

## 適切的額外關懷



# 不一樣的保險公司 所打造的嶄新支援

FWD Care復康支援服務<sup>1</sup>（「本服務」）專為所有透過指定個人壽險產品<sup>3</sup>而獲批身故權益賠償；或因指定疾病<sup>12</sup>而獲批危疾權益、與住院及手術費用或住院現金相關之權益賠償的合資格客戶<sup>2,4</sup>而設。本服務從索償一刻起提供支援，範圍涵蓋健康護理建議，以至情緒支援，充份體現富衛作為一家保險公司的核心價值，全程用心衛您。

傳統而言，保險服務往往於財務方面發揮功效，解決燃眉之急，並沒有照顧往後在生活以至情緒上的需要。而富衛希望為您帶來前所未有的專屬協助。

我們設計了FWD Care復康支援服務，以您的需要為主導，由聆聽開始，透徹了解您的真正需要，從而制定支援方案。只因我們深信，保險的意義遠超於支付賠償，更是情緒以至實際生活的一系列幫助。

指定疾病<sup>12</sup> 指下列其中一項：

冠狀動脈成形術、良性腦腫瘤、癌症、原位癌、由原發性肺動脈高壓所導致的心臟功能受損、心肌病、慢性肝病、冠狀動脈手術、末期肺病、暴發性肝炎、急性心肌梗塞、心瓣手術、腎衰竭、主要器官移植、帕金森症、嚴重類風濕關節炎、中風、主動脈手術（包括主動脈微創手術）或末期疾病



## FWD Care復康支援服務： 一起改變對理賠的印象

我們明白，在您申請索償的同時，也許正值艱難的時刻而極待協助。

因此，FWD Care復康支援服務為您特設一位註冊護士（「專屬復康護士」）以及提供一系列支援服務，助您應對復康旅途上的各項挑戰<sup>5,6,7,8</sup>。



## 專業支援服務

FWD Care復康支援服務涵蓋一系列支援服務，經過首次與臨床心理學家或心臟科專科醫生會面後，從中選取合適的項目成為您的個人復康計劃，並透過專屬復康護士進行預約。



## FWD Care復康支援服務流程

我們盡力簡化流程，讓您/您的家屬輕鬆體驗本服務。

- 1 提出索償**  
在合資格的索償申請獲批後，我們就會與您/您的家屬聯繫，展開對話。
- 2 徵求您/您的家屬的同意**  
您/您的家屬將收到接受服務條款及轉移個人資料的同意書<sup>9</sup>。
- 3 與護士對話**  
專屬復康護士將與您/您的家屬聯繫，履行復康旅伴的角色。
- 4 獲得您/您的家屬所需要的支援**  
您的專屬復康護士會於您/您的家屬經過首次與臨床心理學家或心臟科專科醫生會面後，商討最適合您/您家屬的支援服務，並代為統籌。
- 5 服務完成**  
FWD Care復康支援服務為期6個月<sup>10</sup>。即使與專屬復康護士協議選用的支援服務在限期前已經完成，您/您的家屬仍然可以在這6個月內繼續聯繫專屬復康護士。



## 設計個人護理方案的過程



### 復康護士全程跟進



#### 合資格參與人士

① 因指定疾病<sup>12</sup>獲富衛<sup>1</sup>或富衛人壽<sup>3</sup>批核危疾權益或與住院及手術費用或住院現金相關之權益賠償的受保人

② 因受保人身故獲富衛<sup>1</sup>或富衛人壽<sup>3</sup>批核身故權益賠償的一名家屬<sup>4</sup>



#### 評估狀況以決定所需支援服務\*

· 與臨床心理學家會面進行「關懷對話」(一次)  
或  
由心臟科專科醫生進行諮詢(一次)



· 與臨床心理學家會面進行「關懷對話」(一次)



