【全助你】

用戶指引手冊*（繁體中文版）
（僅供友邦保險（國際）有限公司合資格受保人使用）



2025 年9 月版本

*以下內容只包括【全助你】於中國內地提供的服務指引。有關服務僅供中國內地使用,並不適用於香港及澳門。
於此手冊內所提及的「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）。
「中國內地」指中華人民共和國，不包括香港和澳門。「香港」及「澳門」分別指「香港特別行政區」及「澳門特別行政區」。

目錄

1 ■ 使用條款與聲明

2 ■ 如何註冊？
登入及受保人資料驗證

3 ■ 如何使用服務?

(一) 受保人所
1. 健康管家之禮賓服務
2. 線上家庭醫生服務(包括送藥服務)
3. 專科電話問診
4. 優先門診服務
5. 特快化驗檢查
6. 第二醫療意見
7. 優先住院服務
8. 就醫陪診員服務 (包括提供醫療費用預先批核申請前的行政支援)
9. 住院護理員服務
10. 家居護理員服務

(二) 受保人父母所享服
1. 醫護家訪

4 ■ 如何查看服務記錄？

5 ■ 如何管理家庭成員資料？

6 ■ 如何管理個人健康檔案？

7 ■ 如何查看健康報告？

8 ■ 常見問題

使用條款及聲明：

本手冊為友邦保險（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」）合資格受保人（以下簡稱「受保人」或「客戶」）使用【全助你】的服務網上平台(「該服務平台」的指引。該服務平台由優加健保健康科技(北京)有限公司(以下簡稱「優加」)獨自提供、全權擁有及執行。

閣下使用或下載本手冊，即表示閣下已同意及接受下述所有條款之約束：

1. 本手冊只供參考，並不包括增值服務的完整條款及服務內容。有關友邦【全助你】所提供的服務特點、條款及細則、限制之詳情，請參閱友邦【全助你】服務單張。

   優加為【全助你】所提供的服務之指定供應商，優加全權執行，並獨自承擔責任。友邦並非此服務的供應商，對任何有關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有關服務或產品時的任何行為，均不承擔任何責任。詳情請致電優加客戶服務熱線+86 400-8981618查詢（熱線電話為中國內地電話，需付費）或電郵至 **kefubu@youjiajk.com** 查詢。
2. 受保人在使用服務以及該服務平台時，將受優加的條款和條件所規限。
3. 友邦對任何人士使用及進入指定服務網上平台，包括但不限於其可用性、質素和內容，或因任何性質的使用(包括但不限於任何直接、非直接、延伸或其他使用)本手冊而涉及合約、侵權或其他方式而招致或與之相關的虧損或損失，均不承擔任何責任。
4. 本手冊所提供的任何意見或所載的任何資訊均是以一般情況作為基礎，閣下不應將之視作專業建議、觀點、詮釋、立場或意見。本手冊所有個案乃假設並只作舉例說明之用，只供參考，優加與友邦保留權利隨時更改及修改本手冊載列之意見及資料，而毋須發出任何預先通知。

   就本手冊之內容作出任何決定前，建議向適當的專業人士（如醫生、營養師、理財顧問、稅務顧問、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載列的資料而承擔任何責任。
5. 本手冊將可能隨時改變而不作另行通知。此手冊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。



如何註冊？



①

請使用微信應用程式，掃瞄二維碼進入【全助你】服務平台(由優加營運)



②

在此頁面點擊「**关注公众号**」



③

點擊「**点击进入**」



④

於右上方選擇“繁體中文”。輸入受保人手機號碼，取得驗證碼，點擊「**登入**」

如何註冊?



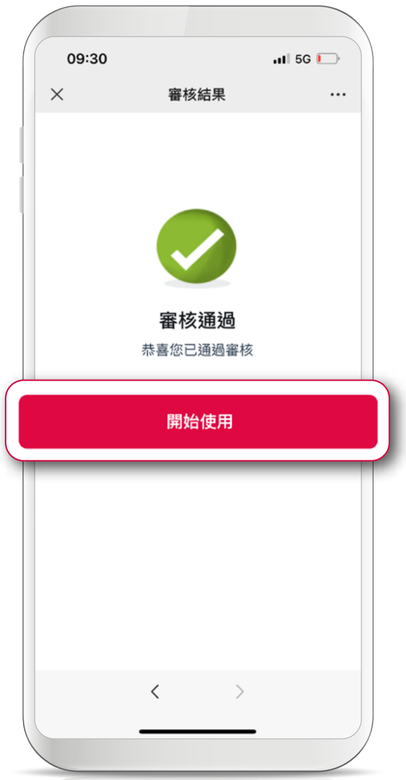
⑤

填寫與友邦保單一致的受保人姓名、證件類別及號碼、保單編號、性別及出生日期。您填寫的資料將會與受保人在AIA登記的資料核對



⑥

核對個人資料後，於方格填上剔號表示您同意填寫的資料發送至AIA，與AIA保單資料進行核對驗證。點擊**「確認授權」**



⑦

成功授權後，點擊**「開始使用」**。您將收到關於審核通過的短訊通知

1. 健康管家之禮賓服務(受保人適用)

首次使用時啟動健康管家



①

選擇**「為受保人本人」**



②

預約電話回覆時間以啟動管家服務，點擊**「確定」**

(專屬管家將按預約時間以電話回覆，並根據健康情況配對專屬家庭醫生)



③

管家會在預約時間致電回覆，即正式啟動服務

1. 健康管家之禮賓服務(受保人適用)

或再次登入時啟動健康管家



①

在首頁點擊「**啟動健康管家**」



②

選擇電話回覆時間，預約以啟動管家服務，按「**確定**」



③

管家將按預約時間以電話回覆，即正式啟動管家服務

2. 線上家庭醫生服務 (包括送藥服務)



①

於【全助你】首頁
選擇「**線上家庭醫生服務**」



②

點擊「**向醫生提問**」



③

在線上描述病情，上傳相關文件及圖片，按「**提交**」，等待醫生回覆。

備註：若需要電話或視像問診，請聯絡健康管家安排

2. 線上家庭醫生服務 (包括送藥服務)



