



【一個堅守信念的經驗】

2005年9月5日，一個匆忙趕赴見客途中的下午，手提電話如常地響過不停。來電待接之中聽到一個壞消息，「我姐夫在汕頭出了意外，他正在醫院了！到底應該怎麼辦？」收到了陳先生的舅仔來電，我很想即時回應，因為他們一家人很焦急，渴望我可以提供意見。腦海中即時反應是：「客人（陳先生）究竟有什麼保障？有沒有投保住院保障呢？」不假思索地，我查閱電腦紀錄得知客人除了人壽保障之外，只有意外及危疾保障，就是沒有住院保障……怎麼辦……怎麼辦……？」

（按：沒有住院保障，也即是等於沒有國際緊急醫療服務可以提供吧！）冷靜！一定要冷靜，腦海間不斷地提醒自己要冷靜，怎樣才能幫到客人解決問題呢？我總不可以向著客人的親屬說：「對不起，陳生沒有參加住院保障計劃，所以未能提供國際緊急醫療服務。」腦海間不停盤算著，想想有沒有其他醫療服務機構提供運送服務。

二話不說，就打電話給客人的舅仔——馮先生，告知他情況，言談間突然想起：「陳先生為甚麼沒有購買醫療保障呢？」提醒他家人查詢公司是否有購買團體醫療保障？一問之下，馮先生告知原來他姐夫公司有宏利團體醫療保障計劃。曙光初現，即時建議馮先生聯絡國

際醫療緊急熱線，告知有關詳細情況，以期儘快安排運送病者回港。

翌日（9月6日）下午，馮先生打長途電話給我，他姐夫是在汕頭工作期間頭部撞到枱角倒地，引致休克昏迷，被送入汕頭的醫院，醫生的診斷是中風不宜移動，一定要做手術，家屬猶豫不決之際，馮先生也已聯絡上提供國際緊急支援的機構，希望可以儘快安排回港醫治。遺憾的是，他們說要病人情況穩定，才能運送病者回港；更氣憤的是，汕頭的醫院知道要將病者運送回港醫治後，竟然撒手不理，就連換床也要親屬自己動手（按：可怒也！）。由於醫院環境差及惡劣的醫療服務，病人的太太及女兒決定自行簽紙回港，問題是怎樣安排回港呢？幸好的是，之前曾找到其他醫療服務機構資料，我建議他們到達港深邊境時，通知救護車，即時送入北區醫院，不要送到其他私家醫院，以避免延誤醫治。

9月8日早上，病人幾經困難才被安排到達北區醫院搶救，病人之女兒即時聯絡我，通知她爸爸已到達醫院，現正接受深切治療。當日下午我火速到達醫院了解情況及安慰家屬的同時，即時幫病者申請危疾索償。（按：當時病者正昏迷，有中風跡象）

在病人住院期間，深深體會到病者家屬的憂心和無助，除了安慰他們之外，可以做到的，就是謹守本份，竭力幫助她們處理賠償事宜，為他們解答一些法律上的疑難。（例如：勞工賠償、遺產安排……）（按：當時病者僱主的態度以不太理解整件事的始末為理

由，顯得不太願意合作。)

在住院四天後，噩耗傳來，客人終於撒手塵寰，家屬悲慟不已——尤其是死者的太太，整天以淚洗面（按：這是我第七個客人遭遇相同的景況！）縈繞在我腦海的唯一念頭，是要儘快替客人辦理有關賠償。在索取賠償的過程中，死亡證遲遲未能發出（按：死者需要解剖），有關賠償金額的事宜……，一連串的問題都一直困擾著大家的心情，不能自己。

最後，在死亡證發出後不久，我拿著兩張公司全數賠償的支票，親身遞送給死者的女兒（按：女兒是指定受益人）的時候，看見她們感激的心情，溢於言表；自己頭上猶如出現一個光環似的，那份滿足感和使命感，充斥著自己的心中，歷久不衰。回想在過程中，我擔當了另類社會工作者的角色，在他們混亂和無助時，提供了不少的意見及支持。（按：其實陳先生的保單是「孤兒單」，是離職同事留下來的，在沒有任何利益的狀況下，我是衷心願意付出幫助他們的！）是什麼促使我這樣做呢？我想大概是我對這份職業的信念和堅持吧！

人生無常，一個生活正常，身體健壯的中年男士，可以無聲無息地悄然離逝。他的離去或多或少地帶給身邊的人傷痛，也直接地影響家庭的財務安排，坦白說，這些不幸的事情，每天重複又重複地發生，悲劇的重演，又有誰人能阻止呢？或許這是客觀的事實，但我深信每人心中都有愛，去為身邊摯愛提供保障及關懷。

我的理念是要幫助客戶建立管理財務計劃的，讓他們既能達到理財目標，又能为他們的摯愛及自己提供保障，要做到「活得有質素；死得有尊嚴」的境界，我亦深深明白在追求理想的過程中難免會遇上困難及失意，但深信只要堅守信念，持之以恆，一定會達致心中的目標的。

國際緊急醫療服務

客戶若身處外地不幸遇上意外或突如其來的疾病，可透過此服務獲得緊急援助及照顧。其主要服務包括：

- 安排傷病患者轉往最近備有合適醫療設備的醫院；
- 安排醫生陪同傷病患者直接送返原居地；
- 墊支醫療費用等等。



歐志文，Au Chi Man, Albert，1993年加入宏利，現職經銷經理