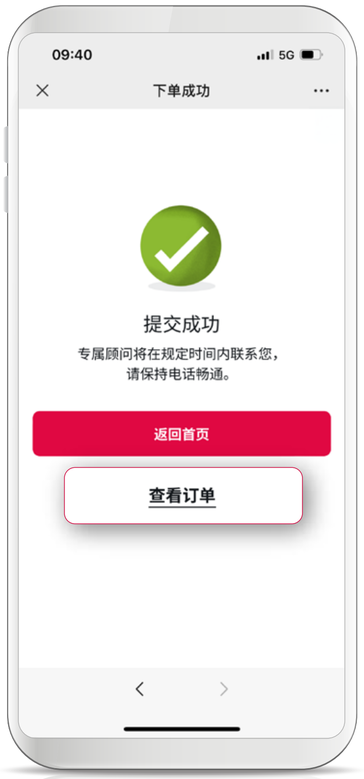
如要更改或取消以上服务，请直接联络健康管家。

6. 二次诊疗（适用于受保人）



③

按照需求填写资料并点击“**提交**”以提交服务申请



④

提交成功后，可点击“**查看订单**”查看服务记录及状态，或点击“**返回首页**”

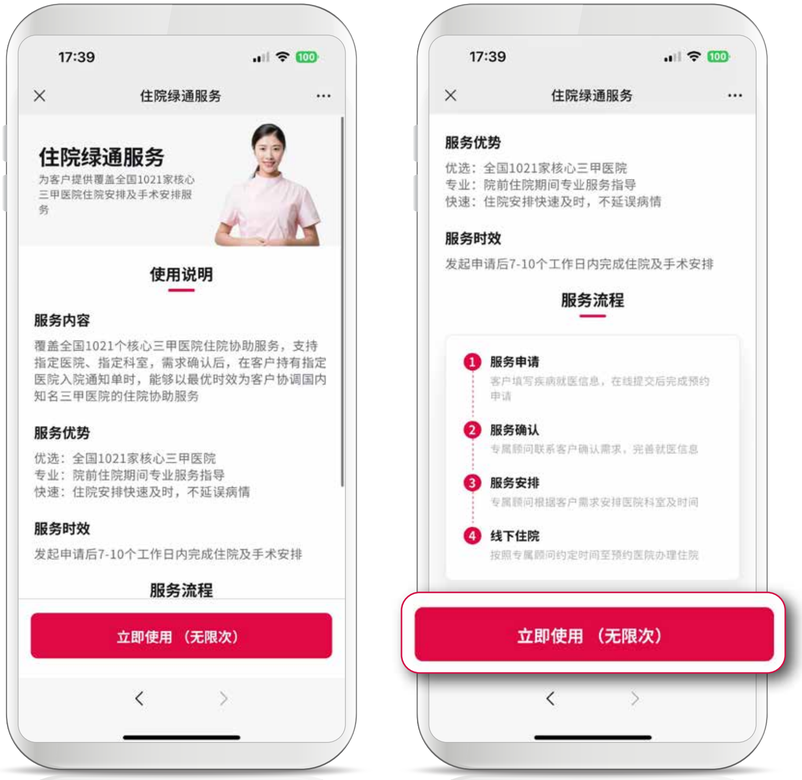
如要更改或取消以上服务，请直接联络健康管家。

7. 优先住院服务（受保人适用）



①

于【全助你】首页选择“**住院绿通服务**”



②

进入服务介绍页，点击“**立即使用**”

如要更改或取消以上服务，请直接联络健康管家。

7. 优先住院服务（受保人适用）



③

按照需求填写资料并点击“**提交**”以提交服务申请



④

提交成功后，可点击“**查看订单**”查看服务记录及状态，或点击“**返回首页**”

