

# 环球医疗关顾服务

个人化护理及由美国顶尖哈佛级别专家<sup>‡</sup>及医院提供之专有顾问服务

## 若最坏的情况发生

癌症、心脏疾病及中风均是香港的主要致命疾病。若不幸确诊患病，将会令您的生活产生巨大转变。



假如这些疾病突然来袭，您会如何应对其所带来的问题、困难和疑惑呢？



「我的诊断是否正确？」

「我现在的治疗建议是最好的吗？」

「哪一位医疗专家最适合治疗我的病况？」

「哪个是最佳的治疗方案？及在何时可以进行？」

<sup>‡</sup> 根据服务供应商PGH的定义，顶尖哈佛级别专家是指哈佛医学院附属医院或根据《美国新闻与世界报导》被评选为排名前1%的美国医院的专家。

## 事情发展或许未能尽如人意

于2018年，全球共发生了超过**150万宗可避免的医疗事故**<sup>^</sup>，这些事故往往为患者的生命引致不必要的困苦，及对社会带来巨大的财务负担。根据经济合作与发展组织发表的报告指出，错误诊断及药物事故所引致的医疗成本是最昂贵的\*。



你知道吗？

在美国：

由初步确诊和门诊所引致的误诊或延迟诊断约占美国所有索赔近70%。而在过去的25年，支付予诊断事故有关的总金额约为**388亿美元**。

在英国：

80%的药物事故导致患者需要入院，其份额约占2008年医院病床容量的4%。而按估计因这些入院的个案，每年为国民保健署（National Health Service）所带来的成本约为**7亿6百万欧元**。

在德国：

根据疾病成本模拟研究指出，与药物事故相关的总医疗护理成本为**8亿1千6百万欧元**，即每宗病例约为381欧元，这些事故有近60%是因为住院治疗，另外11%是由于急症门诊所引致，而其余21%则是与长期护理相关。

<sup>^</sup> 根据2018年4月7日在「Health Affairs」期刊上发表的一项研究（Vol. 30, No. 4: Still Crossing the Quality Chasm）（<https://www.healthaffairs.org/doi/full/10.1377/hlthaff.2011.0084>）

\* 根据经济合作与发展组织于2017年11月发表的报告「The economics of patient safety in primary and ambulatory care: Flying blind, OECD Health Working Papers No. 106」（<https://pdfs.semanticscholar.org/f2f4/d1808dc68fe74d2c65bec81a3027a171af14.pdf>）

# 我们时刻为您守候

我们深明在人生中，面对严重疾病就如对抗一场重要的战役。在此关键时刻，您必须确切得到专业的医疗建议，以助您适时作出最佳的治疗决定。作为汇康保险计划的受保人（「汇康受保人」），若您不幸由注册医生诊断患上癌症、心脏疾病或中风，我们将会与您并肩同行，一起渡过整个过程。

透过由Preferred Global Health Ltd（「PGH」）为您提供独有的**环球医疗关顾服务**（「此服务」），您可与国际顶级医院及**顶尖哈佛级别癌症，心脏疾病及中风之专家<sup>†</sup>团队**接轨，从而得到最大的病人权益。

## 诊断核实及治疗方案



确保您的医疗个案得到多名在美国的顶尖哈佛级别专家<sup>†</sup>的深入审查，并就您的个案给予专家意见及治疗建议。

## 医生与医生对话



安排您的本地医生透过安全的视像会议与美国的专家<sup>†</sup>团队直接讨论及共同制定一个最理想的治疗方案。

## 美国医护关顾服务

(只适用于合资格汇康受保人)



为您安排所有的医疗预约，更为您的同行者在美国提供礼宾服务支援。

## 为何环球医疗关顾服务对您是这样重要？

### 注入国际视野 与本地医疗建议互补

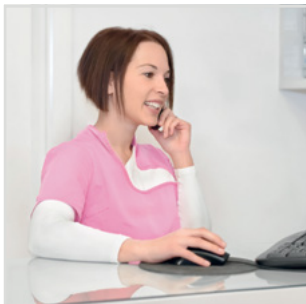
通过与国际顶级医院和医疗网络的独有联系，对您的医疗个案进行全面分析。

### 维护您的病人权益为本

顶尖哈佛级别专家<sup>†</sup>团队及个人护理专员的高度参与，协助您更全面掌握您的诊断及作出明智的决定。

### 给予选项以达致更佳的效果

您可以选择在本地或在美国按专家建议的治疗方案接受治疗。



您的**个人护理专员**致力于确保您从医疗团队获得最好的治疗、建议及护理。如您选择在美国接受治疗，您的个人护理专员，兼为专业医护人员，更将为您提供礼宾服务，包括为您安排机票、住宿，入院/出院、账单审阅及康复护理支援等。

<sup>†</sup> 根据服务供应商PGH的定义，顶尖哈佛级别专家是指哈佛医学院附属医院或根据《美国新闻与世界报导》被评选为排名前1%的美国医院的专家。

## PGH的独有优势




Preferred Global Health Ltd 是一家领先的环球患者护理组织，其总部设于美国马萨诸塞州波士顿，并拥有超过**20年的经验**，为病人争取最大权益及支援其康复之路。PGH提供**由美国位列首1%医院之顶级哈佛级别专家<sup>†</sup>**的医疗专业知识，拥有良好的纪录，为癌症或严重疾病患者带来更佳的效果。

