

香港個人醫療保險調查研究 (保險索賠調查)

問卷編號：

甄別問卷

[問所有人]

Q1 記錄性別：
(單選)

男	1
女	2

[問所有人]

Q2 請問你幾多歲？ 記錄實際年齡： 歲
(單選)

18 歲以下	1	→ 終止訪問
18 - 24 歲	2	
25 - 34 歲	3	
35 - 44 歲	4	
45 - 54 歲	5	
55 - 64 歲	6	
65 歲或以上	7	
拒絕回答 (不讀出)	99	→ 終止訪問

[問所有人]

Q3 請問你住喺香港島、九龍定新界區呢？
(單選)

香港島	1
九龍	2
新界/ 離島	3

[問所有人]

Q4 請問你有冇為自己購買任何個人醫療保險呢？
(單選) 請唔好包括由僱主提供嘅醫療保險。

有	1
冇	2

[問所有人]

Q5 請問你嘅僱主有冇為你提供醫療保險呢？
(單選)

有	1
冇	2
我現時冇工作 / 不適用	3

問僱主有提供醫療保險嘅人

Q6 你有冇為你嗰份由僱主提供嘅醫療保險加保呢？
(單選)

有	1
冇	2

[假如 Q4=2 及 Q6=2 或 Q4=2 及 Q5=2/3，請終止訪問]

[問所有人]

Q7 喺過去30個月內，你有冇為自己接受過嘅任何醫療服務，向保險公司申請過
(複選) 醫療保險索償，並且知道最後裁決呢？

有	1	
冇	2	=> 終止訪問

問有個人醫療保險/ 有加保嘅人

Q8 請問以下邊一句句子最適合形容你購買個人醫療保險嘅情況呢？
(單選)

你全權決定購買邊份個人醫療保險	1	
你有份決定購買邊份個人醫療保險	2	
主要由其他家庭成員決定購買邊份個人醫療保險，但你有參與討論	3	
其他家庭成員幫你決定同購買個人醫療保險，你對保險內容唔清楚	4	=> 終止訪問

問有權決定嘅人

Q9 請問你嘅個人醫療保險係為你自己定家人購買呢？
(單選)

只包括自己	1	
只包括家人	2	=> 終止訪問
包括自己及家人	3	

[問所有人]

Q10 咁最近一次嘅索償係包括住院定門診服務呢？
(複選)

住院	1	
門診	2	

[問所有人]

Q11 請問你每年為自己交嘅個人醫療保險總費用大約係幾多呢？
(單選)

港幣 1 至 港幣 50,000	
唔知道	
多過港幣 50,000	

[訪問員讀出：

以下落黎，我想知道你過去30個月內申請個人醫療保險索償嘅情況。

如果你曾經申請多過一次索償，請根據最近一次嘅經驗作答。]

[問所有人]

A1 請問你而家為自己供緊幾多份個人醫療保險呢？

(單選)

1份	1
2份	2
3份	3
4份	4
5份或以上	5

[問所有人]

A2 請問你擁有邊間公司嘅個人醫療保險呢？

(複選)

問有為僱員醫療保險加保嘅人

A2a 邊一份保險係由僱主提供嘅醫療保險加保？

(複選)

[問所有人]

A3 諗返最近一次治療，你係向邊間保險公司申請索償呢？

(複選)

問向多過一間保險公司索償嘅人

A4 咁你向邊間公司申請嘅索償最多呢？

(單選)

		A2 (複選)	A2a (複選)	A3 (複選)	A4 (單選)
		擁有	加保	索償	最高索償
安達	ACE (Chubb)	1	1	1	1
友邦	AIA	2	2	2	2
美亞	AIG	3	3	3	3
安盛	AXA	4	4	4	4
中國銀行	Bank of China	5	5	5	5
藍十字	Blue Cross	6	6	6	6
保柏	Bupa	7	7	7	7
中國太平	China TaiPing	8	8	8	8
信諾	Cigna	9	9	9	9
富衛	FWD	10	10	10	10
忠利	Generali	11	11	11	11
滙豐	HSBC	12	12	12	12
利寶國際	Liberty International	13	13	13	13
宏利	Manulife	14	14	14	14
英國保誠	Prudential	15	15	15	15
永明金融	Sun Life	16	16	16	16
蘇黎世	Zurich	17	17	17	17
其他，請註明：	_____	97	97	97	97