④

按下問診購藥

注意：線上家庭醫生可根據您的健康情況處方指定的非處方藥及指定的處方藥，受本服務條款及細則所約束。若您希望獲得由中國內地註冊醫生所處方的處方藥物，請上傳由中國內地註冊醫生在面診後開具的有效處方。所上傳的有效處方將會進行審核，我們會通知您審核結果。如您不確定如何獲取有效的處方，可以隨時咨詢我們。
(藥物及其運送費用將由受保人自行承擔)



⑤

確認有關使用互聯網診療之條款以繼續進行藥物處方服務



⑥

填寫個人資料以作開具的**電子處方用途**



⑦

你會收到電子處方紀錄及**購買藥物的連結**

2. 線上家庭醫生服務 (包括送藥服務)



⑧

支付**藥品費用**



⑨

新建**收貨地址**



⑩

查詢**藥品訂單**的配送狀態



⑪

在健康檔案中查看**電子處方紀錄**

2. 線上家庭醫生服務(受保人適用)



查看諮詢留言記錄方法一：
可在**「線上家庭醫生服務」**內查看留言記錄及回覆情況，就該症狀與醫生團隊進行諮詢



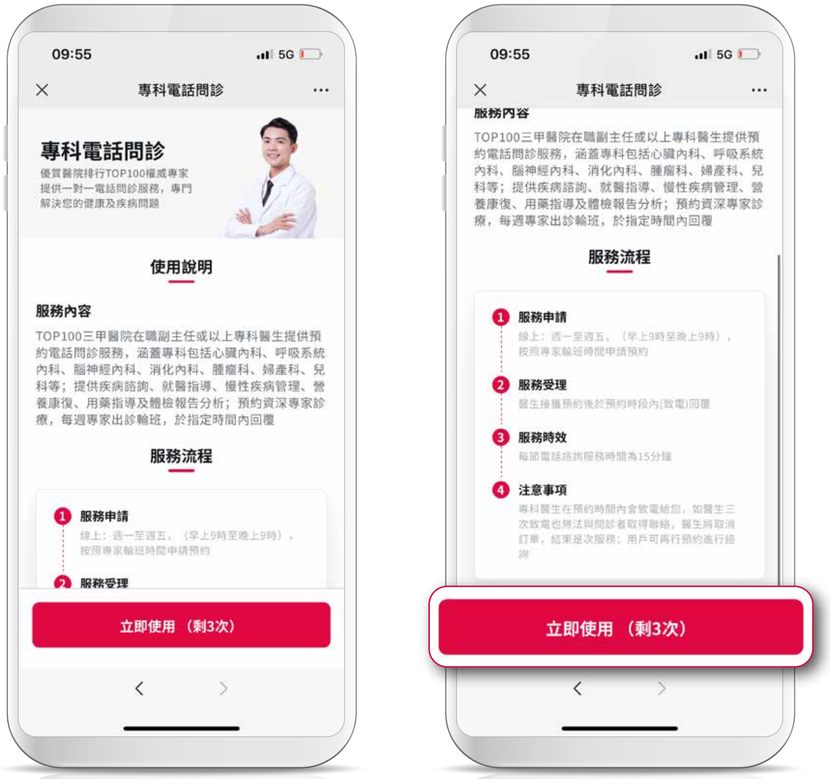
查看諮詢留言記錄方法二：
也可通過**「個人檔案」**—**「問醫記錄」**內查看留言記錄及回覆情況，並繼續與醫生團隊交流

3. 專科電話問診(受保人適用)