患者在确诊严重疾病时往往会被淹没在广泛的信息及治疗建议中，环球医疗关怀服务在路途上一直守护着您，并不断为您给予指导，与您并肩克服起伏不定的情绪，在您治疗旅途上的每个重要进程带来更多价值。



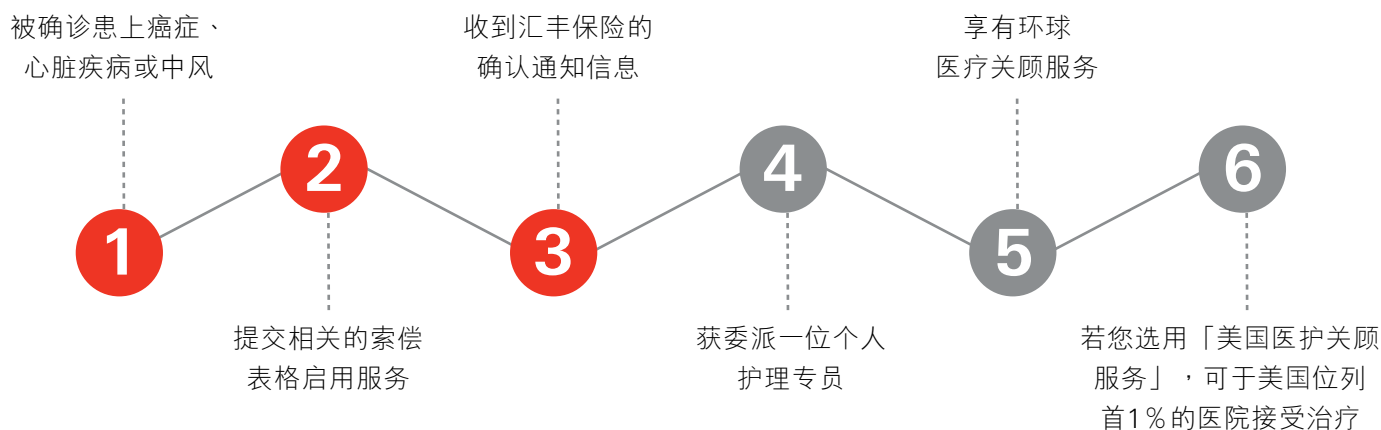
## 联系我们

 汇丰保险客户服务热线  
(852) 2583 8000

 汇丰保险网页  
<https://www.hsbc.com.hk/zh-cn/insurance/>

<sup>†</sup> 根据服务供应商PGH的定义，顶尖哈佛级别专家是指哈佛医学院附属医院或根据《美国新闻与世界报导》被评选为排名前1%的美国医院的专家。

## 简单流程达致更佳效果



## 个案分享：美国医护关顾服务



### 来自香港的癌症患者Stephen Choi的真实个案分享

- Stephen，45岁，获诊断患上膀胱癌。
- 在咨询本地医生后，他都无法为自己决定一个最佳的治疗方案。
- 因此，Stephen寻求PGH的协助，以获得进一步的医疗咨询。

PGH的环球医疗关顾服务给予悉心的每一步



Mandy被委派为Stephen的**个人护理专员**，协助处理Stephen的医疗个案，并与一位美国顶尖专家<sup>†</sup>跟进**诊断核实及治疗方案报告**，以进一步确诊并提供适切的治疗方案。

Mandy为Stephen安排他的本地医生与在美国的顶尖专家进行**医生与医生对话**讨论Stephen的个案。

Stephen最後决定到美国接受治疗。PGH推荐了**哈佛医学院附属癌症治疗中心**「Dana Farber Cancer Institute」的**首席泌尿外科医生**（同时为哈佛医学院教授）为Stephen主治。Mandy帮助安排及处理Stephen的所有入院程序和医疗预约，并在整个治疗过程一直陪伴着Stephen及他的妻子，直至Stephen逐渐康复回家。

Stephen完全康复，并很高兴能够得到最佳的治疗。

— 您的康复，是我们唯一的目标 —

## 联系我们



汇丰保险客户服务热线  
(852) 2583 8000



汇丰保险网页  
<https://www.hsbc.com.hk/zh-cn/insurance/>

<sup>†</sup> 根据服务供应商PGH的定义，顶尖哈佛级别专家是指哈佛医学院附属医院或根据《美国新闻与世界报导》被评选为排名前1%的美国医院的专家。

---

## 免責聲明

环球医疗关怀服务（「此服务」）是由一间领先的环球患者护理组织Preferred Global Health Ltd（「PGH」）提供予汇康保险计划之投保人（在此统称为「病者」）的服务，此服务包括「个人护理专员」、「诊断核实及治疗方案」、「医生与医生对话」及「美国医护关怀服务」。「美国医护关怀服务」仅适用于名义金额为200万美元或以上的汇康保险计划保单。此服务由PGH或PGH所安排之供应商向正在寻求关于个人医疗状况的进一步意见/建议之病者，给予医疗咨询及治疗建议的资源。**此服务是由PGH于汇康保险计划保单仍生效时所提供的一项附加增值服务，您/病者有责任支付就您/病者在享用此服务因而产生的所有治疗、医疗及相关费用/支出（无论是直接或间接）。有关此服务的详情，请参阅PGH官方网站[www.pghworld.com/zh-hans/Services-Hongkong](http://www.pghworld.com/zh-hans/Services-Hongkong)。**