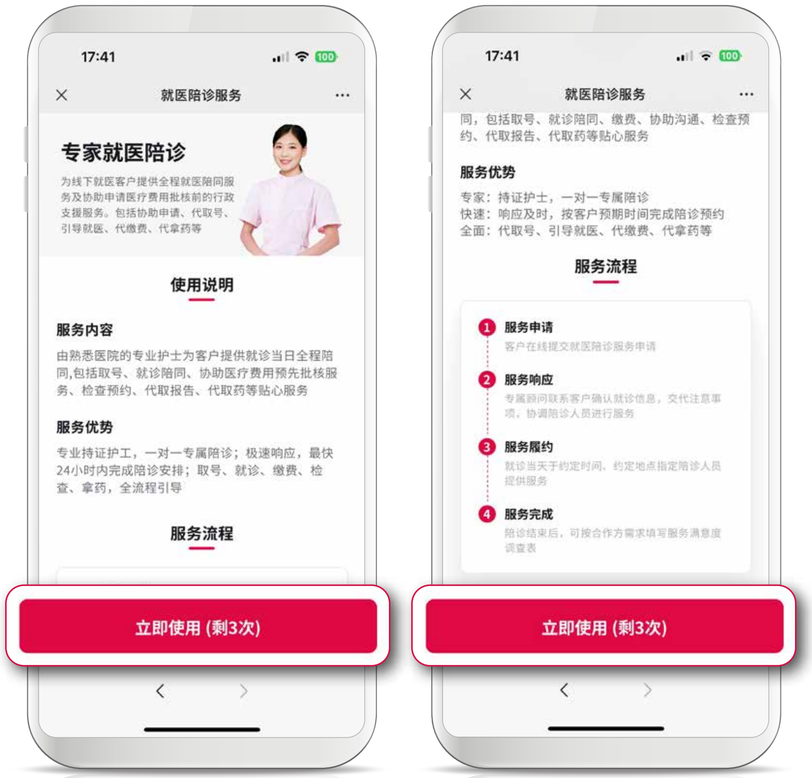
如要更改或取消以上服务，请直接联络健康管家。

8. 就医陪诊服务(含医疗费用预先批核申请前的协助)



①

于【全助你】首页选择“**就医陪诊服务**”



②

进入服务介绍页，留意使用次数余额，点击“**立即使用**”

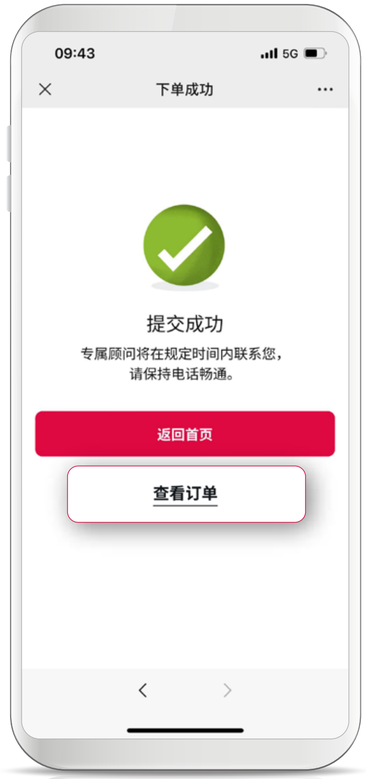
如要更改或取消以上服务，请直接联络健康管家。

8. 就医陪诊服务（含医疗费用预先批核申请前的协助）



③

按照需求填写资料并点击“**提交**”以提交服务申请



④

提交成功后，可点击“**查看订单**”查看服务记录及状态，或点击“**返回首页**”

健康管家将通过平台的聊天室与您联系，以确认申请就医陪诊员服务的详细信息，并会同时询问您在是否需要医疗费用预先批核申请前的行政支持。

若您确认需要该服务，**健康管家**将为您安排于预约日期提供服务。

注意：提交医疗费用预先批核申请前的行政支持，将透过医陪诊员服务所提供，并受限于相应的年度使用次数上限。

「医疗费用预先批核及出院免找数服务」并不属于「全助你」服务。请注意，即使受保人符合使用「全助你」服务的资格，亦未必合资格可享用「医疗费用预先批核及出院免找数服务」。「医疗费用预先批核及出院免找数服务」只适用于持有AIA指定医疗计划的受保人，并受相关条款及细则约束。如欲了解更多医疗费用预先批核及出院免找数服务的详情，请浏览https://www.aia.com.hk/zh-hk/health-and-wellness/pre-approval-medical-expense-cashless-service