①

於【全助你】首頁選擇「**專科電話問診**」

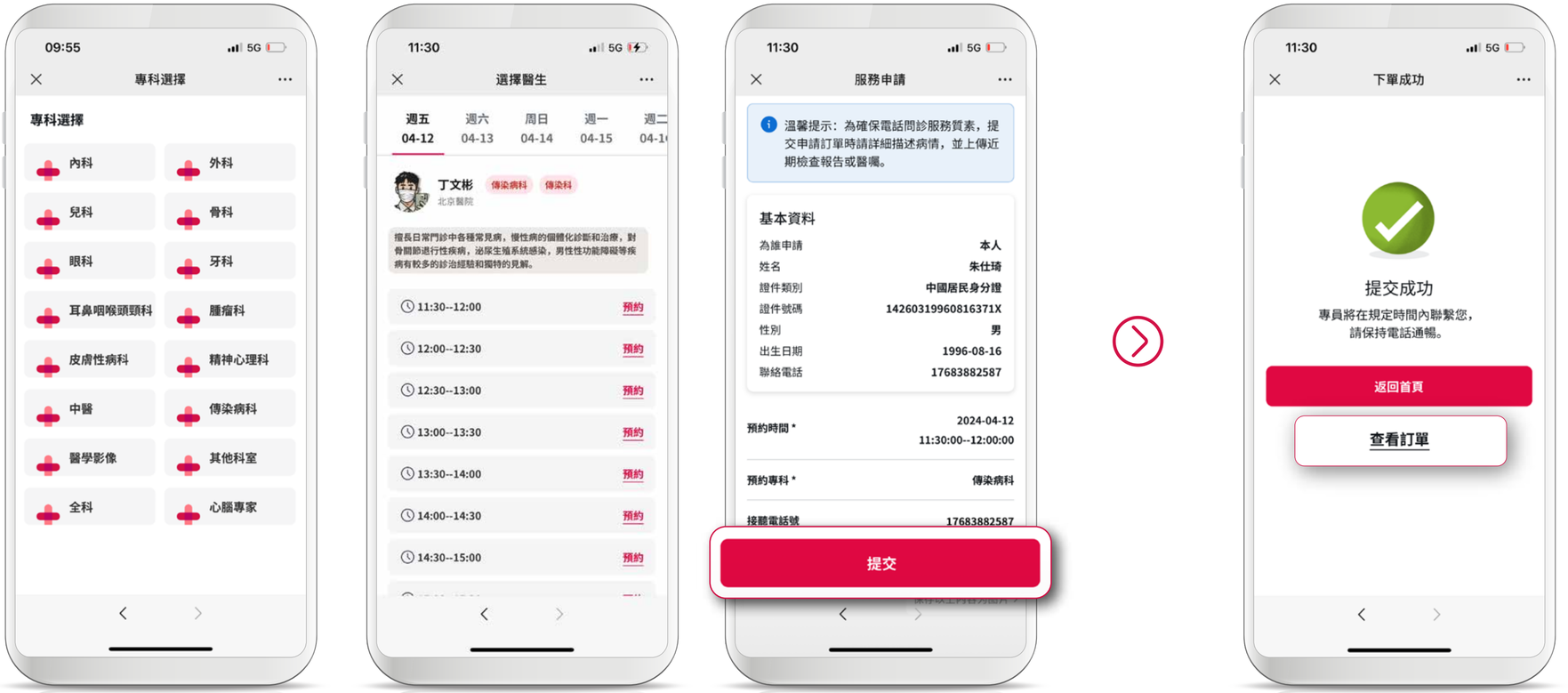


②

進入服務介紹頁，留意剩餘使用次數，點擊「**立即使用**」

如需更改或取消以上服務，請直接聯絡健康管家。

3. 專科電話問診(受保人適用)



③

選擇專科與預約日期及時間。按照需求填寫資料並點擊**「提交」**以提交服務申請

④

提交申請後，專家將在預約時段致電回覆。可點擊**「查看訂單」**查看服務記錄及狀態，或點擊**「返回首頁」**

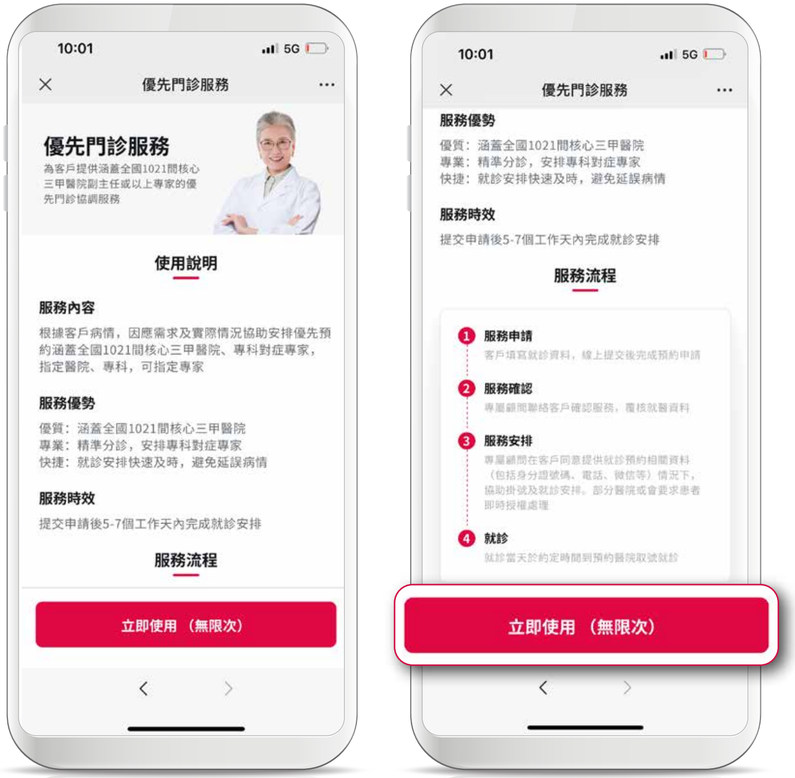
如需更改或取消以上服務，請直接聯絡健康管家。

4. 優先門診服務(受保人適用)



①

於【全助你】首頁選擇「**優先門診服務**」



②

進入服務介紹頁，點擊「**立即使用**」

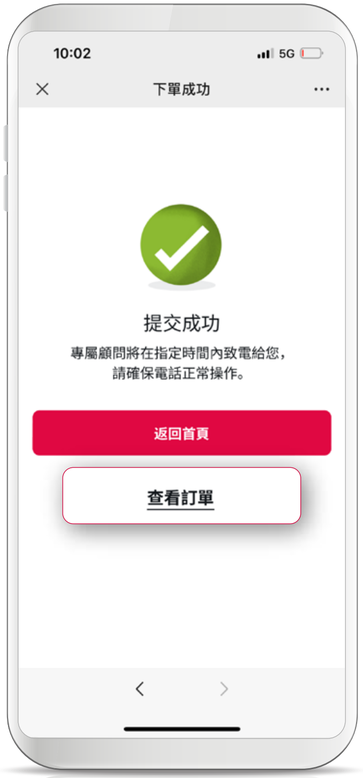
如需更改或取消以上服務，請直接聯絡健康管家。

4. 優先門診服務(受保人適用)



