AIA Hong Kong

1/F, AIA Hong Kong Tower,
734 King's Road,
Quarry Bay, Hong Kong
T: (852) 2881 3333

AIA.COM.HK

Memo

Attn: All EDD & Honorable Advisors / EDDs / PSDDs / SDDs / DDs / MICs / Agency Leaders / Financial Planners (Hong Kong and Macau)

From: Ip Man Kit

Co/Dept:

Dept: **COO**

Copy: All Department Heads

Date: 14 May, 2020

Total page : 2 + 2 Attachments

Subject: (Ref:A200554)

Accident & **H**ealthcare 通訊 – AIA 醫療網絡大全 (電子書)
Accident and **H**ealthcare Newsletter – AIA Medical Panel Service eAlbum (eBook)

A&H首推醫療網絡大全（電子書），綜合了所有醫療網絡服務相關的資訊，只需一書在手，即可讓你輕鬆掌握醫療網絡服務的資訊及使用方法。

醫療網絡大全 – 一本為你而設的電子書:

- ✓ 綜合所有醫療網絡服務的資訊
- ✓ 備有快速連結指引，助你更快找到所需資訊

精彩內容包括:

1. 醫療網絡優勢及特點
2. 專科醫療網絡介紹（包括「友安醫療」及其他網絡醫療中心）
3. 醫療網絡一站式預約服務
4. 醫療計劃保障特色
5. 醫療網絡小提示
6. 預約及查詢
7. 醫療網絡短片
8. 常用連結

最新通訊詳情可參閱附件。有關通訊亦已上載於營業員專頁及資源中心內的「意外及醫療保健資訊平台」，歡迎登入瀏覽。

如有任何查詢，請經iEngage或PES使用iChat及Live Chat或透過PES以電郵進行查詢；或預約友邦香港大樓、九龍灣Manhattan Place 、友邦九龍大樓之營運服務中心查詢。澳門可致電營運部熱線 (853) 8988-1833 或親臨營運服務中心查詢。

只供內部使用FOR INTERNAL USE ONLY
於這通告內所提及的「AIA」、「友邦」或「友邦香港」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）。AIA" or "AIA Hong Kong" herein refers to AIA International Limited (Incorporated in Bermuda with limited liability).

AIA Hong Kong

1/F, AIA Hong Kong Tower,
734 King's Road,
Quarry Bay, Hong Kong
T: (852) 2881 3333

AIA.COM.HK

Memo

A&H is pleased to introduce our **FIRST EVER Medical Panel Service eAlbum**, which is an all-in-one eBook with all related information of the medical panel service. With this eAlbum, you can easily get the related information on medical panel service and booking methods.

Medical Panel Service eAlbum – an eBook tailored for you:

- ✓ Consolidated information of the medical panel service
- ✓ Easily located the required information with shortcut index

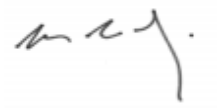
This includes:

1. Advantages and characteristics of Medical Panel Service
2. Introduction of the specialties (including AIA UNION and other network clinics)
3. One-stop panel booking service
4. Protection benefits of medical plans
5. Panel service usage tips
6. Booking and Enquiry
7. Panel service introductory video
8. Useful link

The latest newsletter is attached for your reference. It has been uploaded to e-Agency Corner and "Accident and Healthcare Module" in Resource Centre for your easy retrieval.

Should you have any queries, please enquire by using iChat and Live Chat on iEngage or PES, or through email enquiry service in PES. Alternatively, you may visit our Operations Service Centre in AIA Hong Kong Tower, Manhattan Place or AIA Kowloon Tower while advance booking is required. For Macau, please call Operations Hotline (853) 8988-1833 (Macau) or visit our Operations Enquiry Counter for details.

Regards,



Ip Man Kit

只供內部使用FOR INTERNAL USE ONLY
於這通告內所提及的「AIA」、「友邦」或「友邦香港」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）。AIA" or "AIA Hong Kong" herein refers to AIA International Limited (Incorporated in Bermuda with limited liability).

AIA
醫療網絡大全

健康長久好生活

AIA醫療網絡大全

01 醫療網絡優勢及特點

02 專科醫療網絡, 專業服務
- 友安醫療腸胃及專科中心
- 其他網絡診所及醫院

03 醫療網絡一站式預約服務

04 醫療計劃保障特色

05 醫療網絡小提示
- 預約
- 醫療網絡預先批核服務
- 索償

06 預約及查詢

07 醫療網絡短片

08 常用連結





醫療網絡
優勢及特點

醫療網絡5大優勢

優質服務
合理價格

貼心安心
提供1條龍預約服務

全面覆蓋
400+
網絡專科及普通科醫生

專業專科
多達19項專科

輕鬆無憂
提供醫療費用
預先批核服務



專科醫療網絡
專業服務

專科醫療網絡專業服務

泌尿外科　腸胃肝臟科　呼吸系統科　耳鼻喉科　腎病科　腦神經科

神經外科　骨科　婦科　眼科　血液及血液腫瘤科　內分泌及糖尿科　內科腫瘤科

臨床腫瘤科　心胸肺外科　心臟科　外科　風濕病學　兒科



醫生團隊覆蓋 19項專科

友安醫療腸胃及專科中心

AIA致力協助客戶活出「健康長久好生活」，在積極提升客戶體驗的同時，我們定必確保客戶可持續享有保障及獲享優質的醫療服務。因此，AIA在扣除成本後，會把醫療中心的收益重新投放於醫療研究，以及提升客戶健康的各種服務。

