

索賠 分步詳細指南

請參閱您的保單條款與保險憑證，了解並確認您的保險賠償及除外責任。

如需任何援助或有任何疑問，請與我們聯絡

24小時諮詢服務電話：
800 965 313（香港免費電話）
（或您會員卡背面的號碼）

您需要在我們的 ALC Health 在線索償中心註冊，這很重要。
如果您尚未註冊，請參照**第6頁**的說明操作。

第2頁	急診 入門指南
第3頁	住院及日間留院
第4頁	門診
第6頁	ALC Health 索償中心

入門指南

索賠請參照以下步驟。

急診

如有需要，或已接受急診治療，請盡快致電我們的**24小時諮詢服務電話 -800 965 313**（香港免費電話），或您會員卡背面的號碼，以安排賠付您的治療費用。

其他索賠請遵循本指南說明。

入門

索賠類型請參見本文檔的相應內容。

涵蓋3種索賠類型：

- **住院**：需要住院接受治療，至少住院一晚。
- **日間留院**：白天住院接受診斷或治療，但晚上不住在醫院。
- **門診**：在醫院看普通門診、專家門診、醫師或牙醫，接受診斷或治療。

疏散或送返

如有需要，請盡快致電我們的**24小時緊急諮詢服務電話 -800 965 313**（香港免費電話），或您會員卡背面的號碼。

住院和日間留院病人的 治療計劃

第1步

開始治療前，我們需要確認您的治療屬於保單承保範圍之內，以方便我們安排並支付相關費用（預授權）。

為此，您需要：

致電**800 965 313**（香港免費電話）或您會員卡背面的號碼，與我們聯絡，或在 ALC Health 索償中心選擇“刷預授權治療”。

如果您的開業醫師或主治醫師已開具診斷書，請將其發送至 **claims@alchealth.com**，或透過 ALC Health 索償中心發給我們，具體請參見第六頁。請注意，如果我們還需要任何額外資訊，我們將聯絡您的開業醫師或主治醫師。

我們的聯絡方式

電話	24小時諮詢服務電話-800 965 313（香港免費電話）， 或您會員卡背面的號碼
電子郵件	claims@alchealth.com
網站 - ALC Health 索償中心	訪問網站 www.alchealth.com/claims.htm ， 並輕按 ALC Health 索償中心 （註冊請參見第6頁） 選擇“預授權請求”

第2步

一旦我們收到所需醫療資訊，我們將在24-48小時內與您聯絡，以對您的治療進行預授權處理。**如果您需要盡快住院，請撥打我們的24小時諮詢服務電話。**

未採取預授權的治療

如果您未提前告知我們支付治療費用，我們將只賠付50%的費用。請注意，急診情況，您必須盡快通知我們。

**24小時諮詢服務電話 –
800 965 313（香港免費電話）
（或您會員卡背面的號碼）**

門診治療

精神科治療

進行精神科治療前，您**必須**先撥打我們的24小時諮詢服務電話。如未提前致電我們，我們將不負責賠付相關費用。

物理治療與任何補全治療

治療前需提供醫師或專家出具的轉介信。

如果您享有計劃內門診治療賠付，請遵循以下步驟。您需先墊付自己的治療費用，然後再向我們索賠。

治療計劃

第1步

您**無需**提前對您的治療（精神科治療除外）刷預授權。如果您不確定您的保單是否包含該治療，請查看您的保單條款，或撥打我們的24小時諮詢服務電話。

如果您想對您的治療刷預授權，您可以致電我們的**24小時諮詢服務電話**，或發送電子郵件至 claims@alchealth.com。

如果您已選擇刷預授權，或已在醫院接受治療，請遵循第3頁的住院步驟。

第2步

如果您已經支付了門診治療費，並希望進行索償，請任意選擇以下方法：

- 1、在 ALC Health 索償中心上傳您的收據、發票、處方、醫療報告或診斷書
或
- 2、填寫合適的索償單（您可從我們的網站 www.alchealth.com/library.htm 下載），並連同相關的收據、發票、處方、醫療報告或診斷書發送給我們。