③

按要求填寫資料並點擊**「提交」**以提交服務申請



④

提交申請後，可點擊**「查看訂單」**查看服務記錄及狀態，或點擊**「返回首頁」**

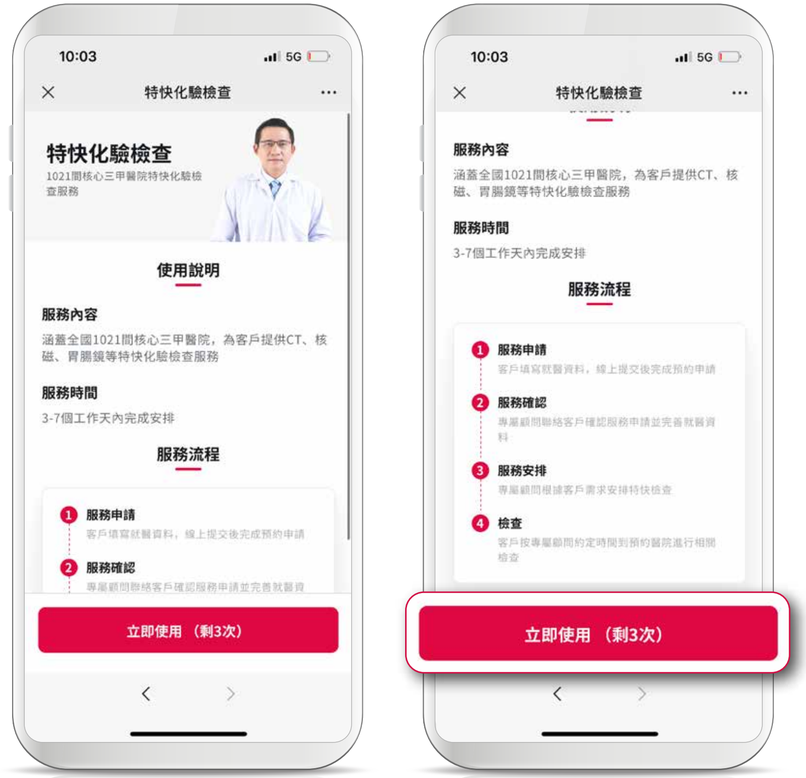
如需更改或取消以上服務，請直接聯絡健康管家。

5. 特快化驗檢查(受保人適用)



①

於【全助你】首頁選擇「**特快化驗檢查**」



②

進入服務介紹頁，留意剩餘使用次數，點擊「**立即使用**」

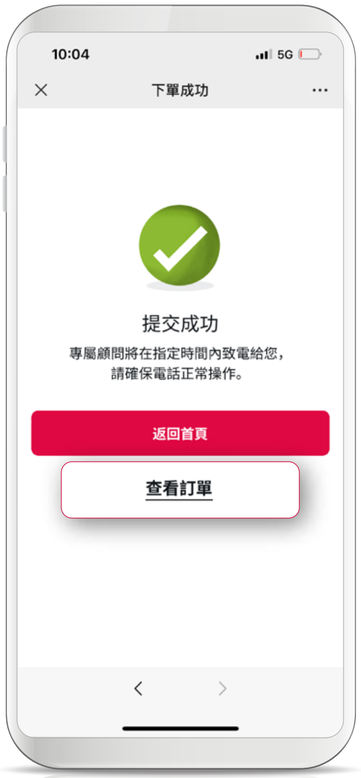
如需更改或取消以上服務，請直接聯絡健康管家。

5. 特快化驗檢查(受保人適用)



③

按要求填寫資料並點擊**「提交」**以提交服務申請



④

提交申請後，可點擊**「查看訂單」**查看服務記錄及狀態，或點擊**「返回首頁」**

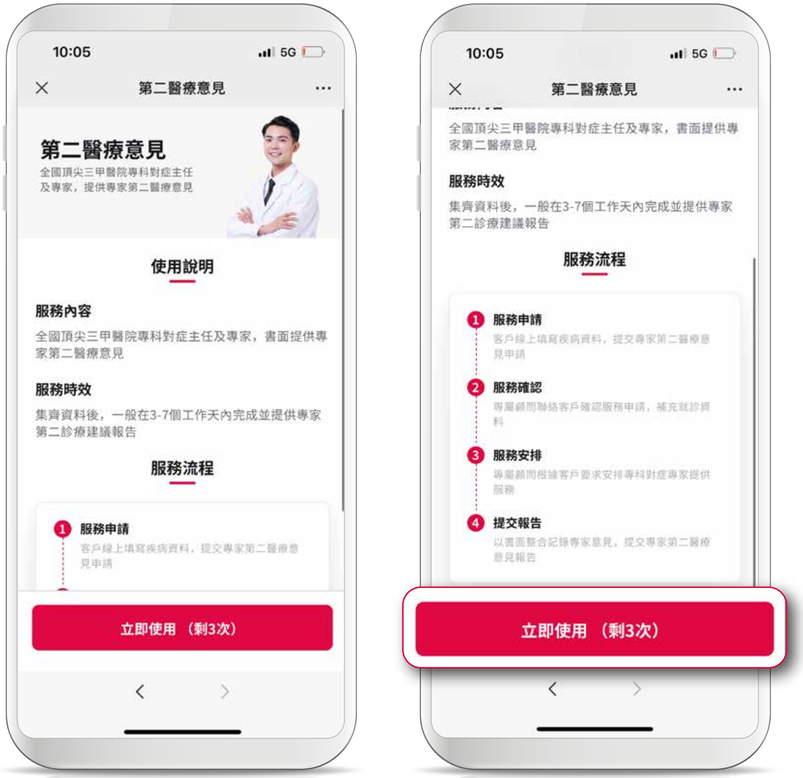
如需更改或取消以上服務，請直接聯絡健康管家。

6. 第二醫療意見(受保人適用)



①

於【全助你】首頁選擇「**第二醫療意見**」



②

進入服務介紹頁，留意剩餘使用次數，點擊「**立即使用**」

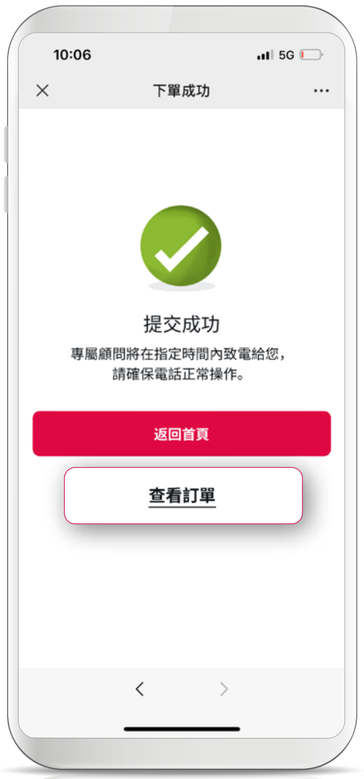
如需更改或取消以上服務，請直接聯絡健康管家。

6. 第二醫療意見(受保人適用)