#### 評估後可選取之支援服務\*

- 儀容護理服務 (訂造義乳及假髮)
- 心臟科專科醫生諮詢
- 臨床心理學家諮詢
- 中醫師諮詢
- 營養師諮詢
- 富衛理賠大使
- 家務助理服務 (清潔及起居照顧)
- 遺產事務法律諮詢轉介服務
- 製氧機及氧氣瓶租用服務<sup>12</sup>
- 癌症病人傷口護理服務
- 物理治療師諮詢
- 運動治療師諮詢
- 交通接送服務 (往覆診或檢查)
- 廣東話人工智能複製語音技術<sup>14</sup>
- 臨床心理學家諮詢
- 家務助理服務 (清潔及起居照顧)
- 法律諮詢服務

\* 支援服務並非保證，須視乎是否有服務供應商提供該等服務。所有可享用的支援服務皆須經過個別評估，詳情請參閱以下備註6。

## 我的索償是否符合資格？

透過指定保險產品<sup>3</sup>之保單，於2024年1月1日至2024年6月30日期間 (包括首尾兩天) 獲富衛或富衛人壽 (見備註1及3) 批核身故權益或指定疾病<sup>12</sup> 獲批危疾權益、與住院及手術費用或住院現金相關之權益賠償，  
FWD Care復康支援服務便會啟動。

 例子

## 例子一

現年52歲的劉太確診肝癌，經治療後病情漸趨穩定。劉先生希望太太早日康復，於是在她獲得富衛的危疾權益賠償後，鼓勵她應富衛的邀請，參加FWD Care復康支援服務，除了每週由專屬復康護士支援外，內容包括：

支援服務	次數
由臨床心理學家評估所需支援	1
與註冊營養師諮詢，管理飲食及營養	2
與註冊中醫師諮詢	4
與運動治療師諮詢	2



## 例子二

李先生今年49歲，因急性心肌梗塞獲得富衛的危疾權益賠償。李先生希望加強心臟健康，於是應富衛的邀請，參加FWD Care 復康支援服務，每週由專屬復康護士支援，及：

支援服務	次數
由心臟科專科醫生評估所需支援	1
與註冊營養師諮詢，管理飲食及營養	2
與運動治療師諮詢	4



## 例子三

65歲的陳先生年初不幸喪偶，於獲得富衛就太太的身故權益賠償後，接受富衛的邀請，參加FWD Care復康支援服務，每週由專屬復康護士電話支援，以及：

支援服務	次數
與臨床心理學家諮詢	2
家務助理服務(每次兩小時)	6

註：以上例子僅供參考，所有參與個案及可享用的支援服務皆須經過個別評估。

有關詳情，請聯絡您的富衛理財顧問，或致電我們的服務熱線 (852) 3123 3123。



**備註:**

1. 本服務由富衛人壽保險(百慕達)有限公司(於百慕達註冊成立之有限公司)(「富衛」)安排,並由奧思禮禮賓(「奧思禮」)提供專屬復康護士。支援服務由以下機構提供:
  - a. 奧思禮及其服務供應商(「奧思禮」):儀容護理服務(訂造義髮及假髮)、家務助理服務(清潔及起居照顧)、法律諮詢服務、製氧機及氧氣瓶租用服務、交通接送服務(往覆診或檢查)及癌症病人傷口護理服務;
  - b. 富衛:理賠大使(由富衛聘請及提供);及
  - c. 互康集團及其服務供應商(「互康」):心臟科專科醫生、臨床心理學家諮詢、中醫師諮詢、營養師諮詢、運動治療師諮詢及物理治療師諮詢;及
  - d. 聲能科技有限公司(「聲能」):廣東話人工智能複製語音技術。

本服務並不包括在指定個人壽險產品(見備註3)的保單內容或保障範圍內。富衛不會為奧思禮、互康及聲能就本服務所提供的任何服務負責或承擔法律責任。富衛、奧思禮、互康、聲能及其服務供應商保留撤銷或調整本服務的權利而不作另行通知。本單張所載有關本服務的資料、程序及安排只供參考用途。本服務只在香港提供。可參考以下網頁了解更多關於奧思禮及互康:

奧思禮:<https://www.aspirelifestyles.com/>

互康:<http://www.hmg.com.hk/>

2. 合資格客戶指指定個人壽險產品(見備註3)的受保人或其配偶、子女或父母(「家屬」)(見備註4)(「合資格客戶」)。
3. 指定個人壽險產品包括以下由富衛(見備註1)、富衛人壽(香港)有限公司及富衛人壽保險(香港)有限公司(富衛人壽(香港)有限公司及富衛人壽保險(香港)有限公司統稱為「富衛人壽」)核保的個人保險產品:
  - a. 身故權益:所有個人壽險產品;及
  - b. 危疾權益及與住院及手術費用或住院現金相關之權益:所有個人醫療保險產品,例如個人償款住院保險(包括但不只限於自願醫保計劃)及個人危疾保險產品。(以下稱為「指定保險產品」)
 富衛及富衛人壽會不時更改指定保險產品而不作另行通知,有關指定保險產品保單之條款細則的詳細資料,請參閱產品小冊子及保單。
4. 於每張指定保險產品之保單下,(i) 受保人(因指定疾病獲富衛或富衛人壽批核危疾權益或與住院及手術費用或住院現金相關之權益的賠償)或(ii) 受保人的配偶、子女或父母(「家屬」)(成功獲批核身故權益賠償)合共可享用本服務一次。每張保單只限一人參與本服務,一經登記不可換人。如受保人持有多於一張指定保險產品保單,亦只可享用本服務一次。受保人可選用本服務下的所有支援服務。若指定保險產品的受保人身故,而於身故前並未有使用本服務,受保人的其中一名家屬可選用本服務下的臨床心理學家諮詢及/或家務助理服務。為免存疑,若受保人為另一指定保險產品保單受保人的家屬,這名受保人可以使用本服務兩次,一次以受保人身份使用,而另一次則以另一受保人家屬身份。
5. 本服務不可轉讓、不設退款、不可兌換現金、其他禮品或服務。如受保人、其配偶、子女或父母於使用與專屬復康護士協議的支援服務後,選擇使用奧思禮、互康或聲能提供的額外或其他服務(如有),他們須向奧思禮、互康或聲能繳付額外費用。
6. 本服務的專屬復康護士支援服務毋須收費。專屬復康護士會盡力安排支援服務,惟不能保證有關服務可供使用,須視乎是否有服務供應商提供該等服務。專屬復康護士及服務供應商會因應個案情況全權決定可使用的支援服務之種類及次數。如有任何與專屬復康護士及由服務供應商提供的支援服務相關的爭議,當由合資格客戶、奧思禮、互康及聲能之間解決。
7. 請諮詢您的醫生之獨立意見是否適合使用本服務提供的任何醫療服務。本服務的專屬復康護士為受聘於奧思禮的專業醫護人員,而非富衛僱員或代表,富衛並不會就他們的任何行為、疏忽或遺漏負責或承擔法律責任。
8. 本服務並不包含任何法律意見,亦不可代替法律意見。法律諮詢服務的供應機構為奧思禮,而非富衛、富衛的僱員或代表。根據專屬復康護士及奧思禮的決定,奧思禮會為合資格客戶安排法律諮詢服務。請諮詢您的律師之獨立意見是否適合使用本服務提供的任何意見。富衛並不會就奧思禮、奧思禮的服務供應商、專屬復康護士及/或合資格客戶所選用的律師的任何行為、疏忽或遺漏負責或承擔法律責任。
9. 若受保人的指定保險產品保單亦涵蓋同樣由奧思禮或互康提供的樂活復康服務、臻一尊貴優才醫護管理團隊或揀易保癌症專線(「復康服務」),於設計本服務的個人復康服務時,本服務會成為該等復康服務的一部份一併考慮。有關本服務及復康服務的詳情將由富衛、奧思禮、互康及聲能於提供服務之時全權酌情決定。
10. 富衛須獲得受保人及/或其家屬授權,方可啟用本服務,並將相關資料,包括但不只限於個人資料及相關的理賠資料及醫療報告傳遞至服務供應商。該等資料只會用作提供本服務、聯絡、培訓及保證品質的目的。
11. 本服務從身故賠償或從相關指定疾病之危疾權益或與住院及手術費用或住院現金相關之權益的賠償獲富衛/富衛人壽批核日期起計6個月內開始,於該6個月有效期屆滿後,專屬復康護士及支援服務將會終止。受保人及/或其家屬可於6個月有效期內隨時終止或選擇不參與使用本服務。
12. 指定疾病的定義已列於指定保險產品之保單,詳情請參閱有關保單。如指定保險產品之保單未載有相關定義,則按如下定義:

- a. 冠狀動脈成形術  
以球囊擴張成形術,經皮穿刺冠狀動脈成形術,動脈粥樣清除手術或類似之動脈內導管治療手術來治療一(1)條或以上主要冠狀動脈狹窄或閉塞。此治療需由心臟專科醫生確認為必需,且必須有冠狀動脈血管造影證明在受影響的冠狀動脈至少有百分之五十(50%)的狹窄。  
要符合資格獲得冠狀動脈成形術第二次賠償,除了上述的標準外,第二次治療的狹窄或阻塞主要冠狀動脈需要第一次冠狀動脈成形術賠償時所做的冠狀動脈造影檢查證明當時該血管狹窄沒有大於百分之六十(60%)。  
就此定義而言,「主要冠狀動脈」是指任何左冠狀動脈主幹,左冠狀動脈前降支、迴旋動脈及右冠狀動脈(但不包括所有上述之動脈的分支血管)。

- b. 良性腦腫瘤  
腦部或顱腦膜內的良性腫瘤,並產生顯示顱內壓增高的徵狀,例如:視神經乳頭水腫、精神症狀、癲癇及感覺障礙。良性腦腫瘤的存在必須由影像研究如電腦掃描(CT scan)或磁力共振(MRI)造影確定。

以下所列並不受此保障:

- (a) 囊腫;
- (b) 肉芽腫;
- (c) 腦動脈或靜脈畸形;
- (d) 血腫;
- (e) 腦垂體或脊椎腫瘤;及
- (f) 聽覺神經腫瘤。

**c. 癌症**

**癌症指**

- 任何經組織學確認為惡性之腫瘤,並須有惡性細胞已不受控制地生長並侵略其他細胞組織的特徵;或
- 任何經組織病理學報告證實為白血病、淋巴瘤或肉瘤。

癌症並不包括下列任何一項:

- 原位癌(包括子宮頸上皮內贅瘤CIN-1、CIN-2及CIN-3)或組織學上被界定為癌前病變的情況;
- 所有皮膚癌,除非能夠證實腫瘤已經轉移或是利用Breslow組織學檢驗方法證明最高厚度超過1.5mm的惡性黑色素瘤;
- 非致命的癌症,如TNM組織學分期在T1(a)或T1(b)(或其他分級方法中同等或更低分級)的前列腺癌;
- 微小甲狀腺乳頭狀癌;
- 非侵入性膀胱乳頭狀癌,組織學上被界定為TaN0M0或更低的分級;及
- RAI級別或Binet級別A-I的慢性淋巴性白血病。

d. 原位癌

原位癌是指經病史證實並局限在侵入性前之病變，即癌細胞並無穿透基膜，亦未侵入（即指滲入及／或活躍地破壞）除皮膚外的所有器官，包括但不限於下列任何受保之器官群組的環繞組織或氣孔，並以所列的任何類別作準：

- (a) 乳房，而腫瘤級別被界定為 TNM 階段TIS；
- (b) 大腸及直腸；
- (c) 肝；
- (d) 肺；
- (e) 鼻咽；
- (f) 卵巢及／或輸卵管，而腫瘤級別按 TNM 分期法必須被界定為TIS 或屬FIGO\* 的0階段；
- (g) 胰；
- (h) 陰莖；
- (i) 胃及食道；
- (j) 辜丸；
- (k) 泌尿道，就膀胱的原位癌而言，包括被界定為Ta 階段的乳頭狀癌；
- (l) 子宮，而腫瘤級別被界定為 TNM 階段TIS；或子宮頸界定為第三階段的子宮頸表層細胞癌變(CIN III)或原位癌(CIS)；
- (m) 陰道或外陰，而腫瘤級別按 TNM 分期法必須被界定為TIS 或屬FIGO\* 的0階段。