採用醫院級管理系統，嚴格控制服務質素

為保險業界定立新服務標準

承諾長遠守護客戶健康

提供優質及專業醫療服務

提供長遠可承擔的醫療

可協助控制醫療通脹



友安醫療腸胃及專科中心

12間
高私隱度貴賓室



4間
備有先進儀器
及醫院級別通風系統
的手術室



嶄新的
清洗及消毒腸鏡
及胃鏡系統





其他網絡診所及醫院





- 仁安醫院馬鞍山分科診所網絡
- 仁安醫院
- 仁安醫院荃灣分科診所網絡
- 新醫療中心
- 香港專科
- 仁安醫院將軍澳分科診所網絡
- 仁安醫院尖沙咀分科診所網絡
- 香港醫思醫療
- 港安醫療中心
- 港怡醫院
- 香港港安醫院（荃灣）

覆蓋全港網絡診所及多間私家醫院

醫療網絡
一站式預約服務

一站式預約服務

01 找尋及預約專科網絡醫生

02 確認約預

03 登記會診

04 手術/治療建議

05 申請「醫療費用預先批核」服務

06 申請核准

07 進行治療

08 理賠處理



一站式預約服務

01 找尋及預約專科網絡醫生

3種途徑 自由選擇

- 致電AIA服務熱線
- 網上自助搜尋及預約
- 聯絡財務策劃顧問

24

02 確認約預

專人協助 貼心安排

AIA客戶服務主任協助客戶安排診症時間，並向申請者（客人/財務策劃顧問)以SMS短訊確認



一站式預約服務

03 登記會診

一卡在手 登記便捷

特級「健康之寶」系列/
「永無憂」/「倍無憂」80系列



至尊醫療系列 其他醫療系列



自願醫保計劃



- 客戶出示**醫療卡及身份證明文件**
  於醫院/診所進行登記
- **無須轉介信**

04 手術/治療建議

專業應診 細心服務

醫生建議客戶
進行手術

*如醫生建議客戶無須進行手術；客戶需繳付相關之優惠網絡診金



一站式預約服務

05 申請「醫療費用預先批核」服務



盡心服務 自在輕鬆

專科醫生向AIA遞交「醫療費用預先批核」申請書，客人**無須自行向公司申請**

* 如客戶需立即進行治療，AIA會緊急處理該次申請，並在半小時至一小時內回覆結果。（限於辦公時間）

^ 醫療費用預先批核服務需由AIA審批。



06 申請核准



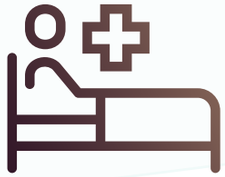
醫療費用 更有預算

AIA通知網絡診所/醫院相關之核准結果，並通知客戶「**免找數**」**服務**#之安排及可能出現之差額。

#有關資料將於處理理賠時一併上載於PES，讓財務策劃顧問更能照顧客戶所需。

一站式預約服務

07 進行治療



專業治療 安心放心

- 客戶安心進行相關治療及出院休養，而**無須擔心清繳所需之醫療費用**
- 如客戶因身體狀況或併發症而需要入住超過預算的留院日數，醫院會通知AIA，申請加大是次住院之出院免找數限額。

（AIA會考慮是否醫療所需而決定批准增加限額與否。）

08 理賠處理



一站服務 輕鬆無憂

- 醫院/診所會**向AIA發出醫療手術費用結單**
- 如AIA在收妥理賠結算明細時發現差額，AIA會從客人授權之信用卡扣除差額（如有）

*** 有關資料將同時上載於PES，讓財務策劃顧問更能掌握相關資料以協助客人。**

4-8星期

友安醫療治療流程

一條龍服務安心無憂



1 客人致電AIA服務熱線預約
收取確認電話及短訊



醫生診症及建議客戶進行手術並安排手術時間
「醫療費用預先批核」服務申請核准 2



手術當天

3 客人到達醫療中心
並由護士陪同進入貴賓休息室

4 護士協助客人進行登記
並作簡單檢查及作手術前講解





進行手術 5

6 手術後，
於貴賓室休息





7 醫生講解後安排覆診
無須付費* 輕鬆離開

*客戶所需之醫療費用必須先獲AIA預先批核，方可享有「免找數服務」。若有關手術費用超過醫療計劃下之最高賠償額或為非受保費用，AIA將會發信通知客戶相關差額，讓客戶可選擇以繳費靈、自動櫃員機或支票繳交所需費用。

醫療計劃
保障特色

醫療計劃保障簡介

AIA各產品迎合客戶所需，提供適切保障。治療前更可申請「預先批核服務」，掌握開支預算，享受出院「免找數」服務[1]。



	「至尊醫療」/「亞洲至尊」系列	AIA 自願醫保系列	特級「健康之寶」/「永無憂」/「倍無憂」80系列	其他醫療計劃
				
日間手術費用	✓	✓	✓	✓
組織病理化驗報告費用及白內障手術「標準」人工眼內晶體費用	✓	✓	✓	✓
直接在手術進行時需使用到之藥物及顯影服務[2]	✓	✓	✓	✓
手術前診症費	手術前30日內	1次	1次(手術前14日內)	–
手術後診症費	手術後60日內	3次(手術後90日內)	1次(手術後31日內)	–
醫療所需的診斷測試[2]	✓	✓	✓	✓