③

按要求填寫資料並點擊**「提交」**以提交服務申請



④

提交申請後，可點擊**「查看訂單」**查看服務記錄及狀態，或點擊**「返回首頁」**

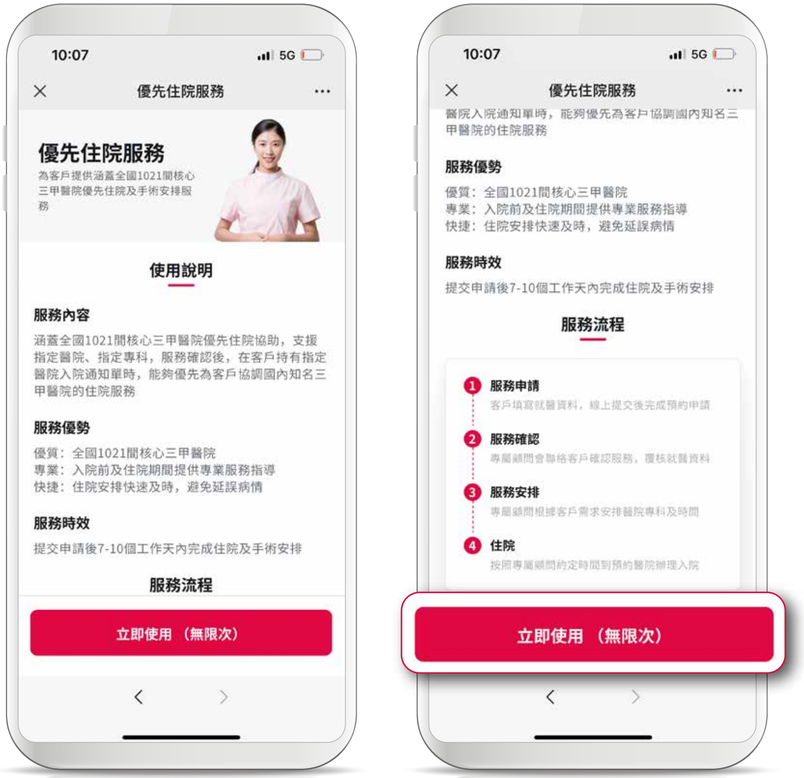
如需更改或取消以上服務，請直接聯絡健康管家。

7. 優先住院服務(受保人適用)



①

於【全助你】首頁選擇「**優先住院服務**」服務



②

進入服務介紹頁，點擊「**立即使用**」

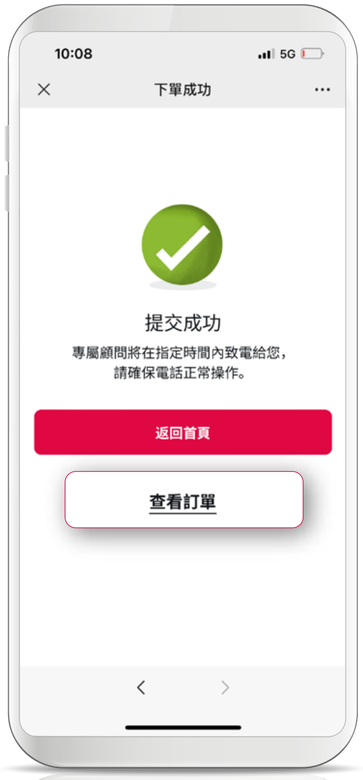
如需更改或取消以上服務，請直接聯絡健康管家。

7. 優先住院服務(受保人適用)



③

按要求填寫資料並點擊**「提交」**以提交服務申請



④

提交申請後，可點擊「查看訂單」查看服務記錄及狀態，或點擊**「返回首頁」**



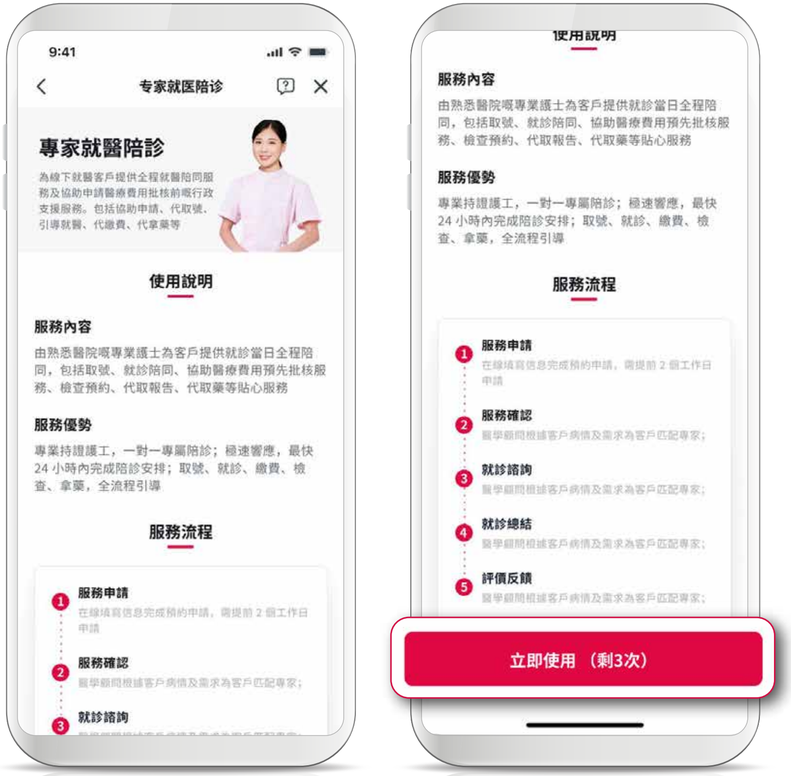
如需更改或取消以上服務，請直接聯絡健康管家。

8. 就醫陪診員服務 (包括提供醫療費用預先批核申請前的行政支援)



①

於【全助你】首頁選擇「**就醫陪診員服務**」



②

進入服務介紹頁，留意剩餘使用次數，點擊「**立即使用**」

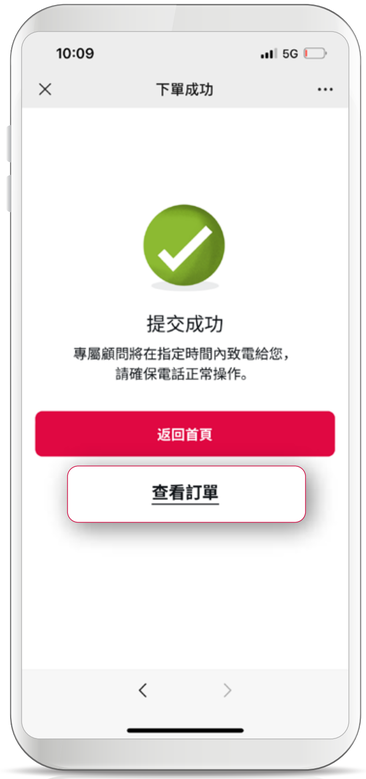
如需更改或取消以上服務，請直接聯絡健康管家。

8. 就醫陪診員服務 (包括提供醫療費用預先批核申請前的行政支援)