[問所有人]

A5 你係幾耐之前購買 _____ [INSERT A4 ANSWERED BRAND] 嗰份個人醫療保險呢？
(單選)

- | | |
|-----------|----|
| 1年之內 | 1 |
| 1年 - 2年內 | 2 |
| 2年 - 3年內 | 3 |
| 3年 - 4年內 | 4 |
| 4年 - 5年內 | 5 |
| 5年或以上 | 6 |
| 唔記得 (不提示) | 99 |

[問所有人]

A6 請問你透過邊啲渠道購買 _____ [INSERT A4 ANSWERED BRAND] 嗰份個人醫療保險呢？
(單選)

- | | |
|----------------------------|----|
| 保險代理 (為指定一間保險公司工作) | 1 |
| 保險經紀 (會代表投保人尋找市場中最合適的保險計劃) | 2 |
| 獨立財務顧問 | 3 |
| 保險公司網站 | 4 |
| 保險公司客戶服務中心 | 5 |
| 格價網站 | 6 |
| 銀行分店 | 7 |
| 銀行網站 | 8 |
| 電話推銷 | 9 |
| 僱主 | 10 |
| 其他 | 97 |

[問所有人]

A7 咁你係 _____ [INSERT A4 BRAND] 買嗰份個人醫療保險包括以下邊啲項目呢？
(複選)

[問所有人]

A8 請諗返你最近一次申請索償嘅經驗，你係治療過程中使用過以下邊啲醫療服務呢？
(複選)

[問所有人]

A9 咁你向 _____ [INSERT A4 BRAND] 申請咗邊啲項目嘅索償呢？
(複選)

[問所有人]

A10 根據每一項你最近一次索償過嘅項目，請問你係用公立定私家醫療服務呢？
(每項複選)

	A7 保障範圍			A8 (複選)	A9 (複選)	A10 (每項複選)		
	有	冇	唔知道 (不提)	使用	申請	公立	私家	唔記得 (不提)
() 普通科醫生	1	2	99	1	1	1	2	99
() 牙醫	1	2	99	2	2	1	2	99
() 中醫	1	2	99	3	3	1	2	99
() 身體檢查	1	2	99	4	4	1	2	99
() 緊急援助 (救護車服務)	1	2	99	5	5	1	2	99
() 專科醫生	1	2	99	6	6	1	2	99
() 照X光或化驗	1	2	99	7	7	1	2	99
() 手術費 (外科醫生，麻醉師，手術室費用等)	1	2	99	8	8	1	2	99
() 產科/分娩	1	2	99	9	9	1	2	99
() 心理治療	1	2	99	10	10	1	2	99
() 藥物費用	1	2	99	11	11	1	2	99
() 住院 (房間，醫生巡房費，深切治療)	1	2	99	12	12	1	2	99
() 其他醫院福利 (緊急門診，國際醫療援助)	1	2	99	13	13	1	2	99
() 離院後治療 (物理治療)	1	2	99	14	14	1	2	99
() 家居看護	1	2	99	15	15	1	2	99
其他，請註明： _____	1	2	99	97	97	1	2	99

問有用公立醫療服務嘅人

A11 咁以下邊個係你用公立醫療服務嘅最主要原因呢？
(單選)

- | | |
|--------------|----|
| 整體醫療費用 | 1 |
| 方便 | 2 |
| 提供適合我嘅治療 | 3 |
| 擔心有額外的自付費用 | 4 |
| 提供優質醫療服務 | 5 |
| 獲得治療嘅速度 | 6 |
| 保險公司受理 | 8 |
| 價錢透明度高 | 9 |
| 獲得專業醫護人員建議 | 10 |
| 獲得保險公司建議 | 11 |
| 獲得其他人建議 | 12 |
| 其他，請註明：_____ | 97 |

索償詳情

[問所有人]

A12 根據最近一次索償經驗，請問你嘅整個治療過程用左幾多錢？
港幣 1 至 港幣1,000,000
唔記得 (不提示)
多過港幣 100萬

[問所有人]