您需受由PGH就享用此服务所订立的条款及细则约束。汇丰人寿保险（国际）有限公司（「本公司」或「我们」）并不代表PGH，而且不会对PGH提供的上述内容负责任。本公司与哈佛没有任何直接关系，任何对哈佛的引用仅基于PGH为其提供的内容用作识别及参考目的，并不意味着本公司与哈佛之间存在关系。请向医疗专业人士寻求进一步指引。我们有绝对权利随时更改就汇康保险计划保单内提供此服务之条款及细则而毋须提前通知。

## 常见问题

### 享有资格

#### 诊断

#### 启用步骤

#### 诊断核实及治疗方案

#### 医生与医生对话

#### 美国医护关顾服务

## 享有资格

### 1. 我是否符合资格接受环球医疗关顾服务？

若您是：

- (1) 汇康保险计划的受保人及
  - (2) 您的保单于保单期内仍然生效
- 您便可享用环球医疗关顾服务。

环球医疗关顾服务(「此服务」)由主导的环球患者护理组织，Preferred Global Health Ltd (「PGH」)提供予汇康保险计划之受保人，其服务包括「个人护理专员」、「诊断核实及治疗方案」、「医生与医生对话」以及「美国医护关顾服务」。

「美国医护关顾服务」仅适用于名义金额为200万美元或以上的汇康保险计划保单。所有的治疗及医疗费用需要由客户承担，而该客户亦需透过自资以支付在美国就机票、住宿、康复护理支援等所产生之费用。

环球医疗关顾服务是由PGH于整个汇康保险计划保单期内之一项附加增值服务，详情请参阅环球医疗关顾服务的服务单张。汇丰人寿保险（国际）有限公司将不会为PGH所提供之服务质量及范围承担任何责任。我们保留不时更改PGH所提供之详情、条款及细则之权利，并可决定于任何时间终止及/ 或暂停提供此服务而毋须提前通知。

### 2. 我需要接受任何额外的医疗评估才能启动环球医疗关顾服务吗？

当您确诊汇康保险计划保障范围内的严重疾病，您可于申请索偿时要求启用此服务，PGH会根据「环球医疗关顾服务」之条款处理您的要求。

### 3. 我可以联络PGH查询有关PGH及其服务的问题吗？

可以，您可以在其官方网站[www.pghworld.com](http://www.pghworld.com)查询更多资料；如有需要，您亦可将查询传送到其公众电子邮箱：[info@pghworld.com](mailto:info@pghworld.com)。

### 4. 客户可否在治疗过程中的任何时候使用环球医疗关顾服务？

我们十分建议您一知悉诊断结果就立刻启用此服务，以及时获得专科医生就诊断或治疗计划提出的建议。然而，如您想稍后才启用此服务，您亦可于到时可再填妥并递交另一张索偿表格予汇丰保险提出要求。

### 5. 环球医疗关顾服务有什么无限保项目？若我过去曾有中风，心脏疾病及/或癌症的诊断记录，我是否符合资格接受此服务？

您使用此服务的权利是基于汇康保险计划的保障范围，故计划的保障范围、不受保项目及已存在的状况均适用于此服务。有关癌症、心脏疾病及中风的定义以及不受保项目，请参阅保单条款。

### 6. 客户可以多经常要求环球医疗关顾服务？

作为合格的受保人，只要您于保单期内被注册医生诊断患上癌症、心脏疾病或中风，便可享用此服务。

## 常见问题

### 享有资格

### 诊断

### 启用步骤

### 诊断核实及治疗方案

### 医生与医生对话

### 美国医护关顾服务

## 诊断

### 1. 什么类型的诊断可获接受？

癌症、心脏病及 / 或中风的诊断均获接受。汇康保险计划的保障范围及不受保项目均适用于此服务。有关癌症、心脏疾病及中风的定义以及不受保项目，请参阅保单条款。

### 2. 我的诊断须由谁提供及确认？

由注册医生诊断便可。

### 3. 什么测试可以诊断出恶性癌症？恶性癌症受保吗？

恶性癌症的定义是指任何恶性肿瘤经组织学证实确诊(如活细胞检查)，并有恶性细胞不受控制地生长及入侵组织的特徵。汇康保险计划的保障范围及不受保项目均适用于此服务。有关癌症、心脏疾病及中风的定义以及不受保项目，请参阅保单条款。