③

按要求填寫資料並點擊**「提交」**以提交服務申請



④

提交申請後，可點擊**「查看訂單」**查看服務記錄及狀態，或點擊**「返回首頁」**

健康管家將透過平為台的聊天室與您聯繫，以確認申請就醫陪診員服務的詳細資訊，並會同時詢問您在是否需要醫療費用預先批核申請前的行政支援。

若您確認需要該服務，健康管家將為您安排於預約日期提供服務。

注意：提交醫療費用預先批核申請前的行政支援，將透過醫陪診員服務所提供，並受限於相應的年度使用次數上限。

「醫療費用預先批核及出院免找數服務」並不屬於「全助你」服務。請注意，即使受保人符合使用「全助你」服務的資格，亦未必合資格可享用「醫療費用預先批核及出院免找數服務」。「醫療費用預先批核及出院免找數服務」只適用於持有AIA指定醫療計劃的受保人，並受相關條款及細則約束。若你需要該項服務，你須自行向AIA提交申請。如欲了解更多「醫療費用預先批核及出院免找數服務」的詳情，請瀏覽：https://www.aia.com.hk/zh-hk/health-and-wellness/pre-approval-medical-expense-cashless-service

⑤

如需更改或取消以上服務，請直接聯絡健康管家。

9. 住院護理員服務(受保人適用)



①

於【全助你】首頁選擇「**住院護理員服務**」





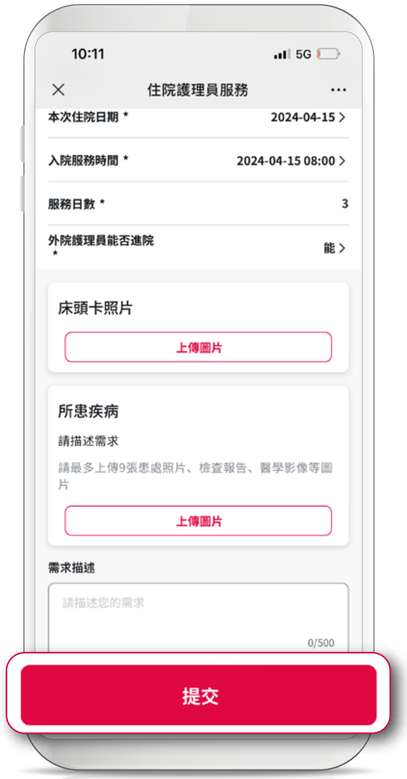
②

進入服務介紹頁，留意剩餘使用次數，點擊「**立即使用**」

如需更改或取消以上服務，請直接聯絡健康管家。

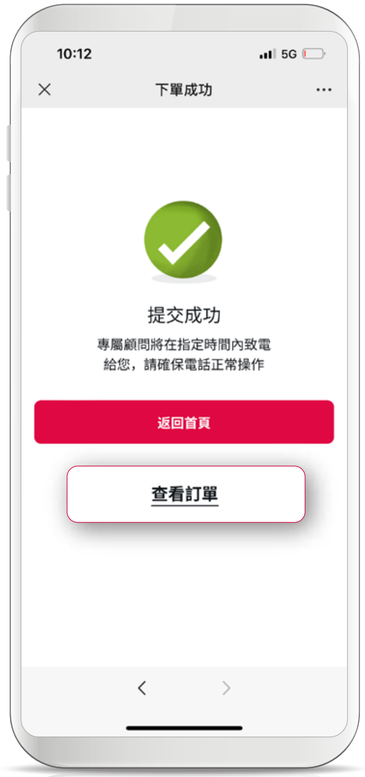
9. 住院護理員服務(受保人適用)





③

按要求填寫資料並點擊**「提交」**以提交服務申請



④

提交申請後，可點擊**「查看訂單」**查看服務記錄及狀態，或點擊**「返回首頁」**

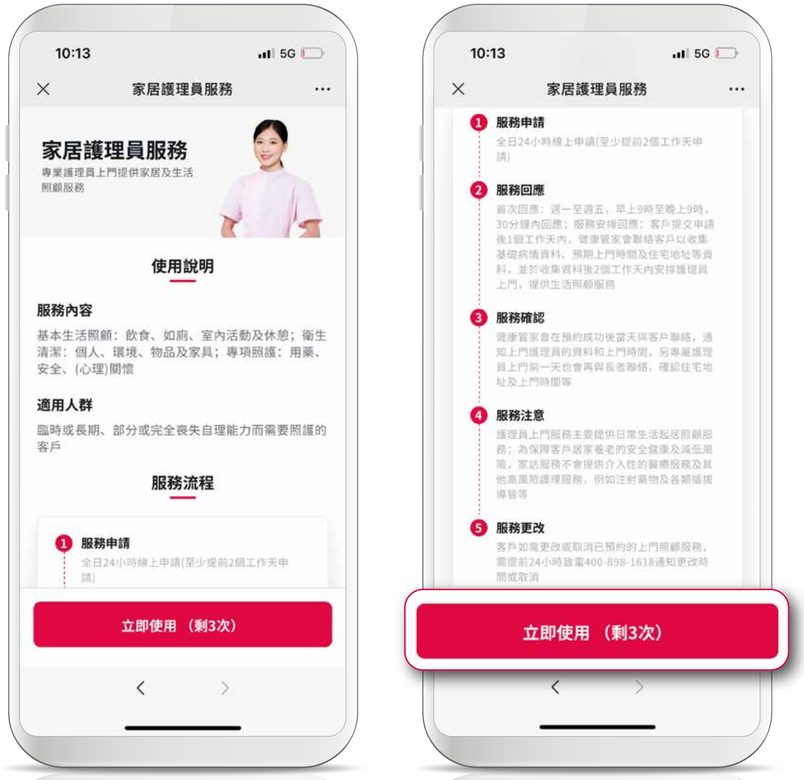
如需更改或取消以上服務，請直接聯絡健康管家。

10. 家居護理員服務(受保人適用)