A13 咁你向 _____ [INSERT A4 ANSWER] 索償嘅總金額係幾多呢？

唔記得 (不提示)

[問所有人]

A14 咁保險公司最終賠償金額係幾多呢？

唔記得 (不提示)

[問所有人]

A15 請問你等左幾耐先收到 _____ [INSERT A4 ANSWER] 嘅賠償呢？
1個月內 1
1 - 2 個月 2
3 - 4 個月 3
5 - 6 個月 4
6個月以上 97

[問所有人]

A16 根據每一項你向 _____ [INSERT A4 ANSWER] 提出嘅索償，你最終得到幾多賠償呢？
(每項單選)

	全數賠償	部分賠償	冇得到任何賠償	唔記得 (不提示)
A16_ 1 普通科醫生	1	2	3	99
A16_ 2 牙醫	1	2	3	99
A16_ 3 中醫	1	2	3	99
A16_ 4 身體檢查	1	2	3	99
A16_ 5 緊急援助 (救護車服務)	1	2	3	99
A16_ 6 專科醫生	1	2	3	99
A16_ 7 照X光或化驗	1	2	3	99
A16_ 8 手術費 (外科醫生，麻醉師，手術室費用等)	1	2	3	99
A16_ 9 產科/ 分娩	1	2	3	99
A16_ 10 心理治療	1	2	3	99
A16_ 11 藥物費用	1	2	3	99
A16_ 12 住院 (房間，醫生巡房費，深切治療)	1	2	3	99
A16_ 13 其他醫院福利 (緊急門診，國際醫療援助)	1	2	3	99
A16_ 14 離院後治療 (物理治療)	1	2	3	99
A16_ 15 家居看護	1	2	3	99
A16_ 16 出示 A9 的其他答案	1	2	3	99

購買保險時的情況

[問所有人]

A17 請你諗返你買_____ [INSERT A4 ANSWER] 嗰份個人醫療保險時嘅情況。

(每項單選) 你嘅保險銷售人員有幾清楚解釋以下每項資訊呢？

請用1-5分評分，1分代表"一啲都唔清楚"，5分代表"非常清楚"。

	一啲都唔清楚	幾唔清楚	冇話清唔清楚	幾清楚	非常清楚	唔記得 (不提示)
() 索償金額上限	1	2	3	4	5	99
() 投保前需要申報嘅傷病或先天性疾病	1	2	3	4	5	99
() 任何唔受保嘅醫療服務	1	2	3	4	5	99
() 解釋只有醫療所需嘅服務先有得賠	1	2	3	4	5	99
() 保險受理之前，你需要比嘅自付金額	1	2	3	4	5	99
() 冷靜期期限	1	2	3	4	5	99
() 詳細疾病清單及每項疾病嘅清晰定義	1	2	3	4	5	99

[問所有人]

A18 當你購買/最近一次更新_____ [INSERT A4 ANSWER] 份保單嘅時候，

(單選) 你點確定你填嘅健康申報表係準確呢？

	購買時	最近一次更新
核對個人醫療紀錄	1	1
如身體出現重大變化，會主動通知保險公司	2	2
憑記憶	3	3
靠保險中介人幫我填	4	4
以上皆冇	96	96
冇更新過	N/A	99

選擇治療情況

[問所有人]

A19 回想你最近一次嘅醫療保險索償經驗。

(每項複選) 當你接受治療前，你用邊啲渠道查詢以下每項資訊呢？

	查詢資訊				
	a	b	c	d	e
	睇邊個醫生	需唔需要住院	初步醫療費用報價	治療項目受唔受保	現金賠償/索償上限
查詢渠道					
醫護人員	1	1	1	1	1
保險代理 (為指定一間保險公司工作)	2	2	2	2	2
保險公司 (客戶熱線/網站/保單文件)	3	3	3	3	3
保險經紀 (代表投保人尋找市場最合適的保險計劃)	4	4	4	4	4
銀行職員	5	5	5	5	5
不適用 (不提示)	99	99	99	99	99

[問所有人]