⑤

如要更改或取消以上服务，请直接联络健康管家。

9. 住院护工服务（适用于受保人）



①

于【全助你】首页选择“**住院护工服务**”





②

进入服务介绍页，留意使用次数余额，点击“**立即使用**”

如要更改或取消以上服务，请直接联络健康管家。

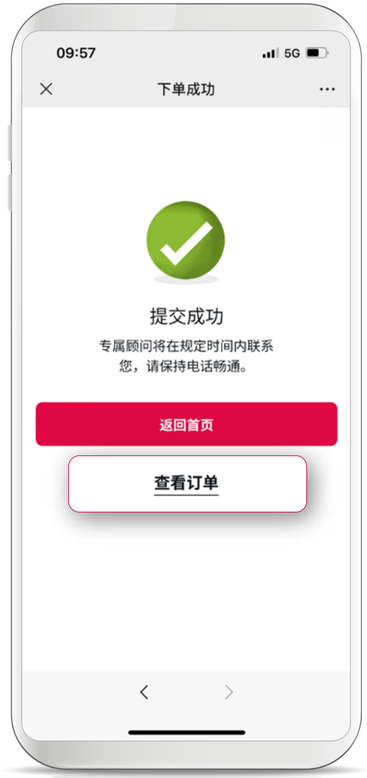
9. 住院护工服务（适用于受保人）





③

按照需求填写资料，并点击“**提交**”以提交服务申请



④

提交成功后，可点击“**查看订单**”查看服务记录及状态，或点击“**返回首页**”

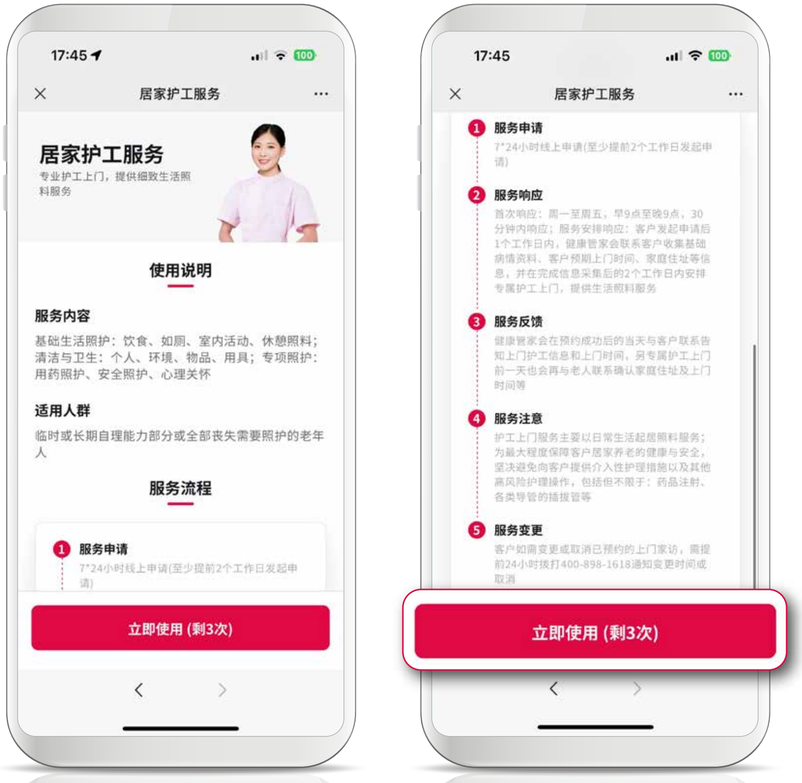
如要更改或取消以上服务，请直接联络健康管家。

10. 居家护工服务（适用于受保人）



①

于【全助你】首页选择“**居家护工服务**”



②

进入服务介绍页，留意使用次数余额，点击“**立即使用**”