①

於【全助你】首頁選擇「**家居護理員服務**」服務



②

進入服務介紹頁，留意剩餘使用次數，點擊「**立即使用**」

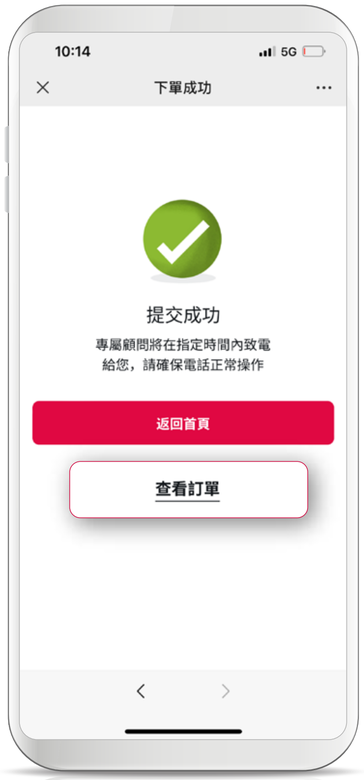
如需更改或取消以上服務，請直接聯絡健康管家。

10. 家居護理員服務(受保人適用)



③

按要求填寫資料並點擊**「提交」**以提交服務申請



④

提交申請後，可點擊**「查看訂單」**查看服務記錄及狀態，或點擊**「返回首頁」**

如需更改或取消以上服務，請直接聯絡健康管家。

醫護家訪(受保人父母適用)



①

點擊**個人中心**



②

進入服務介紹頁，留意剩餘使用次數，點擊**「立即使用」**



③

點擊**「新增使用人」**，新增父母資料

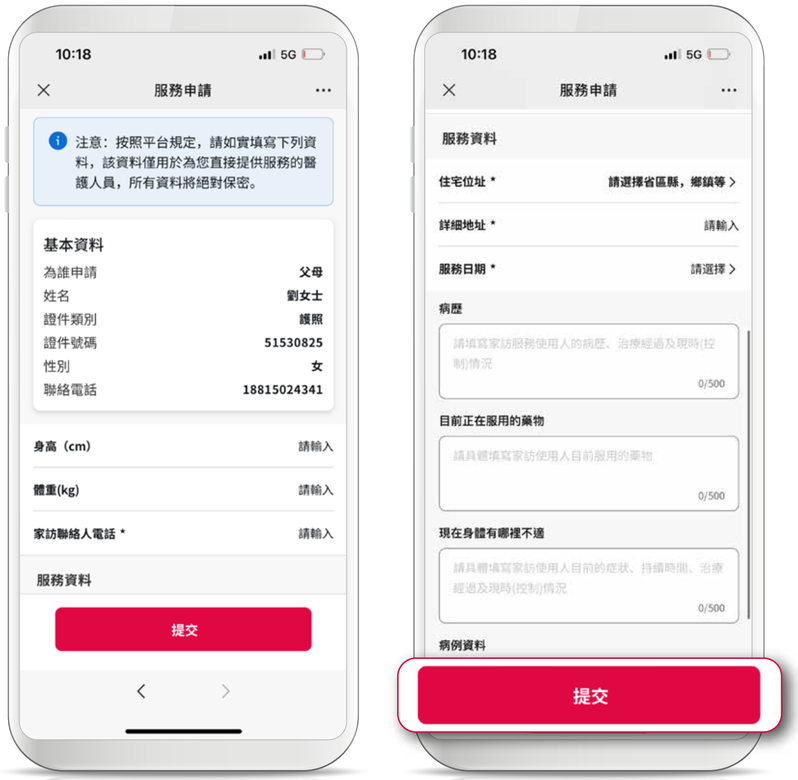


④

填寫資料，點擊**「儲存」**

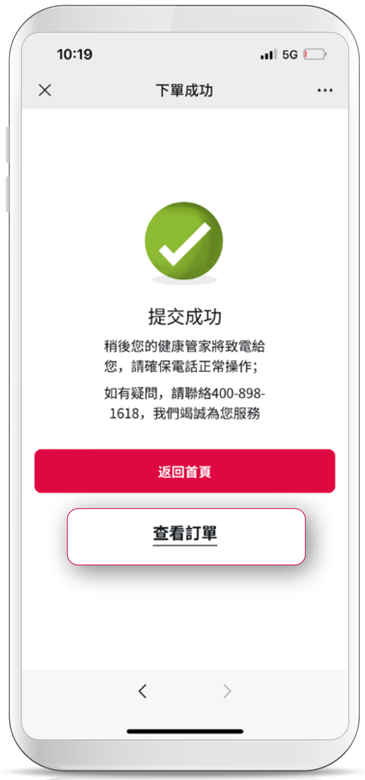
如需更改或取消以上服務，請直接聯絡健康管家。

醫護家訪(受保人父母適用)



⑤

確認用戶資料，按要求填寫資料並點擊**「提交」**以提交服務申請



⑥

提交申請後，可點擊**「查看訂單」**查看服務記錄及狀態，或點擊**「返回首頁」**

健康管家會在預約成功後當天與客戶聯絡，通知家訪護士的姓名、年齡、工作年資和家訪時間等資料，專屬護士上門前一天會再與受保人父母聯絡，確認住址及家訪時間等資料。服務時會由家庭醫生透過視像方式共同進行評估。經受保人的父母同意後，醫護家訪視像連結會同步在諮詢留言處傳送給受保人，受保人可點擊連結進入視像通訊。