### 4. 何谓可接受的心脏疾病医疗状况？

心脏疾病常与「心血管疾病」交替使用，一般是指涉及血管变窄或阻塞的情况，可导致心脏病发作、胸痛(心绞痛)或中风。心脏疾病还包括影响心肌、心瓣或心律(例如心律不齐)的疾病。汇康保险计划的保障范围及不受保项目均适用于此服务。有关癌症、心脏疾病及中风的定义以及不受保项目，请参阅保单条款。

### 5. 中风的定义是什么？

中风一般被描述为神经功能受损，归因于血管原因导致中枢神经系统(CNS)的急性焦点损伤，包括脑梗塞、脑内出血(ICH)和下脑出血(SAH)，并且是全世界残疾及死亡的一个主要原因。有关癌症、心脏疾病及中风的定义以及不受保项目，请参阅保单条款。

### 6. 心脏病发作和中风均属紧急情况；在某种情况下，PGH会否提供紧急支援？

不会。为您著想，如有心脏衰竭或大脑血液供应中断导致中风，短暂性脑缺血发作(俗称「小中风」)或因血管出血或心肌衰竭导致心脏病发作等紧急情况，应立即就医。PGH只能提供诊断核实、由哈佛级别专科医生<sup>†</sup>制定治疗计划等医护咨询服务。

### 7. 环球医疗关顾服务会否关顾患者的康复和善后长期护理？

会的。PGH将委派一位个人护理专员全程跟进您由诊断至康复的健康情况，直到您的个案结束为止。

<sup>†</sup> 根据服务供应商PGH的定义，顶尖哈佛级别专家是指哈佛医学院附属医院或根据《美国新闻与世界报导》被评选为排名前1%的美国医院的专家。

## 常见问题

享有资格

诊断

启用步骤

诊断核实及治疗方案

医生与医生对话

美国医护关顾服务

## 启用步骤

### 1. 我何时可启用环球医疗关顾服务？

当您获注册医生(亦称作「您的本地医生」)诊断患上癌症、心脏疾病或中风后，您可随即选择启用此服务。您需填写相关索偿表格并提交予汇丰保险以启用此服务。收到您的要求后，您的索偿申请及服务启用将获汇丰保险及PGH同步处理。不论索偿结果如何，您都可享有此服务。所有合格的受保人均可享用「诊断核实及治疗方案」、「医生与医生对话」及「个人护理专员」等多项服务。「美国医护关顾服务」仅适用于名义金额为200万美元或以上的汇康保险计划保单。所有的治疗及医疗费用需要由客户承担，而该客户亦需透过自资以支付在美国就机票、住宿、康复护理支援等所产生之费用。

### 2. 汇丰保险将与PGH会分享这些资料？

请放心，汇丰保险只会把相关索偿表格中服务启用部分内的所需资料(即您的全名、保单号码、诊断分类—癌症、心脏疾病或中风、有效电邮地址、有效手提电话号码及首选联络时间)，转交给PGH。PGH的服务启用和索偿要求将分别由PGH和汇丰保险独立处理。除于索偿表格服务启用部分所提供的资料外，您所有其他的个人资料，包括医疗纪录及索偿申请结果将不会于汇丰人寿保险(国际)有限公司及PGH之间分享。

### 3. 何时知道我的启用要求是否已被收妥？

汇丰保险收妥您的启用及索偿要求后，将随即发出短信通知您。之后，PGH将委派的个人护理专员在24至48小时内，透过电话及/或电邮与您联络。若您的个人护理专员在一个月内无法成功联络到您，您将收到由汇丰保险发出的短信通知您此等请求无效。在这情况下，您需再次向我们提交一份完整的索偿表格，以启用服务。

### 4. 我可从个人护理专员获得什么支持？

PGH的个人护理专员均为注册护士，具有丰富的医疗项目管理经验和患者宣导专业知识。他们以美国波士顿为基地，从当地为我们的合资格受保人提供支援及辅导，并按受保人的医疗需要与哈佛级别专科医生<sup>†</sup>/医院紧密合作。

服务启用后，您的个人护理专员将为您提供全程贴身的完善护理服务。个人护理专员将与您详谈以了解您的个案、情况、需要和顾虑等等，并会请您提交完整的医疗档案及与您的个案有关的所有文件，然后传送给在美国的专科医生，以便进一步核实您的诊断和制定治疗计划。请放心，您提供的医疗记录完全属您所拥有，并须在得到您(患者)同意才提供。如您需要进一步协助或不便向您的本地医生提出要求，个人护理专员将在得到您的同意后代您联络该医生。

<sup>†</sup> 根据服务供应商PGH的定义，顶尖哈佛级别专家是指哈佛医学院附属医院或根据《美国新闻与世界报导》被评选为排名前1%的美国医院的专家。



## 常见问题

享有资格

诊断

启用步骤

**诊断核实及治疗方案**

医生与医生对话

美国医护关顾服务

### 诊断核实及治疗方案

#### 1. 何谓「诊断核实及治疗方案」？

「诊断核实及治疗方案」是为作出最初诊断时所根据的医疗记录及造影，进行一个全面评估。多名哈佛级别专科医生<sup>†</sup>会透过跨专科检视手法，确认或提供其他诊断，并制定不同的治疗计划方案以供选择。您将会收到一份附有专科医生意见和建议的「诊断核实及治疗方案」报告。