\*FIGO 是指國際婦產科聯合會 (Federation Internationale de Gynecologie et d' Obstetrique)的分期法。

e. 由原發性肺動脈高壓所導致的心臟功能受損

由於肺結構、肺功能或循環障礙引起的肺動脈壓力病理性增高，造成右心室擴大。受保人所患的肺動脈高壓必須已經造成永久性和不可逆轉的體力活動能力受限，即使已接受藥物治療及調節飲食，心臟功能損害仍達到美國紐約心臟學會心臟功能分級第IV級，並在身體檢查及實驗室檢驗中證實心室功能異常。美國紐約心臟學會心臟功能分級第IV級指病人在日常活動中出現症狀。

f. 心肌病

多種病因導致心室功能受損，引致永久及不可逆轉的損害，其程度至少為美國紐約心臟病學會心臟功能分級四 (4) 級。必須由心臟專科醫生診斷，並且有適當的檢查報告，報告中應包括心臟超聲波證明。

由於酒精或濫用藥物引起的心肌病除外。

美國紐約心臟病學會心臟功能分級四 (4) 級指病人已經接受藥物治療及調節飲食後仍然在日常活動中出現症狀，而且在身體檢查及實驗室檢驗證實心室功能異常。

g. 慢性肝病

末期肝衰竭，伴有黃疸增加。普遍醫學觀點認為病人已沒有好轉的可能，並且已經出現腹水或肝性腦病。

h. 冠狀動脈手術

確實接受開胸手術進行冠狀動脈搭橋手術以矯正或治療冠狀動脈疾病。

血管成形術及所有其他經動脈穿刺進行的手術、導管技術、鎖孔手術或激光手術程序，均不受此保障。

i. 末期肺病

末期肺病導致慢性呼吸衰竭，以及符合下列各項：1. 在「第一秒最大呼氣量」測試 (FEV1) 中每秒持續少於一 (1) 公升；2. 因低氧血症需要長期氧療；3. 動脈血氧分析中氧分壓不多於55mmHg (PaO<sub>2</sub> ≤ 55mmHg)；及 4. 靜止時呼吸困難。必須由胸肺科的專科醫生作出診斷。

j. 暴發性肝炎

因為肝炎病毒感染造成部分或大部分的肝壞死導致急驟性肝臟衰竭。暴發性肝炎的診斷必須有證據或臨床結果證明及符合下列所有條件：1. 肝臟急速萎縮；2. 肝葉壞死，只存留萎陷的肝臟網狀支架；3. 肝功能測試顯示肝功能急速退化；4. 肝功能測試顯示大面積的肝實質病變；及 5. 肝性腦病的客觀症狀。

k. 急性心肌梗塞

由於供血不足引致心肌壞死，並有以下各項證明急性心肌梗塞：

- 典型胸痛；
- 新發生的心電圖變化顯示有急性心肌梗塞；及
- 心臟酵素CK-MB提升或肌鈣蛋白T或I大於0.5 ng/ml。

如果沒有提供心臟酵素的報告而其他要求符合，包括心臟超聲波證明左心室功能下降（左心室的射血分數低於50%），或出現嚴重運動機能減退、機能喪失或室壁運動異常，情況與已經出現急性心肌梗塞的情況相符，我們會考慮予以理賠。

報告必須明確證明被保人屬於急性心肌梗塞。其他急性冠狀動脈綜合徵（包括但不限於心絞痛）除外。

l. 心臟手術

由於心臟缺陷不能通過心導管技術矯正，被保人通過胸骨切口術接受心臟手術，置換或修補一(1) 個或多個心臟。手術必須由心臟專科醫生建議進行。

m. 腎衰竭

末期腎衰竭，雙腎出現不可逆轉的功能喪失，導致受保人需定期接受腎臟透析或已實施腎臟移植。

n. 主要器官移植

確實已接受心臟、腎臟、肝、肺、胰或骨髓移植手術者，或證實受保人在以上任何一 (1) 個器官的認可器官移植候名冊內。必須有客觀的證據證明器官的衰竭程度。

o. 柏金遜症

經由腦神經科醫生明確診斷的柏金遜症，並伴有下列情況：1. 症狀無法用藥物控制；2. 呈逐漸惡化徵兆；及 3. 病情必須導致受保人在沒有協助的情況下，永久性失去進行以下日常生活活動 (6) 項中最少三 (3) 項的能力：