註:

1. 醫療費用預先批核服務(「免找數」服務)需由AIA審批。如有關的門診手術出現差額費用，公司將向保單持有人收取該等金額。請參閱保單契約內賠償項目之網絡保障賠償金額限額。
2. 此項目為額外醫療網絡服務，而並非保單保障內容，AIA對服務之提供保留絕對決定權。

CEO系列與
AIA自願醫保尊尚計劃的特點

「至尊醫療CEO」、「亞洲至尊醫療 CEO Essence」系列
及AIA自願醫保尊尚計劃醫療網絡門診手術服務



胃鏡

腸鏡

白內障

以上三項指定網絡日間手術可享：

豁免 墊底費

免找數 服務

門診手術 **現金惠益**

無索償 墊底費折扣

註:

- 由手術前後門診諮詢保障伸延至手術相關的診斷測試
- 門診手術現金惠益以每項手術HK$1,600及每年1項手術為上限
- 任何門診手術的開支並不會影響獲得無索償墊底費折扣的資格

特級健康之寶系列及 AIA自願醫保靈活計劃的特點

特級「健康之寶」系列及AIA自願醫保靈活計劃醫療網絡住院服務/優惠





病房及膳食賠償及醫生巡房賠償[3]

與非醫療網絡之最高賠償額比較

提升約 10%

醫療網絡服務內額外醫療保障

與非醫療網絡之最高賠償額比較

提升約 5%

註:

3. 包括:普通房（標準）、半私家房（舒適）、標準私家房（豪華）

醫療網絡小提示

預約

可以怎樣找尋及預約醫療網絡醫生呢?

4種途徑　方便快捷:

1. 登入AIA Connect: >搜尋網絡醫生
2. 登入AIA網頁>客戶支援>健康及索償>醫生及醫院>搜尋網絡醫生
3. 致電醫療網絡預約熱線
   a. 至尊醫療計劃客戶　852-2232 8870
   b. 其他醫療計劃客戶 852-2232 8888
   c. 內地免費客戶服務熱線 4008-428-013
4. 登入iEngage使用Chatbot 進行預約

睇專科醫生要轉介信?

轉介信並非必須。如客戶不清楚應預約那一個專科, 可以使用我們的普通科醫生網絡* 。我們為客戶提供普通科診症優惠。(*AIA自願醫保系列除外)

門診診症有得賠?診金多少?

專科診症: $400 至$1,000
港怡醫院專科診症: $800-$2,500
仁安醫院專科診症: $540-$1,440



預約

預約專科醫生時最常見的4種情況

已咨詢普通科醫生

已有指定專科醫生

AIA立即根據客戶的要求時間安排預約

未有指定專科醫生

AIA按客戶所選的地區選擇介紹專科醫生，並按其選擇之時間安排預約

未咨詢普通科醫生

建議先咨詢家庭醫生 / 以優惠價格使用AIA普通科醫生診症服務*

(*AIA自願醫保系列除外)

希望立刻預約專科

AIA會轉介客戶與我們的醫生了解狀況，再安排合適的專科醫生給客人



如何得知預約確認？

AIA 會於1個工作天內
向客人確認預約情況

A. 成功確認:

致電客戶確認預約時間
及專科醫生資料，並於
下一個工作天6時前
發出SMS確認資訊

B. 未能成功預約:

致電客戶並請客戶
提供另一合適時間



醫療網絡預先批核服務

1 是否一定要申請日間手術預先批核及墊支服務?

申請日間手術預先批核，您可:

- 更容易掌握醫療開支預算
- 若墊支服務獲批，可於手術後無須付費或向AIA申請索償，輕鬆簡單



2 怎樣申請?

只須由門診醫生填寫「預先批核申請表」，然後直接交給AIA作審批。若客人於醫院的日間手術中心接受治療，可由主診醫生填寫「入院前登記表格」，經客人或財務策劃顧問交回AIA作審批。

醫療網絡預先批核服務

3 申請日間手術預先批核及墊支服務會有什麼情況出現?



	墊支服務**獲批**	墊支服務**不獲批**
預先批核 **獲批**	診所/醫院直接聯絡客人安排預約手術之事宜 於手術後，客人毋須繳費即可回家休養	**原因1:** 由於是次墊支服務申請索償與上一次住院或門診手術相距時間在90日內，因此客人需要自行付費再向AIA提交索償
預先批核 **不獲批**	不適用	**原因1:** 保單生效時間在2年之內 **原因2:** 有可能涉及保單的不保範圍 **原因3:** 病徵出現日期在保單生效前或等候期內


一定要用AIA指定醫生
先有得賠?
不是, 如客戶選擇自選醫生,
亦可使用AIA預先批核服務
來了解受保範圍及理賠上限

查詢

可以怎樣查詢醫療網絡的事宜?