#### 2. 哈佛级别专科医生<sup>†</sup>是如何挑选的？

PGH与数千名哈佛级别专科医生<sup>†</sup>合作无间，他们将根据您的医疗状况为您的个案寻找合适人选。而癌症个案通常涉及不同肿瘤科的跨专科检视：如医学肿瘤科、放射肿瘤科和外科肿瘤科等。

#### 3. 我或我的本地医生可否要求由另一家美国医院的专科医生进行检查？

在「诊断核实及治疗方案」过程当中，PGH将与哈佛级别专科医生<sup>†</sup>和全球最大之实践、教学及研发的医疗中心合作。然而，PGH将尽可能满足您的要求，唯须视乎所要求的美国特定专科医生能否配合而定。

#### 4. 完成「诊断核实及治疗方案」报告需时多久？

当PGH收受您 / 您的注册医生提供的一套完整医疗记录后，报告通常可在7至10个工作日内完成。

#### 5. 我不能以英语讨论和理解我的个案及 / 或我的医疗记录并非以英文记录。PGH可否提供支协助我解决这问题？

个人护理专员在支援国际患者及香港患者方面经验丰富，会按需聘用翻译员，替您与美国医生及个人护理专员的沟通作传译及书面翻译。亦会聘用专业医疗翻译员，负责翻译医疗记录及美国专科医生的报告，这服务通常需要额外3个工作日。翻译服务的费用全免。

#### 6. 我不肯定我的本地医生是否愿意与PGH分享我的医疗记录？

患者就其诊断向专科医生寻求额外的医疗意见是可以理解的。患者要求医生提供其诊断相关的医疗资料也是可以理解的，因为这是患者的权利。PGH会检视您的医疗记录是否完整，如有需要会聘用专业人员翻译成英文，并与美国哈佛级别专科医生<sup>†</sup>分享。PGH在与本地医生合作方面经验丰富，亦欢迎本地医生与享誉盛名的哈佛级别专科医生<sup>†</sup>合作。若您选用医生与医生对话服务，您的本地医生也可与美国的哈佛级别专科医生<sup>†</sup>，就您的个案进行专业和保密的讨论。但是，假如您不想直接向您的本地医生提出要求，又或者遇到本地医生的任何抗拒，PGH将邀请本地医疗统筹员协助。本地医疗统筹员并不会就个案提供任何医疗意见。

#### 7. 哈佛级别专科医生<sup>†</sup>想要什么类型的医疗记录？

一般情况下，除了与您的个案有关的所有医疗资料和化验报告之外，哈佛级别专科医生<sup>†</sup>还需要最初诊断的造影分析结果，例如电脑断层扫描 / 正电子放射断层扫描、X光或磁力共振扫描的图像，以及从最初活检所得的癌症诊断、病理学幻灯片等等。

#### 8. 我的医疗记录如何传送至美国及香港？

医疗记录和美国哈佛级别专科医生<sup>†</sup>的「诊断核实及治疗方案」书面报告一般会用以密码保护的加密电子邮件传送。而医疗文件则可经扫描后以电子方式传送。病理幻灯片和大型档案，如通常存储在光碟中的造影报告，可以通过追踪邮递或预付追踪速递方式送递。您也可以选择直接上传造影报告给美国医院的专科医生检视团队，以便他们提供意见。您的个人护理专员会提供有关连结给您并为您提供协助。您需要开设一个临时帐户，上传的造影报告将会被发送到如放射科等相关部门。您也可以要求PGH将哈佛级别专科医生<sup>†</sup>的书面意见报告分享给您的本地医生。

<sup>†</sup> 根据服务供应商PGH的定义，顶尖哈佛级别专家是指哈佛医学院附属医院或根据《美国新闻与世界报导》被评选为排名前1%的美国医院的专家。

---

## 常见问题

享有资格

诊断

启用步骤

**诊断核实及治疗方案**

医生与医生对话

美国医护关顾服务

---

### 诊断核实及治疗方案 (续)

#### 9. 报告包括什么内容?

诊断核实及治疗方案报告是就客户的个案进行跨专科及/或跨肿瘤科检视后的综合英文书面摘要报告。其内容涵盖客户的临床病历,并附详细疗程建议。如有需要,您可要求PGH为您提供翻译。在完成报告后,通常需要额外3个工作日翻译,服务费用全免。

#### 10. 若我或我的本地医生对报告有疑问该怎么办?

您的个人护理专员将在您提出要求后的1个工作日内与您联络,以协助您了解报告内容,如医疗词汇等,并回答您的问题。您的个人护理专员也可替您向相关专科医生提出一个有关报告的跟进问题。