如何查看服務記錄？



①

於【全助你】首頁點擊「**服務記錄**」

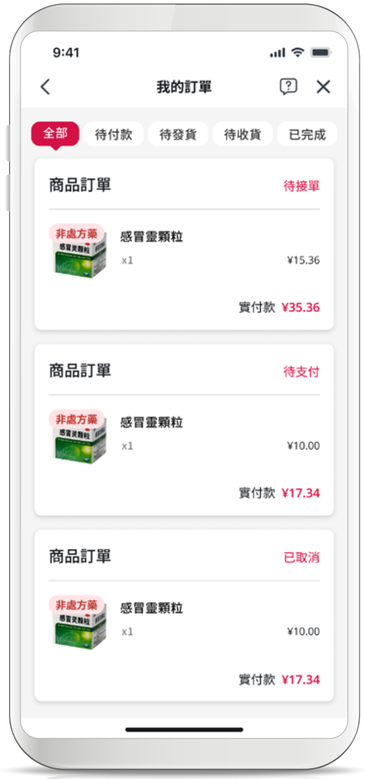


②

點擊**我的中心**



點擊(1)**服務記錄**以查看服務記錄詳情



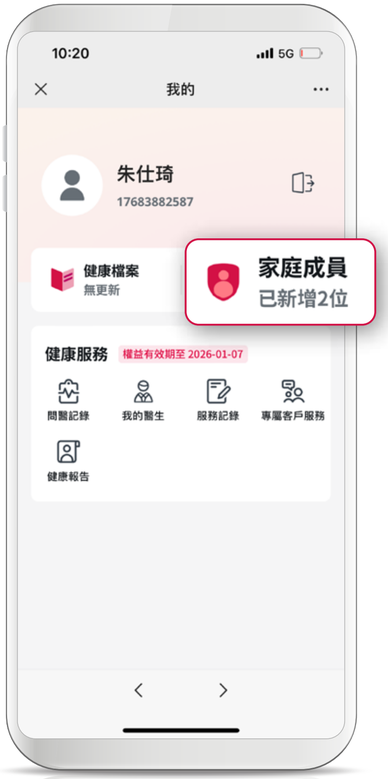
或點擊(2)**我的訂單**以查看藥品訂單詳情

如何管理家庭成員資料？



①

於【全助你】首頁點擊「**個人檔案**」



②

選擇「**家庭成員**」



③

點擊編輯圖示或「**新增家庭成員**」更新或新增家庭成員資料，點擊「**儲存**」(最多3位，包括受保人及其父母)

如何管理個人健康檔案？



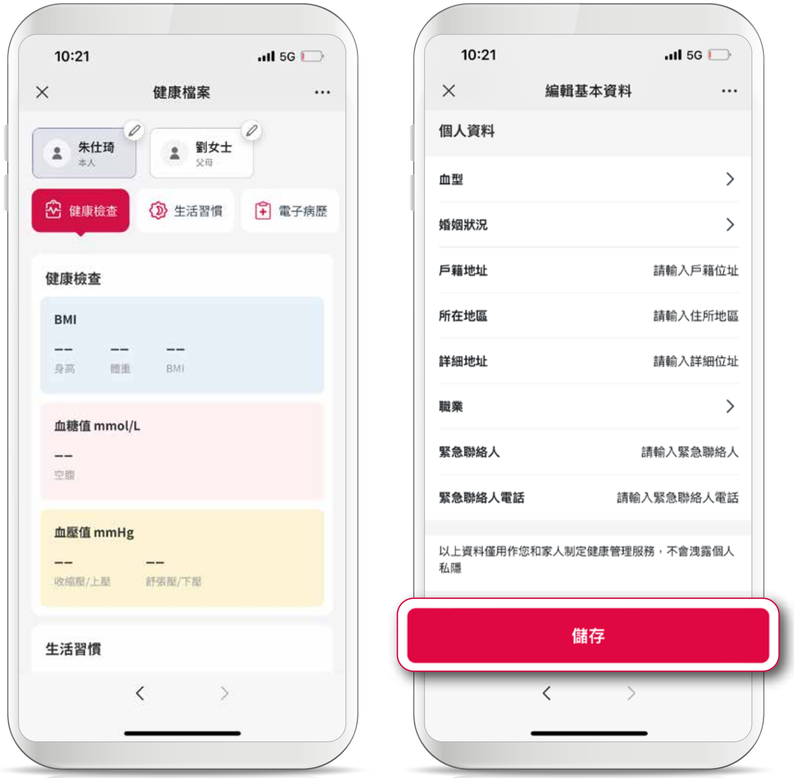
①

於【全助你】首頁點擊**「個人檔案」**



②

點擊**「健康檔案」**



③

可查看及編輯受保人及其父母*的**健康檔案資料**

*備註:經受保人的父母同意後

如何查看健康報告？



①

於【全助你】首頁點擊**「個人檔案」**



②

點擊**「健康報告」**



③

可查看受保人本人及其父母的**健康報告情況**
(需經受保人的父母同意)

常見問題

1. **如何知悉我可以享用的服務?**
   請參閱友邦【全助你】的服務單張,或聯絡友邦客戶服務熱線2232 8888。
2. **「我的審核」沒有通過怎麼辦?**
   需確保登入時,填寫的受保人個人資料與友邦保單資料完全一致。若有疑問,請致電收費客戶服務熱線+86 400-898-1618,或電郵至 kefubu@youjiajk.com 查詢。
3. **哪些服務需要付費?**
   【全助你】中國內地指定服務以外的服務項目,需自行付費;部分【全助你 】服務若超過使用次數,亦需受保人自行支付。詳情請參閱友邦【全助你】服務單張,或致電優加收費客戶服務熱線+86 400-898-1618,或電郵至 kefubu@youjiajk.com 查詢。
4. **在使用服務時遇到問題,可找誰幫忙?**
   若已啟動健康管家,請隨時聯絡健康管家,24小時在線。若尚未啟動,請致電優加收費客戶服務熱線+86 400-898-1618,或電郵至 kefubu@youjiajk.com 查詢。
5. **服務項目簡體中文、繁體中文、英文的名稱對照:**

服务项目	服務項目	Service Items
线上家庭医生服务及送药服务	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