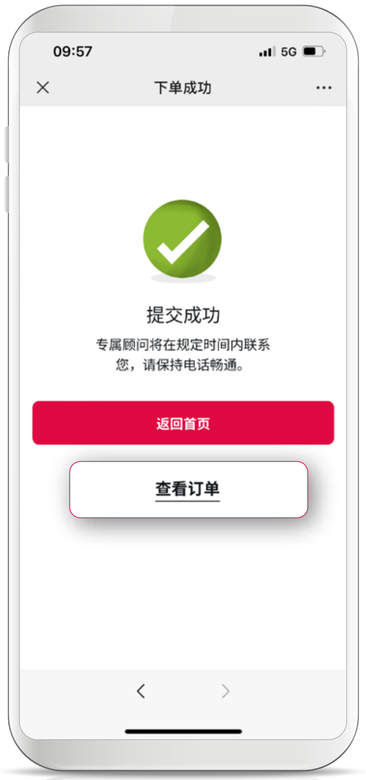
如要更改或取消以上服务，请直接联络健康管家。

10. 居家护工服务（适用于受保人）



③

按照需求填写资料并点击“**提交**”以提交服务申请



④

提交成功后，可点击“**查看订单**”查看服务记录及状态，或点击“**返回首页**”

如要更改或取消以上服务，请直接联络健康管家。

医护家访（适用于受保人父母）



①

点击个人中心



②

进入服务介绍页，留意使用次数余额，点击“**立即使用**”



③

点击“**添加使用人**”，添加父母资料



④

填写资料，点击“**保存**”

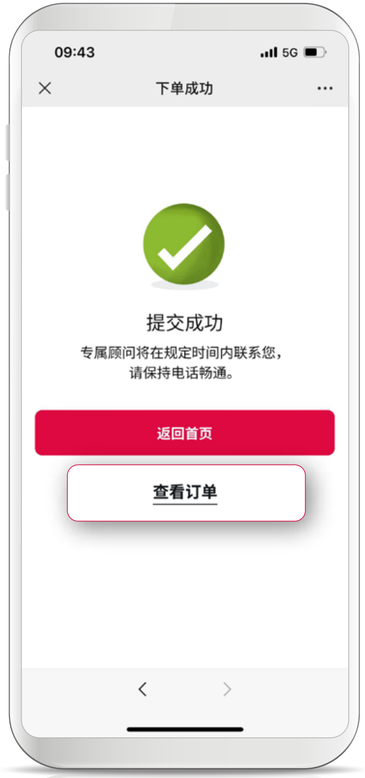
如要更改或取消以上服务，请直接联络健康管家。

医护家访（适用于受保人父母）



⑤

按照需求填写资料并点击“**提交**”以提交服务申请



⑥

提交成功后，可点击“**查看订单**”查看服务记录及状态，或点击“**返回首页**”

健康管家会在预约成功后的当天与客户联系告知上门护士姓名、年龄、工作年限和上门时间等信息。专属护士上门前一天也会再与受保人父母联系确认家庭住址及上门时间等信息。服务时会由家庭医生在线视频接入，共同进行评估。经受保人父母同意后，医护家访视频链接会同步在咨询留言处发给受保人，受保人可点击链接接入视频。

如何查看服务记录？



①

于【全助你】首页点击“**服务记录**”



②

点击**我的中心**



点击(1)**服务记录**以查看服务记录详情



或点击(2)**我的订单**以查看药品订单详情

如何管理
家庭成员资料?
如何管理
个人健康档案?
如何查看
健康报告?
常见问题
如何进行注册?
如何使用
服务?
如何查看
服务记录?

如何管理家庭成员资料？



①

于【全助你】首页点击“**个人中心**”



②

选择“**家庭成员**”