#### 11. 若本地医生和专科医生之间意见不一,我如何寻求进一步替代?

您可要求使用医生与医生对话服务,透过此服务本地医生可与美国哈佛级别专科医生<sup>†</sup>进行保密安全的视像会议,直接讨论您的个案及治疗方案。

#### 12. 若专科医生要求更多测试蓝甲核实诊断该怎么办?

如指定的哈佛级别专科医生<sup>†</sup>断定需要额外的测试才能制定精确的诊断核实及治疗方案,我们会建议客户按照其要求在本地进行测试。该等诊断及测试费用并非属于保障范围之内。

#### 13. 哈佛专科医生<sup>†</sup>是否仅基于客户的居住国家或地区有的治疗方案提供建议?

专科医生未必熟悉每个国家或地区提供的医疗服务,但他们将会就其所知尽量推荐最佳的疗程。至于在某个特定国家或地区可否提供该治疗的具体细节,可透过医生与医生对话来讨论。

<sup>†</sup> 根据服务供应商PGH的定义,顶尖哈佛级别专家是指哈佛医学院附属医院或根据《美国新闻与世界报导》被评选为排名前1%的美国医院的专家。

## 常见问题

享有资格

诊断

启用步骤

诊断核实及治疗方案

**医生与医生对话**

美国医护关顾服务

## 医生与医生对话

### 1. 何谓「医生与医生对话」？

「医生与医生对话」是您的本地医生和在美的哈佛级别专科医生<sup>†</sup>就您的专案和治疗进行的讨论。这是当「诊断核实及治疗方案」报告完成后，您可要求的进一步跟进。对话旨在让两位医生在没有第三者参与(包括客户)的情况下进行保密讨论。两位医生将透过30至45分钟的加密的视像会议分享他们的知识。该对话能集思广益，对于罕见或复杂的诊断个案，确定整个疗程的详情及具体落实的安排，都有莫大帮助。

### 2. 参与「医生与医生对话」的专科医生是否负责「诊断核实及治疗方案」的同一位专科医生？

不一定。

### 3. 我或我的本地医生可否建议指定个别美国专科医生来进行对话？

PGH会尝试尽量配合，但会主要考虑专科医生对客户病情的专业知识及时间上是否许可，而从哈佛级的专科医生<sup>†</sup>网络中挑选出最适当的人选。驻院医生、实习生及初级医生一概不符合资格。

### 4. 当「诊断核实及治疗方案」报告完成后，我需要等多久才可以要求「医生与医生对话」吗？

当收到「诊断核实及治疗方案」报告后，您可立即要求「医生与医生对话」。我们非常建议您于收到报告后的365天内进行「医生与医生对话」，以确保您的医疗情况仍然有效。

### 5. 我或我的本地医生可否就同一及/不同个案要求进行多过一次「医生与医生对话」？

每个诊断只有一次最长45分钟的「医生与医生对话」。您也可要求额外的对话，唯须视乎专科医生能否出席，并将会向您收取额外费用。

### 6. 我如何要求「医生与医生对话」？

您可向您的个人护理专员提出要求。

### 7. 哈佛级别专科医生<sup>†</sup>在「医生与医生对话」之前需要什么类型的资料？

专科医生将检视由您或您的本地医生提供的所有医疗文件、「诊断核实及治疗方案」报告、以及自报告完成后可能已进行的任何额外检查或医疗报告。您必须就等资料透过您的个人护理专员传送给专科医生。

### 8. 专科医生可以在什么时间参予「医生与医生对话」？

一般来说，您的本地医生可于星期一至五，上午8时至下午4时30分(美国东部标准时间)，与专科医生进行视像会议。您亦可要求于早上6至7时较早时间开始，须视乎专科医生可否出席而定。

### 9. 谁负责跟我的本地医生安排及确认「医生与医生对话」？

您的个人护理专员将协助安排及确认与专科医生对话的时间。待确认时间后，您便可通知您的本地医生。

<sup>†</sup> 根据服务供应商PGH的定义，顶尖哈佛级别专家是指哈佛医学院附属医院或根据《美国新闻与世界报导》被评选为排名前1%的美国医院的专家。

---

## 常见问题

享有资格

诊断

启用步骤

诊断核实及治疗方案

**医生与医生对话**

美国医护关顾服务

---

### 医生与医生对话 (续)

**10. 我需要在多久之前提出预约安排「医生与医生对话」吗?**

通常需要至少四个工作天前通知。PGH会尽量安排会议在7至14个工作日内进行。

**11. 若我需要取消视像会议或改期该怎么办?**

请于48小时前通知您的个人护理专员取消或重新安排视像会议的时间。

**12. 我或我的本地医生需要签署任何文件吗? 在「医生与医生对话」前, 我需要传送任何医疗档案吗?**

「医生与医生对话」将需要在制作「诊断核实及治疗方案」时所提供的所有文件, 以及自「诊断核实及治疗方案」报告完成后可能已进行的任何额外检查或医疗报告。于「诊断核实及治疗方案」所签署的相关表格亦将适用。

**13. 视像会议前会否交换本地医生和专科医生的专业及联络资料?**

会。

## 常见问题

享有资格

诊断

启用步骤

诊断核实及治疗方案

医生与医生对话

**美国医护关顾服务**

### 美国医护关顾服务

(仅适用于名义金额为200万美元或以上之汇康保单持有人)

