



養和醫療 HKSH Medical Group

視像會診服務及藥物送遞服務條款及細則

1. 簡介

本條款及細則（「**條款及細則**」）載有養和醫療集團（「**本集團**」）同意向病人提供視像會診服務（如下文定義）之條款。

病人必須先閱讀這些條款及細則並無條件接受，而條款及細則被視為自動納入提供視像會診服務的養和實體與病人間之合約，而毋須另有病人書面副本。病人如不接受這些條款及細則，則未能進行視像會診服務。

條款及細則受限於本集團政策，本集團可於任何時候修改而毋須事先通知。所有病人確認預約時應保留這些條款及細則的副本，以注意生效條款。

預約視像會診服務時，病人同意：

- a. 已閱讀條款及細則，且有權同意並同意受條款及細則約束；
- b. 同意根據收集個人資料聲明使用其資料；
- c. 於養和醫院門診部、養和醫健、或養和東區醫療中心之家庭醫學及基層醫療部的視像會診，病人已年滿12歲；
- d. 對於專科醫生的視像會診，如病人未滿16歲，視像會診時必須由成人（該成人必須年滿21歲）陪同。陪同的成人必須在視像會診開始時向醫生出示身份證；及
- e. 已完全知悉視像會診服務的性質及其限制。

2. 定義及範圍

定義

以下定義，無論是單數還是複數，都具有相同的含義。

「**本集團**」代表養和醫療集團有限公司及／或其各關聯成員。

「**病人／閣下**」代表預約及／或接受由本集團提供視像會診服務之人士。

「**藥物送遞服務**」代表本集團或第三方服務供應商提供送遞由醫生處方的藥物給予病人。

「**視像會診服務**」代表本集團提供之服務，透過視像通訊系統預約、安排及進行視像會診，包括以視像通訊設備作遙距診症，以及其後安排收集及送遞樣本瓶及藥物的服務。





養和醫療 HKSH Medical Group

「視像會診」代表由本集團醫生透過視像通訊設備等視像通訊系統為病人診症，按照現有病人資料、文件以及透過視像通訊系統傳送的其他資料，作出介入、診斷、治療決定及其後的治療建議。

「條款及細則」代表這些條款及細則，經本集團不時修訂。

3. 閣下與本集團之關係

本集團是醫療服務供應商。本集團鼓勵病人親身由醫生診症，就病人的醫療情況作實際健康評估，以獲得最合適醫療意見及治療。然而，本集團明白到病人未必適合或不便到訪本集團旗下中心範圍，如病人選擇視像會診服務，病人須自行承擔風險，並接受與視像會診服務相關的風險及限制。本集團保留最終決定權拒絕提供視像會診服務。

視像會診服務及藥物送遞服務由視像通訊、電子貨幣、快遞服務及藥物送遞服務（如適用）等由本集團及/或多個第三方服務供應商支援。當使用該等第三方服務供應商之服務時，病人會被視為接受該等第三方服務供應商之條款及細則以及私隱規定（如適用），且病人須自行承擔使用這些服務之風險。病人因使用第三方服務供應商提供之服務而造成任何個人資料失誤、延誤、溝通有誤、故障、錯誤、疏忽、遺漏、錯失、未經授權披露或洩露，本集團概不負責。

本集團有權轉換支援視像會診服務的任何第三方服務供應商而毋須另行通知。

4. 病人的權利及責任

預約視像會診服務

本集團僅向在接受視像會診服務時身處於香港的病人提供視像會診服務。如病人接受視像會診服務時並非身處香港，本集團有權拒絕提供視像會診服務。

鑑於視像會診服務的局限，部份病症並不適合透過視像會診評估。病人應參考**不適宜進行視像會診的情況之指引**（經不時修訂）。在該情況下，本集團有絕對權力拒絕該病人的預約。