A20 當你接受治療時，醫護人員或員工有冇做以下嘅行為呢？

(每項複選)

	a. 醫生/ 專科醫生	b. 護士	c. 行政人員
要求你提供保單文件	1	1	1
代你向保險公司查詢治療項目包唔包/可索償金額	2	2	2
進行目的不明嘅化驗/步驟/治療	3	3	3
令你滿意地解釋每項療程/藥物嘅目的	4	4	4
以上皆冇 (不提示)	96	96	96

索償情況**[問所有人]****A21** 當你申請索償時，你有冇足夠資訊去了解以下每項資訊呢？

(每項單選)

	完全 唔足夠	唔太足夠	冇話足唔 足夠	幾足夠	非常足夠	唔記得 (不提示)
a 如何正確填寫表格	1	2	3	4	5	99
b 可以索償金額	1	2	3	4	5	99
c 需要提供嘅文件	1	2	3	4	5	99
d 批核賠償期限	1	2	3	4	5	99
e 如果索償被拒絕，如何上訴	1	2	3	4	5	99

[問 A21 有任何 "1 - 完全唔足夠"]**A22** 你認為以下邊一個最能夠提供"正確" 嘅索償資訊呢？

(單選)

	[只出示 A21 CODE 1 答案]				
	a	b	c	d	e
	如何正確 填寫表格	可以索償 金額	需要提供 嘅文件	批核賠償 期限	如果索償 被拒絕， 如何上訴
醫護人員	1	1	1	1	1
保險代理 (為指定一間保險公司工作)	2	2	2	2	2
保險公司 (客戶熱線/ 網站/ 保單文件)	3	3	3	3	3
保險經紀 (代表投保人尋找市場最合適的保險計劃)	4	4	4	4	4
不適用 (不提示)	99	99	99	99	99

[問所有人]**A23** 係索償過程中，你知唔知道如果你冇正確地填寫索償申報表格，會影響索償結果？

(單選)

知道	1
唔知道	2

賠償批核情況**問方收到全額賠償嘅人****A24** 你剛才提及，你有收到全數賠償。咁賠償不足嘅原因係咩呢？

(複選)

[輪流出示]

超出最高賠償金額	1
治療項目唔係受保範圍	2
其他保單豁免條款 (如：等待期內不設賠償)	3
你冇申報一啲個人資料 (如：先天性疾病)	4
你冇提供足夠資料	5
項目唔係你治療所需嘅服務	6
你已申報嘅先天性疾病保單唔受保	7
保險公司會喺"等待期"過後作出賠償	8
治療項目比你可以索償的金額更貴	9
醫護人員提供嘅文件唔清晰	10
冇喺有效期內提出索償	11
你接受治療前冇預先獲得保險公司的授權	12
你需要支付索賠的自付額 (墊底費，指每宗賠償個案中保單毋須負責投保人首部分損失)	13
其他，請註明：_____	97
你冇收到任何原因/ 解釋	99

A25 當你收倒保險公司嘅解釋後，你有咩反應呢？

(單選)

接受，解釋合理/ 自己的確有不足	1
接受，但覺得保險公司扭曲保單條款	2
不同意，但冇繼續追討	3
不同意，並提出上訴	4

投訴情況**問方收到全額賠償嘅人****A26** 你有冇用以下渠道上訴或者投訴呢？

(複選)		
	保險公司客戶服務部 (以電郵/ 書信/ 熱線電話方式)	1
	保險公司投訴部 (以電郵/ 書信/ 熱線電話方式)	2
	保險索償投訴局 (ICCB)	3
	消費者委員會	4
	法律途徑 (如：小額錢債審裁處/ 律師)	5
	保險經紀/ 代理	6
	醫護人員	7
	僱主	8
	其他，請註明：_____	97
	冇上訴/ 投訴	98

問方投訴的人**A27** 點解你冇上訴/ 投訴呢？

(複選)		
	唔知道可以上訴/ 投訴	1
	唔覺得會成功	2
	手續太複雜	3
	過程太慢/ 太耐	4
	有足夠資訊，明白未能全數賠償嘅原因	5
	未有時間處理	6