1. 洗澡/淋浴：可以自行在浴缸或淋浴間進行沐浴或淋浴（包括進出浴缸或淋浴間）或使用其他方式洗澡的能力；
2. 控制大小便：有隨意控制膀胱及大腸功能的能力，以保持個人衛生；
3. 穿衣：不需要別人幫助而可以自行穿著及除掉一切所需衣物的能力；
4. 進食：可以自己進食已預備好之食物的能力；
5. 行動：不需要任何身體上的協助而可以自行從一間房間移動至另一間房間的能力；及
6. 移動：不需要任何身體上的協助而可以自行從一張椅子或床坐下或躺下及離開的能力。

p. 嚴重類風濕關節炎

因嚴重類風濕關節炎，而導致廣泛性的關節受損及有以下三 (3) 個或以上關節嚴重畸形：1. 手指關節；2. 腕關節；3. 肘關節；4. 頸椎關節；5. 膝關節；或 6. 踝關節；就計算出現嚴重畸形的受影響關節數量以符合嚴重類風濕關節炎之準則而言 - 7. 若左及右手、腕關節、肘關節、膝關節或踝關節（視屬何情況而定）均被診斷為嚴重畸形，本公司將視左及右側為兩(2)個關節；8. 若一(1)隻手的兩(2)個或以上手指關節被診斷為嚴重畸形，本公司將只視之為一(1)個關節；9. 若頸椎的兩(2)個或以上關節被診斷為嚴重畸形，本公司將只視之為一(1)個關節。診斷必須由以下各項支持：10. 晨起的關節僵硬；11. 對稱性關節炎；12. 類風濕結節；13. 類風濕因子滴度指數增高；及 14. 放射檢查證明病情嚴重。類風濕關節炎的嚴重程度必須為受保人在沒有他人的協助的情況下持續至少六 (6) 個月不能進行日常生活活動（其釋義請參閱以上第12o項）內最少二 (2) 項。

**q. 中風**

腦組織梗塞、大腦及蛛網膜下出血、腦栓塞及腦血栓等腦血管病症。診斷需符合下列所有條件：

- 事件發生至少4周後由神經專科醫生根據各項理據證實有永久性神經損害；及
- 磁力共振及電腦斷層掃描，或其他可靠的影像檢查，診斷為一個新的腦中風。

以下情況不包括在保障範圍：

- 短暫性腦缺血發作 (TIA)；
- 眼或視神經的血管疾病；及
- 前庭系統的缺血性功能障礙。

**r. 主動脈手術 (包括主動脈微創手術)**

經胸廓切開或剖腹實際進行修補或矯正主動脈瘤或主動脈阻塞、縮窄或破裂的情況。本定義內主動脈指胸主動脈和腹主動脈，不包括其分支。

**s. 末期疾病**

受保人患上之疾病經明確診斷後，預期其壽命不超過十二 (12) 個月。診斷必須由專科醫生進行，並且由本公司指定的註冊醫生證實，相關費用由本公司承擔。

13. 受保人需獲得其主診醫生處方，方可使用製氧機及氧氣瓶租用服務。

14. 若受保人選擇使用廣東話人工智能複製語音技術，在本服務的餘下有效期內，將只可繼續免費使用專屬復康護士支援服務。若受保人欲使用本服務的其他支援服務，他們須向奧思禮、互康或聲能繳付相關服務費用。

15. 就本單張內容有任何爭議，富衛擁有最終詮釋權。

15. 本單張是由富衛發行及只在香港派發，並不能詮釋為在香港境外出售、游說購買或提供富衛或富衛人壽的保險產品或服務。在本推廣內之保險產品及服務的銷售及申請程序必須在香港境內進行及完成手續。

任何推廣優惠或宣傳材料應與相關產品小冊子同時參閱。客戶不應單憑任何推廣優惠或宣傳材料而投保相關保險產品。上述資料不包括相關保險計劃的完整條款，有關相關保險計劃的完整之條款，詳細資料及主要風險，請細閱其產品小冊子及保單文件。