醫療網絡
預約及查詢方法

預約及查詢

A 登入「AIA Connect 友聯繫」進行預約

▶ 搜尋網絡醫生 ▶ 選擇預約醫生

B 登入AIA公司網頁 (www.aia.com.hk)進行預約

▶ 輸入個人資料或保單號碼

▶ 搜尋醫生

▶ 可以電話預約或於網上預約



C 致電熱線

1. 特級「健康之寶」系列、自願醫保系列及住院醫療賠償產品:

852-2232 8888 / *1299

▶ 選擇語言 ▶ 按#2

▶ 輸入保單號碼或個人資料

2.「至尊醫療」系列^:

852-2232 8870 ▶ 選擇語言

▶ 按1 ▶ 按3

▶ 輸入保單號碼或個人資料

3. 友心意及全程保醫療保障計劃:

852-2232 8770 ▶ 選擇語言

^適用於「至尊醫療計劃」、「至尊醫療計劃2」、「至尊醫療計劃3」、「至尊醫療計劃5」系列之保單客戶

預約及查詢

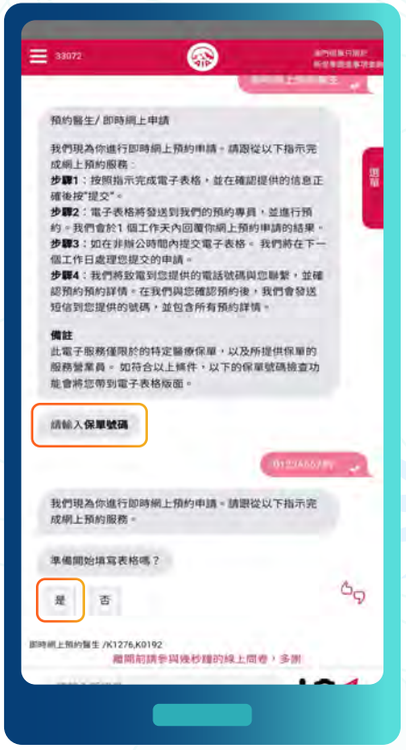
D 登入iEngage 使用Chatbot進行預約

▶ 按下「關於個人保險索償服務」 ▶ 選擇「網上預約醫生」

1 選擇「即時網上預約醫生」



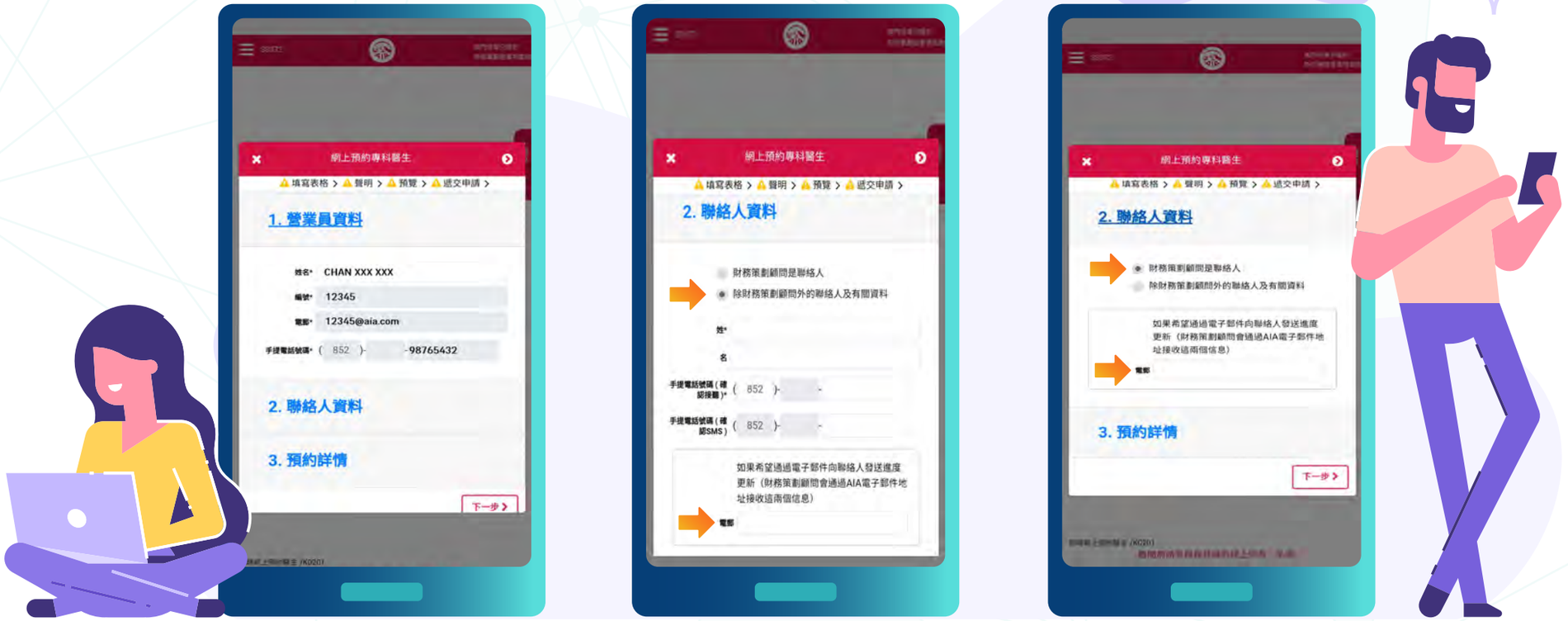
2 閱讀使用守則後，輸入保單號碼，然後按「是」





D 登入iEngage 使用Chatbot進行預約

3 填寫表格:
檢查營業員資料是否有誤及輸入聯絡人資料



D 登入iEngage 使用Chatbot進行預約

4 輸入預約詳情







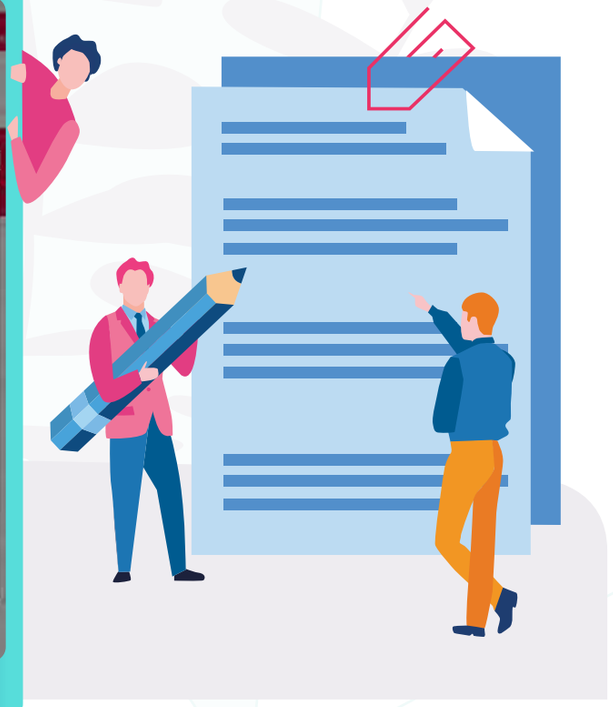
D 登入iEngage 使用Chatbot進行預約

5 聲明及預覽









醫療網絡知多點短片

醫療網絡短片



常用連結

A 搜尋網絡醫生

AIA 網頁

「友」理賠伴
醫健一站通

保單查詢系統

B 常用表格

AIA 網頁

電子索償平台






AIA