[問所有人]**A28** 你有幾滿意由_____ [INSERT A4 ANSWER] 提供嘅每項服務呢？

(每項單選) 請用1-5分評分，1代表"完全唔滿意"，5代表"非常滿意"。

	完全 唔滿意				非常滿意	不適用 (不提示)
購買保單所需的時間	1	2	3	4	5	99
購買保單時得到充足嘅資訊	1	2	3	4	5	99
保險代理/ 經紀嘅服務	1	2	3	4	5	99
保單保障範圍的金額	1	2	3	4	5	99
處理索償嘅速度	1	2	3	4	5	99
索償嘅容易程度	1	2	3	4	5	99
賠償金額	1	2	3	4	5	99
保險費用	1	2	3	4	5	99
保險代理離職後嘅安排	1	2	3	4	5	99

[問所有人]**A29** 經過呢次索償經驗，你會唔會繼續買個人醫療保險呢？

(單選)		
	會，係同一間公司買	1
	會，係另一間公司買	2
	唔會，唔會再買任何新嘅醫療保險	3
	唔知道 (不提示)	99

最後，我想問您一啲個人資料以作分析用途。

[問所有人]

Z1 請問你嘅婚姻狀況係.....？

(單選)

未婚	1
已婚/同居	2
離婚/分居/喪偶	3
拒絕回答 (不讀出)	99

問已婚/同居/離婚/分居/喪偶嘅人

Z2 你有冇小朋友呢？

(複選) 如有：咁你嘅小朋友係18歲以上定以下呢？

有·18歲以上	1
有·18歲以下	2
冇	3

[問所有人]

Z3 請問你最高嘅教育程度係.....？

(單選)

小學或以下	1
中學	2
專上教育	3
大學	4
碩士或以上	5
拒絕回答 (不讀出)	99

[問所有人]

Z4 請問你嘅工作狀況係.....？

(單選)

全職工作 (每週30小時或以上)	1	}	問 Z5
兼職工作 (每週工作少過30小時)	2		
家庭主婦	3	}	跳至 Z6
學生	4		
待業	5		
退休	6		
由於身體或健康理由不能工作	7		
拒絕回答 (不讀出)	99		

問全職/兼職工作人士

Z5 請問你嘅職位係.....？

(單選)

管理/行政人員	1
專業人員/輔助專業人員	2
服務工作及商店銷售人員	3
工藝及有關人員	4
機台及機器操作員及裝配員	5
非技術工人	6
拒絕回答 (不讀出)	99

[問所有人]

Z6 請問以下邊一項最適合用嚟形容你**家庭**每月平均嘅總收入呢？
(單選) 請包括所有收入，包括薪金、投資及收租所得嘅收入。

- | | |
|--------------------|----|
| 少於港幣 5,000 | 1 |
| 港幣 5,000 - 9999 | 2 |
| 港幣 10,000 - 19,999 | 3 |
| 港幣 20,000 - 29,999 | 4 |
| 港幣 30,000 - 39,999 | 5 |
| 港幣 40,000 - 49,999 | 6 |
| 港幣 50,000 或以上 | 7 |
| 拒絕回答 (不讀出) | 99 |

[問所有人]

Z7 請問以下邊一項最適合用嚟形容你**個人**每月平均嘅總收入呢？
(單選) 請包括所有收入，包括薪金、投資及收租所得嘅收入。

- | | |
|--------------------|----|
| 少於港幣 5,000 | 1 |
| 港幣 5,000 - 9999 | 2 |
| 港幣 10,000 - 19,999 | 3 |
| 港幣 20,000 - 29,999 | 4 |
| 港幣 30,000 - 39,999 | 5 |
| 港幣 40,000 - 49,999 | 6 |
| 港幣 50,000 或以上 | 7 |
| 拒絕回答 (不讀出) | 99 |

問過去30個月內有被拒絕申請索償，及有工作的人

Z8 你剛才提及過你有無法索償所有醫療保險賠償嘅經驗。
(單選) 我地想了解更多啲你嗰次嘅經歷。
請問你願唔願意參與一個詳細嘅電話訪問呢？過程大約20-30分鐘。

- | | | |
|-----|-------------|---|
| 願意 | 電話號碼: _____ | 1 |
| 唔願意 | | 2 |