③

点击编辑图标或“**新增家庭成员**”更新或添加家庭成员资料，点击“**保存**”（最多添加3位，包括受保人及父母）

如何管理个人健康档案？



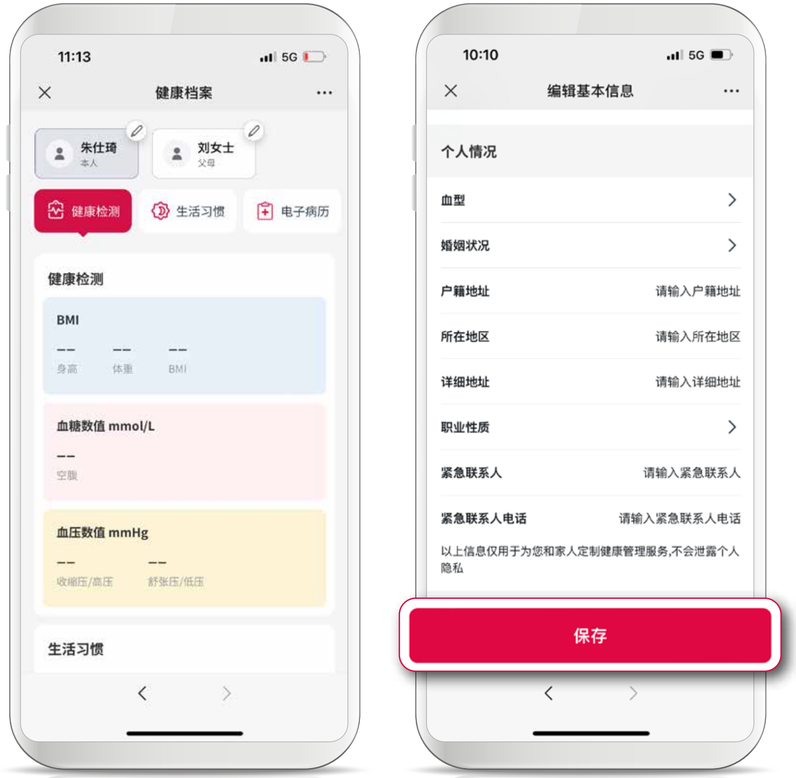
①

于【全助你】首页点击“**个人中心**”



②

点击“**健康档案**”



③

可查看并编辑受保人及其父母*的健康档案信息

*备注:经受保人父母同意后

如何查看健康报告？



①

于【全助你】首页点击“**个人中心**”



②

点击“**健康报告**”



③

可查看受保人本人及其父母的健康报告情况（需已经受保人父母同意）

常见问题

1. **如何了解我可以享用的服务？**
   请参阅友邦【全助你】的服务单张，或联络客服热线2232 8888。
2. **“我的审核”没有通过怎么办？**
   需确保登录时，填写的受保人个人资料与友邦保单的资料完全一致。若有疑问，请联络络优收费客服热线 +86 400-898-1618，或写邮件至kefubu@youjiajk.com查询。
3. **哪些服务需要自费？**
   【全助你】中国内地的指定服務之外的服务项目，需要自行付费;部分【全助你】服务若超过使用限次，亦需受保人自行支付。详情请参阅友邦【全助你】的服务单张, 或联络优加收费客服热线 +86 400-898-1618，或写邮件至kefubu@youjiajk.com查询。
4. **在使用服务中遇到问题，谁来帮忙？**
   若已开通健康管家，请随时联络健康管家，24小时在线。若尚未开通，请联络优加收费客服热线 +86 400-898-1618，或写邮件至kefubu@youjiajk.com查询。
5. **服务项目在简体中文，繁体中文，英文的名称对照：**

服务项目	服務項目	Service Items
线上家庭医生服务(包括送药服务)	線上家庭醫生服務(包括送藥服務)	Online Family Doctor Service (including medication delivery service)
医护家访	醫護家訪	Medical Home Visit Service
居家护工服务	家居護理員服務	Home and Personal Care Service
住院护工服务	住院護理員服務	Inpatient Personal Care Service
检查加急	特快化驗檢查	Expedited Diagnostic Tests
就医陪诊服务(含医疗费用预先批核申请前的协助)	就醫陪診員服務(包括醫療費用預先批核申請前的行政支援)	Medical Companion Service (including administrative support prior to applying pre-approval for medical expenses)
门诊绿通服务	優先門診服務	Priority Outpatient Booking Service
住院绿通服务	優先住院服務	Priority Inpatient Booking Service
专家点诊	專科電話問診	Specialist Phone Consultation
二次诊疗	第二醫療意見	Second Medical Opinion