#### 1. 「美国医护关顾服务」是什么？

您的个人护理专员及经验丰富的专业医疗团队，将提供全程的统筹服务，为您安排于美国1%的顶级医院接受哈佛级<sup>†</sup>的治疗，并处理有关的财务管理。在医院接受治疗及康复的整段期间，您的个人护理专员将亲自陪伴您及您的家人，全程提供协助，直至您回到家中。此服务包括：

- 交通及住宿安排，
- 医疗签证申请支援，
- 语言或翻译服务，
- 医疗预约编排，
- 医疗项目管理及根据治疗计划监控疗程品质以减少可预防的医疗失误，
- 服药及药物流程的品质控制，
- 促进医疗沟通及患者在知情下的决策，
- 入院及出院程序，
- 财务管理服务，协助处理医院账单，以及
- 提供个人护理专员亲身支援、辅导及患者权益倡议等贴身服务。

「美国医护关顾服务」提供高增值的个人辅导及患者权益倡议服务，由个人护理专员亲自实行，在整个治疗过程中为客户及其家人提供贴身支援，直至他们重返家中。

「美国医护关顾服务」仅适用于名义金额为200万美元或以上的汇康保险计划保单。所有的治疗及医疗费用需要由客户承担，而该客户亦需透过自资以支付在美国就机票、住宿、康复护理支援等所产生之费用。

#### 2. 在美国接受治疗期间，我可经常与我的个人护理专员会面／交谈吗？

您可在需要时与您的个人护理专员会面／交谈。您与医生及医院的所有沟通亦会有免费传译服务支援。

#### 3. 我之前没有使用「诊断核实及治疗方案」，我是否可在美国接受治疗期间要求使用「美国医护关顾服务」？

您很可能会经过一般客户历程而使用「诊断核实及治疗方案」来确定所建议的治疗方案。无论如何，PGH会尽力为合资格使用「美国医护关顾服务」而又未使用其他服务的客户提供协助。

#### 4. 在美国的治疗是否会与「医生与医生对话」及／或「诊断核实及治疗方案」所建议的治疗相同吗？

不一定相同。「诊断核实及治疗方案」为患者提供治疗方案选择，而最终采用哪一项治疗方案是患者的决定。

#### 在美国医院进行治疗的安排

#### 5. 我如何要求「美国医护关顾服务」服务？

若您已接受「诊断核实及治疗方案」或「医生与医生对话」服务，请直接联络您的个人护理专员。

#### 6. 若想在美國接受治疗，我需在多久之前通知我的个人护理专员？

请于至少四周前通知您的个人护理专员，以便作出包括编排医疗时间、交通及住宿等各项必要安排。

#### 7. 医疗预约将会见谁及做什么？

您将在接受治疗的医院与您的主诊专科医生及其团队会面，并根据诊断及已协议进行治疗。

<sup>†</sup> 根据服务供应商PGH的定义，顶尖哈佛级别专家是指哈佛医学院附属医院或根据《美国新闻与世界报导》被评选为排名前1%的美国医院的专家。

## 常见问题

享有资格

诊断

启用步骤

诊断核实及治疗方案

医生与医生对话

**美国医护关顾服务**

### 美国医护关顾服务 (续)

(仅适用于名义金额为200万美元或以上之汇康保单持有人)

在美国医院进行治疗的安排

#### 8. 我如何获得交通及住宿详情?

您的个人护理专员或其团队成员会为您安排，并在落实详情之前与您确认。预订代码及预订确认将在您出发前提供。PGH将于出发前，尽可能详细地向您讲解预计的治疗时间，以及为您提供整个行程。跟任何治疗情况一样，治疗计划的时间长短将由美国专科医生就治疗和康复所需时间作最好的估计，很大程度上取决于您的病情和对处方护理的反应、不可预见的并发症、不同的康复时间和治疗计划的变化。您亦将事先获得关于住宿和留美期间的所有详情之全面介绍。并会为任何特殊饮食、宗教或其他特别需要作出适当安排。

#### 9. 我会获得什么类型的机票吗?

您可自费选择想要的任何类型的机票。您的个人护理专员将协助您作好准备。

#### 10. 我可获安排什么类型的住宿?

住宿一般安排在治疗的医院附近，可能包括酒店或短期公寓，给您/您的同伴考虑，并由您负担所需费用。亦可视乎您个人及同伴的喜好作出安排。

#### 11. 我的健康会否太虚弱不宜远赴美国及之后回国?

若您的本地医生断定您的健康足以应付旅途才可成行。如果您身体太弱不宜出国，您可透过「医生与医生对话」让在美国的哈佛级别专科医生<sup>†</sup>与本地医生就您的专案和治疗进行讨论，籍以支援及提升本地治疗。如果您治疗后的身体状况不宜回家，您将在康复期间逗留美国，您的个人护理专员将继续为您提供支援，直到您在美国的主诊医生断定在医学角度上您可安全回家为止。