合資格病人應參考載於本集團網站(www.hksh.com)的資料和指引預約視像會診服務，通過點擊養和網站的視像會診服務預約連結選擇視像會診服務的時間。病人必須提供準確、完整及充足的內容及資料。本集團將根據所提供的資料接受預約，且將不會核實或檢查病人提供的預約詳情及聯繫方式。病人須承擔因預約提供之資料有任何錯誤所產生的全部風險，這可能導致預約取消（恕不退款及賠償）及/或拒絕進行視像會診服務。

病人須為其在透過第三方服務供應商（財政、個人資料使用或其他方面）預約視像會診服務及進行視像通訊時的活動負責，包括但不限於使用其帳戶、使用者名稱及密碼。本集團並不會就此對任何行為及/或活動負責。本集團亦不對病人及/或任何第三方服務供應商造成的任何技術失誤負責。





養和醫療 HKSH Medical Group

任何屬欺詐的預約服務，或與本條款及細則或適用法律、規則或規例有衝突，將為取消預約或拒絕病人接受視像會診服務之理由，本集團並不會就此作任何賠償或退款。

如本集團護士認為病人適合進行視像會診服務，病人須根據指示付款及確認接受相關的服務條款及細則。

預約確認

病人需透過預約登記平台支付診症費用，僅接受直接付款予本集團。

長者醫療券試驗計劃的醫療券及保險索賠並不適用於視像會診服務。

成功付款後，病人將以電郵方式收到預約確認及視像會診連結。

未能於指定時限內完成付款的連結將被視為放棄，連結將自動失效。

取消預約及退款

病人如於預定就診時間至少 72 小時前直接聯絡本集團並獲確認取消預約，已付款項將於扣除 10% 的手續及行政費後退還。

否則，病人如未能在預定時間接受視像會診服務，不論有否通知本集團，在任何理由或非本集團及其各關聯公司引起之事宜下，本集團將不會退還已付款項，且對病人因而產生的成本及開支，或對病人身體狀況的任何影響均無責任。

預約更改

已確認之預約將不能更改，除非在極少的情況下病人可以更改預約，而此等情況超越了病人的控制範圍，即使採取了所有合理的措施亦無法避免之結果。此等情況包括：恐怖主義、對人類健康構成重大風險的情況，如嚴重疾病的爆發，或颱風，洪水，地震等自然災害，或因天氣情況而令病人無法前往本集團。在這種情況下，本集團可能會允許更改預約，但須由本集團酌情決定。

病人替換

病人不得由他人替代接受診症。

視像會診

病人預約視像會診服務時必須提供身份證明文件上之全名。在視像會診前，本集團將按已提供之預約姓名核實病人身份（及陪診成人之身份（如適用）），以確保向正確人士提供視像會診服務。本集團或不會向任何並非已預約姓名之人士接受視像會診服務，且不會退還任何款項。





養和醫療 HKSH Medical Group

視像會診將在由第三方服務供應商提供之視像通訊平台上進行。本集團會記錄並保留視像會診，作為病人醫療記錄。除獲本集團及／或視像會診應診之醫生的事先許可，病人不得記錄或錄影視像會診。視像會診時，病人可能需要除下口罩，或提供其他資料作臨床評估，而本集團其他職員可亦可能出現以協助視像會診。

完成視像會診

視像會診完成後，醫生或會為病人處方藥物。另一條藥物及送遞費用（如適用）付款連結將以電郵方式傳送至病人。成功付款後，病人需提供送遞資料（如適用）並確認提交的預訂資料。

未能於指定時限內完成付款的連結將被視為放棄，連結將自動失效。

病人提供送遞資料（如適用）並成功付款及確認接受相關的服務條款及細則後，本集團將安排藥物送遞服務。

視像會診後親身求診

醫生有機會未能確認病症，或要求親身診症。在這情況下，已支付的視像會診服務應診費用將不獲退回。如病人親臨本集團求診，本集團將收另行收費。

視像會診服務收費

視像會診服務的診症費用乃按照不同時段收取。本集團盡力確保在其網站內列出的資料及收費準確，然而，本集團保留於任何時候修改視像會診服務收費及其他資料的一切權利而不作另行通知。閣下必須在進行預約前查看當時收費及所有預約安排的相關細節。