医疗网络大全
AIA
健康長久好生活

AIA医疗网络大全



01 医疗网络优势及特点

02 专科医疗网络，专业服务
- 友安医疗肠胃及专科中心
- 其他网络诊所及医院

03 医疗网络一站式预约服务

04 医疗计划保障特色

05 医疗网络小提示
- 预约
- 医疗网络预先批核服务
- 索偿

06 预约及查询

07 医疗网络短片

08 常用连结





医疗网络
优势及特点

医疗网络5大优势

优质服务

合理价格

贴心安心

提供 1 条龙 预约服务

全面覆盖

400+

网络专科及普通科医生

专业专科

多达 19 项专科

轻松无忧

提供医疗费用

预先批核服务



专科医疗网络
专业服务

专科医疗网络专业服务

泌尿外科　肠胃肝脏科　呼吸系统科　耳鼻喉科　肾病科　脑神经科

神经外科　骨科　妇科　眼科　血液及血液肿瘤科　内分泌及糖尿科　内科肿瘤科

临床肿瘤科　心胸肺外科　心脏科　外科　风湿病学　儿科



医生团队覆盖 **19项专科**

友安医疗肠胃及专科中心

AIA致力协助客户活出「健康长久好生活」，在积极提升客户体验的同时，我们定必确保客户可持续享有保障及获享优质的医疗服务。因此，AIA在扣除成本后，会把医疗中心的收益重新投放于医疗研究，以及提升客户健康的各种服务。

采用医院级管理系统，严格控制服务质素

为保险业界定立新服务标准

承诺长远守护客户健康

提供优质及专业医疗服务

提供长远可承担的医疗

可协助控制医疗通胀



友安医疗肠胃及专科中心

12间
高私隐度贵宾室



4间
备有先进仪器
及医院级别通风系统
的手术室



崭新的
清洗及消毒肠镜
及胃镜系统





其他网络诊所及医院





- 仁安医院马鞍山分科诊所网络
- 仁安医院
- 仁安医院荃湾分科诊所网络
- 新医疗中心
- 香港专科
- 仁安医院将军澳分科诊所网络
- 仁安医院尖沙咀分科诊所网络
- 香港医思医疗
- 港安医疗中心
- 港怡医院
- 香港港安医院（荃湾）