您可以透過以下方式發送您的檔案資料：

網站上傳	訪問 www.alchealth.com/claims.htm ，並輕按索償中心 ALC Health 索償中心 （註冊請參見第6頁）
電子郵件	claims@alchealth.com

請注意：考慮審計因素（可能需要票據原件），您的原始發票及收據必須自行保留6個月（無需郵寄），同時請留存影印件。

ALC Health 索償中心

24小時諮詢服務電話 -
800 965 313（香港免費電話），
或您會員卡背面的號碼

ALC Health 索償中心 - 線上上載您的索償

如果您已經註冊，並需要提出索償，請返回本檔案的第2頁。

請注意，註冊後，您需先輕按電郵中的鏈接啟動您的 ALC Health 索償中心帳戶，然後才能使用該帳戶。

您需要先註冊，才能上載您的索償。

ALC Health 索償中心註冊

如果您尚未在我們的‘ALC Health 索償中心’註冊，請訪問網站 www.alchealth.com/claims.htm，並輕按一下 ALC Health 索償中心。您需要提供您的保單與客戶編號以完成註冊。您可以在您的會員卡或保險單上找到上述編號。

16周歲以上的**受保人**可以在我們的索償中心註冊。

每一位16周歲以上的**受保人**都必須註冊自己的帳戶，以遵守資料保護規定。

註冊 - 簡單**四步**：

第1步 - 輸入您的保單詳情

保單及客戶編號。您可以在您的會員卡或保險單上找到上述編號。

第2步 - 輸入您的個人資料

需與我們系統上的資料一致。

第3步 - 創建登入資訊

您的電子郵件地址即您的用戶名。

第4步 - 確認

您的郵箱將立即收到一封確認郵件。您需要輕按電郵中的鏈接以啟動您的帳戶。

索償中心

- **提出索償**
您可以上載您的門診索償。
- **預授權您的治療**
如果是計劃內入院治療，請先跟我們確認您的治療是否已賠付（預授權）。如若在您接受治療前未獲得預授權，您的索償可能會被拒
- **上載索償**
一份包含所有您發送給我們的索償和預授權請求的摘要。
- **列印申請表格**
列印一份申請表格。

本人資料

- **個人資料**
您的個人資料將在此顯示。
- **銀行詳細資訊**
請確保您的銀行資訊是最新的，以確保快速支付您的索償。
- **保單資訊**
確認您保單的受保人。
- **密碼更換**
您可以更改當前的密碼。

www.alchealth.com/claims.htm

如有爭議，以英文版本為準。雖然我們不遺餘力地確保翻譯的準確性，但因翻譯可能導致的任何錯誤、遺漏或誤解，ALC Health 不承擔任何責任。

總部

Chanctonfold Barn Chanctonfold
Horsham Road Steyning
West Sussex BN44 3AA
United Kingdom
電話：+44 (0) 1903 817970
傳真：+44 (0) 1903 879719
www.alchealth.com
www.alctravel.eu
www.prima-iberica.eu

西班牙分部

Centro Plaza Oficina 70
Nueva Andalucia
29660 Marbella Málaga
Spain
電話：+34 952 93 16 09
傳真：+34 952 90 67 30
CIF W8264779C

直布羅陀分部

30 Ocean Village
Promenade
Gibraltar GX11 1AA
電話：+350 200 77731
傳真：+350 200 77741
公司編號：111964

ALC HEALTH (HONG KONG) LTD

Level 17 China Building
29 Queen's Road Central
Central Hong Kong
電話：+852 3478 3751
傳真：+ 852 3478 3880

ALC Health 是 à la carte healthcare ltd. 的商業名稱。在英格蘭的註冊號為4163178。
註冊地址：Chanctonfold Barn, Chanctonfold, Horsham Road, Steyning, West Sussex BN44 3AA。
公司由英國金融行為監管局（FCA）授權並監管。

ALC Health (Hong Kong) Ltd 是 à la carte healthcare limited 的全資子公司。
其在香港的註冊編號為2399505，並在香港保險代理登記委員會登記。
註冊辦事處：Kennedys Secretaries Limited Suite 1101-1103 11/F The Hong Kong Club Building 3A Chater Road Central, Hong Kong（轉交）。