由本集團取消預約的安排

如因不可抗力、或因供應商未能提供服務所需的物品或其他超越本集團可控制範圍的理由，導致本集團需要取消閣下已確定預約，閣下可能會收到預約服務款項的全額退款或可獲安排改期，但須由本集團酌情決定。如出現需要取消預約的情況，我們可能取消閣下的預約。

本集團保留拒絕視像會診服務、任何其他服務的最終權利，或拒絕預約（不論是否已付款）的絕對酌情決定權。

5. 領取藥物





養和醫療 HKSH Medical Group

病人可選擇親身取藥。

第三方代表獲病人妥當授權後可代表病人到本集團取藥。

病人妥當授權第三方物流代理後，可要求本集團將藥物交予獲病人委任的第三方物流代理，將藥物送遞至指定地點予病人。藥物送遞服務須受本集團及第三方物流公司的相關條款及細則所限。選擇藥物送遞服務的病人須承擔送遞服務的相關風險及接受相關的藥物送遞服務條款及細則，當藥物交予第三方物流公司後，本集團概不對藥物送遞服務的任何錯誤、損毀、延誤或損失承擔任何責任。

藥物送遞服務時間為星期一至五，公眾假期除外。

如於付款連結頁面中所指定的時間內完成付款，藥物將於付款當天下午送達。否則，藥物將於付款後下一個工作日送達。

如本集團認為病人授權書無效或不恰當時，有權拒絕接受該授權書。

6. 視像會診服務的風險及限制

與任何醫療程序一樣，視像會診服務亦有相關的潛在風險。病人知悉及接受視像會診服務固有的限制及風險，包括但不限於：

- a. 醫學診斷乃僅根據視像通訊時所顯示的健康狀況，並無身體評估；
- b. 因電郵通訊延誤、遺失或錯投導致視像會診服務延誤及延遲治療；
- c. 傳輸低質素資料、圖片、短片或文件，而必須親身應診；
- d. 因設備不足或故障而延遲醫療評估及治療；
- e. 業外人士造成的安全協定及措施失誤或違反安全導致洩露個人資料私隱；
- f. 未能取得病人完成醫療記錄、溝通有誤、視像通訊質素欠佳導致藥物不良作用、過敏反應或其他判斷錯誤；
- g. 不得選擇醫生未能持續護理，而且造成不完成病史及治療慣例；
- h. 如需緊急治療，未能進行緊急及即時醫療程序及治療；及
- i. 診斷、建議或治療乃根據視像通訊時所顯示的身體狀況作出，而畫面可能模糊、損壞、不清晰、誤導或不完整，導致誤診以及未能確定診斷及治療計劃。

7. 個人資料

本集團不會承擔任何因網上預約、網上付款、支付款項過程或預約失敗所引致的損失或損害。本集團亦不應負上任何因預約及付款項過程中導致的所有個人資料的損失或泄露的義務或法律責任。

請參閱 **視像會診服務收集個人資料聲明** 查看詳細資料。

8. 責任限制





養和醫療 HKSH Medical Group

視像通話、其任何內容、視像會診服務的使用如有任何問題，病人的唯一及獨有的補償載於本條款及細則。

視像會診服務取決於第三方服務供應商所提供的服務及系統，以及互聯網連接的合適度、流量及質素。第三方服務供應商提供的這些服務非本集團可控制，本集團未能保證視像會診的視像通訊以及送遞服務的穩定性及質素。本集團未能控制病人點擊由獨立實體擁有及營運的網站的連結，病人使用該等連結時須自己承擔風險。第三方網站、服務或系統的任何使用將受該等第三方網站、服務或系統所限，而向該等第三方網站、服務或系統提供之任何資料將由第三方服務供應商之條款監管，包括該等與機密、資料隱私及保安相關之資料。