#### 12. 我可否先赴美国然后才要求使用美国医护关顾服务服务?

您可能需要自行安排交通及住宿。而如果您希望在抵步后获得「美国医护关顾服务」，您必须提前最少4周通知您的个人护理专员。

美国签证协助

#### 13. 我可否携同配偶及子女?

您可以携同任何人一起前往。您的个人护理专员可按您要求协助您处理同伴的旅程安排。

#### 14. 若我及/或我的同伴前往美国需要签证该怎么办?

您需要为自己及您的同伴申请美国签证。您的个人护理专员可协助您提供治疗医院的信函以证明医疗需要及经济担保治疗费用的证明。

<sup>†</sup> 根据服务供应商PGH的定义，顶尖哈佛级别专家是指哈佛医学院附属医院或根据《美国新闻与世界报导》被评选为排名前1%的美国医院的专家。

## 常见问题

享有资格

诊断

启用步骤

诊断核实及治疗方案

医生与医生对话

[美国医护关顾服务](#)

### 美国医护关顾服务 (续)

(仅适用于名义金额为200万美元或以上之汇康保单持有人)

#### 旅程支援

#### 15. 我到达美国治疗目的地时，是否会有人在机场接机？如果是，会由谁接机？

您的个人护理专员及 / 或一名护理管理团队成員及 / 或按您要求聘用的专业翻译员将会在美国的机场迎接您和您的同伴。他们将陪同您们前往住宿的地方，并提供您们留美期间的所有详情，包括具体治疗计划及重要进程。任何特殊饮食、宗教或其他特别需要都会为您作好妥善安排。重要进程是指整个治疗过程中的任何主要预约，亦即入院、约见专科医生、手术、化疗或放射治疗、康复等。

#### 16. 若我的航班延误或在前往美国治疗目的地途中遇到意外情况该怎么办？

出发前，您的个人护理专员将与您交换联络资料，以便保持联系。护理管理团队亦将会密切留意您的抵达状态，并随时协助您应对任何可能延误您们抵达的意外情况。

#### 17. 根据PGH的经验，在美国治疗的平均时间需要停留多久？

在美国的治疗时间取决于诊断和治疗计划，包括并发症。治疗和康复通常需要三至六周，其中大部分时间花在康复和覆诊，但亦有些个案的治疗时间长达一年。

#### 医院账单管理

#### 18. 我如何为在美国治疗作好预算 / 结算帐单？我可从PGH获得什么支持？

所有的治疗及医疗费用需要由客户承担，而该客户亦需透过自资以支付在美国就机票、住宿、康复护理支援等所产生之费用。PGH可向您简述财务担保要求、估计治疗费用、医院收费及结账步骤。在某些适用情况下，PGH也可代您与医院商讨重新定价。

#### 19. 我有相关保险的保障吗？

所有的治疗及医疗费用需要由客户承担，而该客户亦需透过自资以支付在美国就机票、住宿、康复护理支援等所产生之费用。

如有疑问，我们建议您参考您的保险计划之保单条款，并适当地徵询专业人士的意见。

#### 出院安排

#### 20. 若我已出院，但需在美国安置以待康复该怎么办？

若医生建议您于出院后在美国逗留一段时间以便覆诊，您仍可获护理管理团队的支援，直至您的主诊专科医生确认您的健康情况适合回家。

## 常见问题

享有资格

诊断

启用步骤

诊断核实及治疗方案

医生与医生对话

[美国医护关顾服务](#)

### 美国医护关顾服务 (续)

(仅适用于名义金额为200万美元或以上之汇康保单持有人)

#### 善后护理安排

#### 21. 在美国康复期间和在家善后护理方面，我可获什么支持？

您的个人护理专员将为您提供全面的护理。您出院后在美国的整段康复期间，个人护理专员都会陪著您，包括但不限于出院后的医疗护理(即预约覆诊及安排检查时间等)，以及定期检查、辅导及加强出院后的自理支援。

#### 22. 我何时可从医院收到正式医疗记录？

您可于出院后大约两周左右收到由美国医院正式签发的完整医疗记录。您的个人护理专员将协助密切留意进度，以确保您尽早或在离开美国前收到该等记录。

#### 23. 除了善后护理服务之外，PGH会否为我的离境提供额外的支持吗？

您的个人护理专员及 / 或他们的护理管理团队将尽力确保您安全回家。额外支援包括为您安排航班、接送往返机场等。

#### 重返家园支援

#### 24. 在居住国家或地区需要跟进护理吗？

患者通常需要接受由他们的美国主诊专科医生及 / 或医院建议某种类型的跟进护理，例如定期扫描检查。这类型的跟进护理很可能要在您的居住地进行。

#### 25. 离开美国后可否获得PGH的进一步支持？

您的个人护理专员将尽力为您的医疗需要服务，直到您的个案结束。他们将根据您的情况，每隔2个月、4个月、6个月、1年及3年定期与您联络，跟进您康复后的护理，以确保达至最佳成果。

#### 26. 出院后视网膜跟我的美国专科医生联络吗？

可以。您将获得您的美国主诊专科团队的所有相关联络资料，以便查询(万一回家后您的病情出现重大变化)。