覆盖全港网络诊所及多间私家医院

医疗网络
一站式预约服务

一站式预约服务

01 找寻及预约专科网络医生

02 确认约预

03 登记会诊

04 手术/治疗建议

05 申请「医疗费用预先批核」服务

06 申请核准

07 进行治疗

08 理赔处理



一站式预约服务

01 找寻及预约专科网络医生

3种途径 自由选择

- 致电AIA服务热线
- 网上自助搜寻及预约
- 联络财务策划顾问

02 确认约预

专人协助 贴心安排

AIA客户服务主任协助客户安排诊症时间，并向申请者（客人/财务策划顾问）以SMS短讯确认



一站式预约服务

03 登记会诊

一卡在手 登记便捷

特级「健康之宝」系列/
「永无忧」/「倍无忧」80系列



至尊医疗系列 其他医疗系列



自愿医保计划



- 客户出示**医疗卡及身份证明文件**于医院/诊所进行登记
- **无须转介信**

04 手术/治疗建议

专业应诊 细心服务

医生建议客户
进行手术

*如医生建议客户无须进行手术；客户需缴付相关之优惠网络诊金



一站式预约服务

05 申请「医疗费用预先批核」服务



尽心服务 自在轻松

专科医生向AIA递交「医疗费用预先批核」申请书，客人**无须自行向公司申请**

* 如客户需立即进行治疗，AIA会紧急处理该次申请，并在半小时至一小时内回覆结果。（限于办公时间）

^ 医疗费用预先批核服务需由AIA审批。



06 申请核准



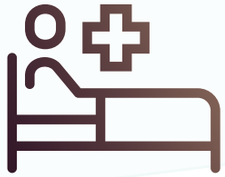
医疗费用 更有预算

AIA通知网络诊所/医院相关之核准结果，并通知客户「**免找数**」**服务**#之安排及可能出现之差额。

#有关资料将于处理理赔时一并上载于PES，让财务策划顾问更能照顾客户所需。

一站式预约服务

07 进行治疗



专业治疗 安心放心

- 客户安心进行相关治疗及出院休养，而**无须担心清缴所需之医疗费用**
- 如客户因身体状况或并发症而需要入住超过预算的留院日数，医院会通知AIA，申请加大是次住院之出院免找数限额。

（AIA会考虑是否医疗所需而决定批准增加限额与否。）

08 理赔处理



一站服务 轻松无忧

- 医院/诊所会**向AIA发出医疗手术费用结单**
- 如AIA在收妥理赔结算明细时发现差额，AIA会从客人授权之信用卡扣除差额（如有）

* 有关资料将同时上载于PES，让财务策划顾问更能掌握相关资料以协助客人。

4-8星期

友安医疗治疗流程

一条龙服务安心无忧

1 客人致电AIA服务热线预约
收取确认电话及短讯



医生诊症及建议客户进行手术并安排手术时间
「医疗费用预先批核」服务申请核准 2



手术当天

3 客人到达医疗中心
并由护士陪同进入贵宾休息室

4 护士协助客人进行登记
并作简单检查及作手术前讲解





进行手术 5

6 手术后，
于贵宾室休息



7 医生讲解后安排覆诊
无须付费* 轻松离开



*客户所需之医疗费用必须先获AIA预先批核，方可享有「免找数服务」。若有关手术费用超过医疗计划下之最高赔偿额或为非受保费用，AIA将会发信通知客户相关差额，让客户可选择以缴费灵、自动柜员机或支票缴交所需费用。

医疗计划
保障特色

医疗计划保障简介

AIA各产品迎合客户所需，提供适切保障。治疗前更可申请「预先批核服务」，掌握开支预算，享受出院「免找数」服务[1]。



	「至尊医疗」/「亚洲至尊」系列	AIA 自愿医保系列	特级「健康之宝」/「永无忧」/「倍无忧」80系列	其他医疗计划
				
日间手术费用	✓	✓	✓	✓
组织病理化验报告费用及白内障手术「标准」人工眼内晶体费用	✓	✓	✓	✓
直接在手术进行时需使用到之药物及显影服务[2]	✓	✓	✓	✓
手术前诊症费	手术前30日内	1次	1次(手术前14日内)	–
手术后诊症费	手术后60日内	3次(手术后90日内)	1次(手术后31日内)	–
医疗所需的诊断测试[2]	✓	✓	✓	✓

注:

1. 医疗费用预先批核服务(「免找数」服务)需由AIA审批。如有关的门诊手术出现差额费用，公司将向保单持有人收取该等金额。请参阅保单契约内赔偿项目之网络保障赔偿金额限额。
2. 此项目为额外医疗网络服务，而并非保单保障内容，AIA对服务之提供保留绝对决定权。

CEO系列与
AIA自愿医保尊尚计划的特点

「至尊医疗CEO」、「亚洲至尊医疗 CEO Essence」系列及AIA自愿医保尊尚计划医疗网络门诊手术服务



胃镜

肠镜

白内障

以上三项指定网络日间手术可享：

豁免垫底费

免找数服务

门诊手术**现金惠益**

无索偿垫底费折扣

注:

- 由手术前后门诊谘询保障伸延至手术相关的诊断测试
- 门诊手术现金惠益以每项手术HK$1,600及每年1项手术为上限
- 任何门诊手术的开支并不会影响获得无索偿垫底费折扣的资格

特级健康之宝系列及 AIA自愿医保灵活计划的特点

特级「健康之宝」系列及AIA自愿医保灵活计划医疗网络住院服务/优惠



病房及膳食赔偿及
医生巡房赔偿[3]

与非医疗网络之最高赔偿额比较

提升约
10%



医疗网络服务内
额外医疗保障

与非医疗网络之最高赔偿额比较

提升约
5%

注:
3. 包括:普通房（标准）、半私家房（舒适）、标准私家房（豪华）

医疗网络小提示

预约

可以怎样找寻及预约医疗网络医生呢?