本集團或本集團任何醫生、人員、董事、僱員、聯繫或關聯公司在任何情況下對於閣下使用由第三方服務供應商提供之視像會診服務、任何網頁、服務、系統、材料或內容之使用的任何方式均無責任，包括但不限於預約失敗、任何內容的任何錯誤或遺漏、任何視像通訊設施或互聯網的失效或電腦病毒、任何違反第三方的知識產權或其他權利的任何內容、藥物、藥用或其他物料的送遞出錯或延誤、使用或未能使用第三方服務供應商的網站、服務、系統、材料或內容，或第三方網站或流動應用程式提供或所載之材料或資料，而直接或間接產生任何虧損或損壞。

本集團、其醫生、人員、董事、僱員或任何聯繫或關聯公司對（a）即使本集團已獲提醒可能出現該等損壞，不論是否違反合約、疏忽、嚴格責任、瀆職、侵權行為、法定、權益或其他事宜，閣下使用視像會診服務產生或相關；或（b）任何第三方服務供應商包括但不限於其他承辦商或第三方服務供應商及快遞公司導致的任何懲罰性、懲戒性、隨之而產生的、不可避免的、間接的或特別損壞（包括但不限於失去收益、業務中斷、閣下電腦遺失程式或其他數據或其他事宜）並無責任。

除非條款及細則明確規定，所有在本集團與病人間電話通話、電郵往來或視像通話內載有的資料並沒有提供本集團任何保證（明示或隱含），包括但不限於任何默示保證或質量保證、適用於特定目的及不侵權的隱含條款。所有隱含的條款及保證均不包括在內。

病人同意本集團對任何因使用第三方服務供應商（包括但不限於付款過程、因使用視像通訊而出現延誤或無法使用的情況）而導致的任何直接、間接或相應而產生的損失不承擔任何責任。

本條文中的排除和限制條款，均在法律所允許的最大範圍內生效。

9. 適用法律

本條款及細則受香港法律管轄。病人同意香港法院擁有專屬管轄權，可以審理和釐定因解釋這些條款而衍生的任何爭議（包括非合同糾紛或索賠）。

10. 合約（第三者權利）條例





養和醫療
HKSH Medical Group

任何人士如非本條款及細則任何一方將不可藉《合約（第三者權利）條例》（第 623 章）取得強制執行或享有本條款及細則中任何條款利益的權利。

11. 其他條文

如果任何法院或其他有管轄權的機構認定這些條款和條件（或任何條款的一部分）的任何條款無效、非法或不可執行，則該條款或部分條款應視為不作為本協議的一部分，而其他條文之有效性和可執行性均不受影響。本集團就解釋本條款及細則擁有全權及絕對酌情決定權。

上述條款及細則如有英文和中文版本出現任何歧義，概以英文版本為準。如有任何就本條款及細則有爭議，本集團擁有最終決定權。





養和醫療
HKSH Medical Group

不適合視像會診之狀況指引

視像會診不適用於處理急症和及精神健康有關的狀況。請立即到就近急症室求醫。

如醫生或護士認為病人不宜接受視像會診服務，有權終止視像會診，並建議病人親臨本集團/就近急症室求診。如出現以下健康狀況，醫生/護士或認定病人不宜進行視像會診：

- 視覺障礙–複視或視力模糊或喪失視覺
- 面部無力 / 麻木
- 眩暈和失衡
- 胸痛／心悸
- 呼吸急促
- 呼吸困難和哮喘
- 發燒或不發燒的腹痛
- 大便呈黑色的腹瀉
- 尿失禁或大便失禁
- 直腸出血
- 關節疼痛／腫脹
- 妊娠併發症
- 12 歲或以下的兒科病症（適用於養和醫院門診部、養和醫健、養和東區醫療中心之家庭醫學及基層醫療部）
- 合併症控制不佳的老年病症
- 任何身體損傷
- 發燒超過 3 天
- 四肢無力或麻木
- 慢性疾病的首次諮詢
- 需要處方危險藥物的病人

