



優秀保險企業大獎2020
Insurance Excellence Awards

獲獎企業巡禮特刊



最佳醫療保障

疫情帶動保障意識加強 全面保障守護港人健康



新冠肺炎肆虐，社會各界的健康意識日漸加強，港人對醫療保險的需求亦逐漸提升，購買個人醫療保險愈來愈普遍。Cigna 信諾香港（下稱信諾香港）一直專注做好醫保，致力成為港人的健康及保健夥伴，轄下旗艦產品信諾尊尚醫療保為客戶提供貼心的全面醫療保障及周全服務，助信諾贏得《iMoney 智富雜誌》頒發的「最佳醫療保障」獎項。

深明市民對保險服務的要求提高，保險公司的角色已不只是在客戶有需要時提供金錢上的支援，而是全方位地照顧客戶所需。信諾東南亞地區部及區域健康方案主管及行政總裁 Julian Mengual 指出，信諾香港的醫療保險產品在保障範圍具相當的競爭力，其中信諾尊尚醫療保提供完善的全球醫療保障，不設終身最高賠償額，每年賠償額更高達 38,800,000 港元，並提供同類型產品最佳的住院現金保障。

貼心服務 醫療服務經理提供支援

公司在提供優秀產品的同時，亦不忘提供貼心可靠的服務。例如客戶可享香港及海外的「入院免按

Julian Mengual

信諾東南亞地區部及
區域健康方案主管及行政總裁

信諾香港致力透過領先科技，幫助客戶改善健康。我們對人工智能及數碼科技的應用，除有助港人更輕鬆獲得醫療保障外，亦將提升整個行業的發展前景。

金、出院免找數」住院安排、獲取第二醫療意見，及使用 24 小時信諾尊尚醫療保專線；有需要的客戶亦可獲得信諾香港醫務及健康管理服務團隊的註冊護士提供住院建議、住院協助、駐院支援，以至跟進出院後需要等服務。

信諾香港明白於疫情期間，病人和家屬均擔心外出有機會受到感染，但患有癌症的病人卻需要定時到醫院接受治療或處方藥物，不然會影響病情。為減低客戶感染新冠肺炎的風險，信諾香港本年推全新「信諾在家醫療服務」，於疫情期間提供一系列在家醫療服務予客戶。當中的「在家護理癌症及慢性疾病服務」更為市場首創，讓接受癌症治療的信諾尊尚醫療保客戶只需致電信諾客戶服務熱線，便可獲轉介至醫療服務經理作進一步評估。專業腫瘤科醫生會因應患者病情、治療方案及有可能產生的副作用作詳細分析。如醫生認為情況合適，客戶可獲安排於家中接受如化療等癌症治療服務。

有長期診療服務需要的慢性疾病病人，亦可經此熱線轉介使用信諾視像診療服務，以獲取醫生建議及藥物送遞，這些服務反映信諾香港重視不同客戶的獨特情況，致力提供多樣化的服務。

首創隔離現金保障 支援對抗疫情

為支援客戶應對新冠肺炎疫情，信諾香港亦為因傳染病而需強制隔離的客戶，額外提供每日 2,000 港元強制隔離現金保障，同屬全城首創。保障更伸延至確診或懷疑感染新冠肺炎而由醫生證明必需的強制隔離、在醫院的隔離病房留醫、在政府指定的隔離地點或在家隔離等情況，保障期長達 14 天。

作為環球保健服務企業，Julian 強調，信諾集團一貫着重幫助客戶提升健康及帶來安心的保障。作為醫療保險專家，信諾香港將繼續運用專業知識，不斷創新及推出不同保險方案，為港人提供價格合理而優質的醫療服務。

信諾視像診療服務 提供遙距支援

根據「信諾新冠肺炎疫情的全球影響研究」調查顯示，近半受訪者表示在需求診時，會同時考慮使用視像診療及傳統醫療服務。有見及此，信諾香港在 2019 年推出視像診療服務及聊天機械人，成為本港首間運用遠程醫療科技予客戶的醫療保險公司。

信諾視像診療服務讓客戶可安坐家中、隨時隨地遙距接受普通科或專科醫生診症，藥物更可即日免費送遞到家中*。疫情期間，大家都盡量減少外出，透過信諾視像診療服務，客戶可避免於診所內長時間等候，從而節省時間及減低被感染的機會。

此外，以人工智能支援的信諾客戶服務聊天機械人 Chloe，是一位全天候的虛擬助理，透過 WhatsApp 應用程式，即時為客戶尋找附近的普通科或專科醫生資訊並進行預約。客戶只需輸入感興趣的關鍵字，Chloe 更會提供健康及保健貼士。



信諾東南亞地區部及區域健康方案主管及行政總裁 Julian Mengual（中），以及信諾香港首席銷售總監楊偉君（Ramsy Yeung）（右），從 iMoney 智富雜誌主編孫運喜手上接過獎座。

* 藥物送遞服務不包括離島。