4种途径　方便快捷:

1. 登入AIA Connect: >搜寻网络医生
2. 登入AIA网页>客户支援>健康及索偿>医生及医院>搜寻网络医生
3. 致电医疗网络预约热线
   a. 至尊医疗计划客户　852-2232 8870
   b. 其他医疗计划客户 852-2232 8888
   c. 内地免费客户服务热线 4008-428-013
4. 登入iEngage使用Chatbot 进行预约

睇专科医生要转介信?

转介信并非必须。如客户不清楚应预约那一个专科, 可以使用我们的普通科医生网络* 。我们为客户提供普通科诊症优惠。(*AIA自愿医保系列除外)

门诊诊症有得赔?诊金多少?

专科诊症: $400 至$1,000
港怡医院专科诊症: $800-$2,500
仁安医院专科诊症: $540-$1,440



预约

预约专科医生时最常见的4种情况

已咨询普通科医生

已有指定专科医生

AIA立即根据客户的要求时间安排预约

未有指定专科医生

AIA按客户所选的地区选择介绍专科医生，并按其选择之时间安排预约

未咨询普通科医生

建议先咨询家庭医生 / 以优惠价格使用AIA普通科医生诊症服务*

(*AIA自愿医保系列除外)

希望立刻预约专科

AIA会转介客户与我们的医生了解状况，再安排合适的专科医生给客人



如何得知预约确认？

AIA 会于1个工作天内
向客人确认预约情况

A. 成功确认：

致电客户确认预约时间
及专科医生资料，并于
下一个工作天6时前
发出SMS确认资讯

B. 未能成功预约：

致电客户并请客户
提供另一合适时间



医疗网络预先批核服务

1 是否一定要申请日间手术预先批核及垫支服务?

申请日间手术预先批核，您可:

- 更容易掌握医疗开支预算
- 若垫支服务获批，可于手术后无须付费或向AIA申请索偿，轻松简单



2 怎样申请?

只须由门诊医生填写「预先批核申请表」，然后直接交给AIA作审批。若客人于医院的日间手术中心接受治疗，可由主诊医生填写「入院前登记表格」，经客人或财务策划顾问交回AIA作审批。

医疗网络预先批核服务

3 申请日间手术预先批核及垫支服务会有什么情况出现？



	垫支服务**获批**	垫支服务**不获批**
预先批核 **获批**	诊所/医院直接联络客人安排预约手术之事宜 于手术后，客人毋须缴费即可回家休养	**原因1:** 由于是次垫支服务申请索偿与上一次住院或门诊手术相距时间在90日内，因此客人需要自行付费再向AIA提交索偿
预先批核 **不获批**	不适用	**原因1:** 保单生效时间在2年之内 **原因2:** 有可能涉及保单的不保范围 **原因3:** 病徵出现日期在保单生效前或等候期内


一定要用AIA指定医生
先有得赔?
不是, 如客户选择自选医生,
亦可使用AIA预先批核服务
来了解受保范围及理赔上限

查询

可以怎样查询医疗网络的事宜？



医疗网络
预约及查询方法

预约及查询

A 登入「AIA Connect 友联系」进行预约

▶ 搜寻网络医生 ▶ 选择预约医生

B 登入AIA公司网页(www.aia.com.hk)进行预约

▶ 输入个人资料或保单号码

▶ 搜寻医生

▶ 可以电话预约或于网上预约



C 致电热线

1. 特级「健康之宝」系列、自愿医保系列及住院医疗赔偿产品:

852-2232 8888 / *1299

▶ 选择语言 ▶ 按#2

▶ 输入保单号码或个人资料

2.「至尊医疗」系列^:

852-2232 8870 ▶ 选择语言

▶ 按1 ▶ 按3

▶ 输入保单号码或个人资料

3. 友心意及全程保医疗保障计划:

852-2232 8770 ▶ 选择语言

^适用于「至尊医疗计划」、「至尊医疗计划2」、「至尊医疗计划3」、「至尊医疗计划5」系列之保单客户

预约及查询

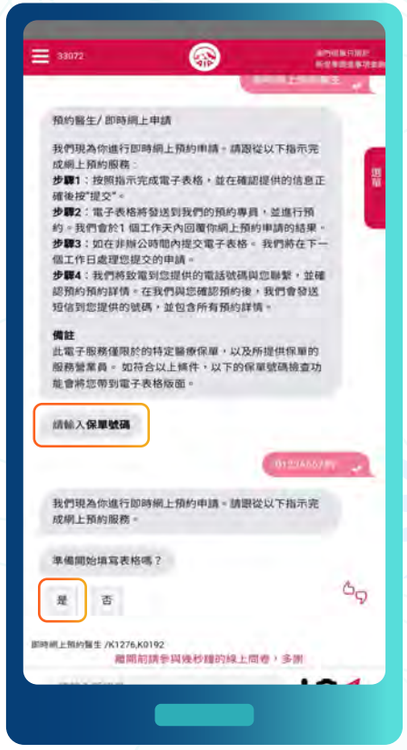
D 登入iEngage 使用Chatbot进行预约

▶ 按下「关于个人保险索偿服务」 ▶ 选择「网上预约医生」

1 选择「即时网上预约医生」



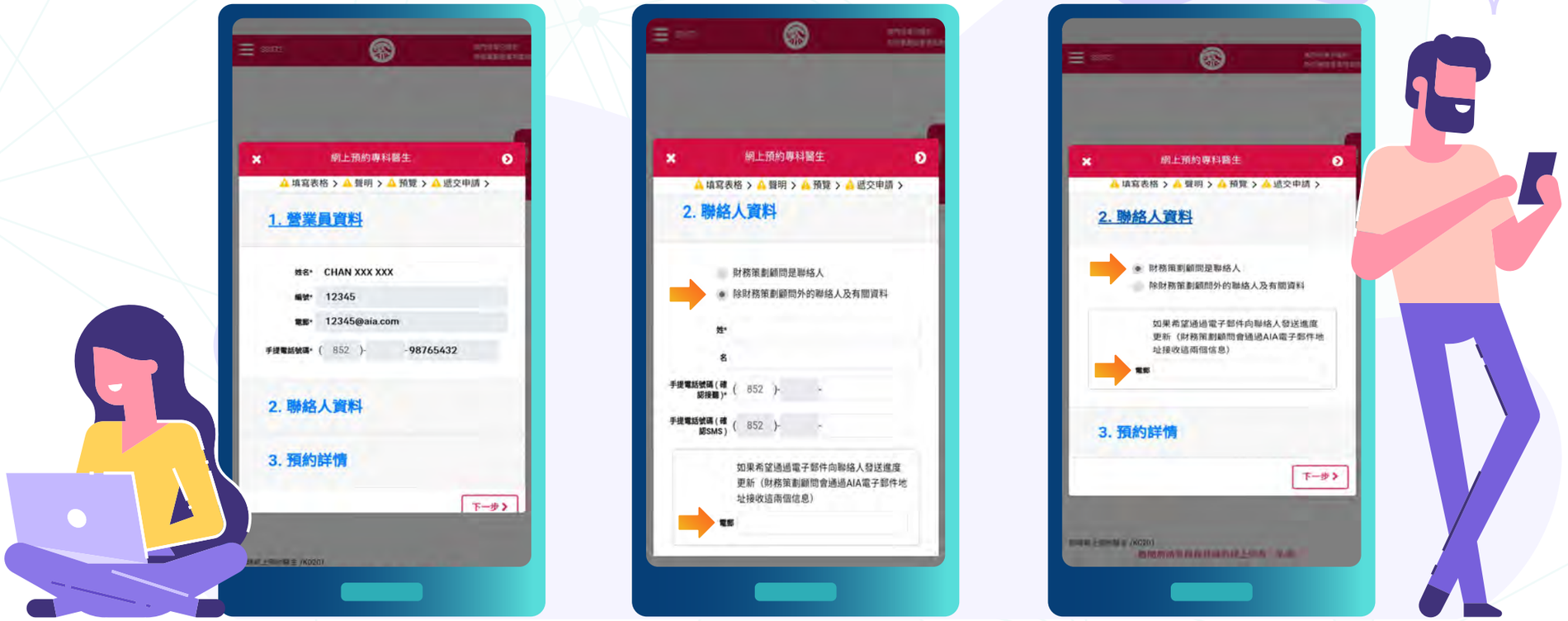
2 阅读使用守则后，输入保单号码，然后按「是」





D 登入iEngage 使用Chatbot进行预约

3 填写表格:
检查营业员资料是否有误及输入联络人资料



D 登入iEngage 使用Chatbot进行预约

4 输入预约详情







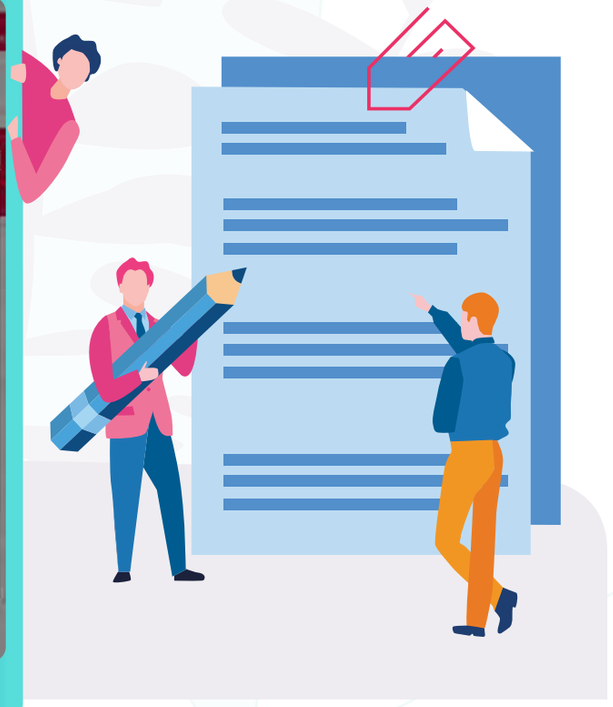
D 登入iEngage 使用Chatbot进行预约

5 声明及预览









医疗网络知多点短片

医疗网络短片



常用连结

A 搜寻网络医生

- AIA 网页
- 「友」理赔伴 医健一站通
- 保单查询系统

B 常用表格

- AIA 网页
- 电子索偿平台