最終決定由養和醫療集團醫生和醫護人員酌情處理。





養和醫療 HKSH Medical Group

視像會診服務之個人資料收集聲明

請細心閱讀此個人資料收集聲明（「**聲明**」）。當使用視像會診服務時，閣下已同意此聲明內的條款，以及此聲明內描的個人資料收集用途。

1. 個人資料收集

為使用視像會診服務，本集團會收集閣下的全名、香港身份證號碼或旅行證件號碼、出生日期、電話號碼、電郵地址、病歷、聯絡地址、寄送地址（如適用）、信用卡資料（如適用）及臨床狀況，這些資料是由閣下專門及自願地提供。如閣下是為他人進行預約，閣下需要事前先獲得病人的恰當同意，才可在進行預約視像會診服務時為他/ 她提供其個人資料。。

由登入第三方服務供應商提供之視像通訊平台，以開始進行視像會診服務起，本集團將就該次視像會診進行錄影，相關錄影將予以存檔及作為醫療記錄之部分。

有關視像會診服務之繳費方面，本集團不會收集閣下向收取費用的第三方服務供應商提供之信用卡資料。

2. 資料使用

本集團使用、儲存及保留閣下的個人資料，以作為核實病人身份、評估閣下是否適合使用視像會診服務、進行視像會診、調查任何事故或投訴，以及為閣下建議和提供有關醫療產品及服務之用途（「**用途**」）。

在有關法律及規例許可的範圍內，本集團或會使用閣下的個人資料作直接市場推廣用途，或向閣下提供有關醫療或健康相關的資料及訊，或會就有關本集團所提供的服務與閣下聯絡或通知。如有需要，本集團會透過電話、手機短訊或文字／圖片／視像訊息形式與閣下聯絡。

3. 向第三方披露資料

本集團或會向養和醫療集團轄下其他機構提供閣下的個人資料作上列用途。

閣下在使用視像會診服務時向本集團提供的個人資料將分享予第三方服務供應商，包括但不限於：Zoom Video Communications, Inc. 或其他由本集團所選之負責管理及維持網上視像通訊的相應平台；第三方物流公司及/或其關聯及聯營企業或其他由本集團所選之提供收集及送遞(包括送遞藥物)的相應服務供應商。

個人資料有可能向執法機構、監管機構、其他政府機構或第三方披露，以遵從及履行法律責任或要求或監管機構的要求。

閣下經由使用視像會診服務提供資料，即表示同意上述有關披露事宜。

4. 保留資料





養和醫療
HKSH Medical Group

本集團將保留閣下的個人資料、醫療資料及視像會診錄影，作為閣下醫療記錄之部分。

5. 查閱及改正個人資料

如欲查閱及改正閣下的個人資料，請以電郵(recordenquiry@hksh.com)向本集團醫療記錄處作書面申請。本集團將就此收取合理費用。

6. 轉移個人資料至香港以外地方

如有需要，本集團或會將閣下的個人資料轉移至香港特別行政區以外的地方，以達到收集此等資料之目的，或直接與其有關之目的。所有相關個人資料之轉移，均按香港特別行政區法例第 486 章《個人資料（私隱）條例》進行。

為防止任何形式的惡意程式攻擊及資料外洩，閣下任何時候都應確保在安全情況下使用智能電話及電腦設備，並不時檢查授權情況。

本集團會不時修訂及更新此聲明，不作另行通知。當使用視像會診服務時，即代表閣下已同意不時更新之聲明。

上述內容之英文和中文版本出現任何歧義，概以英文版本為準。

