

平安互联网长期（B）医疗保险（费率可调）“健康随身伴服务包”服务手册

(版本号: PAHHS202302PM222H10006230214)

本服务手册旨在指导您更好地使用服务，如与保险合同有差异，请以保险合同为准

尊敬的先生/女士：

感谢您选择平安健康保险股份有限公司，很荣幸为您提供服务！

您的平安互联网长期（B）医疗保险（费率可调）（以下简称“本合同”）由平安健康保险股份有限公司（以下简称“本公司”）承保。

同时，为履行相关保险责任，由本公司委托第三方服务商为您提供在保险合同中约定的以下服务：

- 就医服务
 - (1) 门诊预约
 - (2) 住院安排
 - (3) 专家手术预约
 - (4) 专家二诊
 - (5) 住院垫付
 - (6) 康复护理
 - (7) 家庭心理医生
 - (8) 中医问诊
 - (9) 海外二诊
 - (10) 重疾病程管理
 - (11) 全球找药
 - (12) 门诊陪诊
 - (13) 3天住院陪护
 - (14) 家庭医生
 - (15) 健康干预

本服务手册旨在帮助您了解上述服务的具体内容及申请流程，以便更好地维护您的权益。

平安健康保险股份有限公司

敬请注意

- 本服务手册旨在指导您更好地使用保险合同相关的各项服务，如发现相关内容与保险合同不一致，请以保险合同为准。
- 本服务手册中介绍的保险合同相关的各项服务等待期为30天。
- 等待期内无法申请使用保险合同相关的各项服务，转保无等待期。
- 本公司将结合医疗服务环境等情况动态优化或调整保险合同相关的各项服务的有关款项，本公司保留对本服务手册所有细则的解释、服务内容的变更等权利。您可下载平安健康保险 APP 查询本服务手册的最新版本。



- **请您完整阅读本服务手册，尤其是其中加粗字体部分内容。**

本服务手册名词定义释义

等待期：本合同生效日起30天内（含第30天）为等待期（其中家庭医生和健康干预无等待期，其他医健服务为30天等待期）。

犹豫期：自您签收本主险合同或收到本主险合同电子保险单次日起，有15日的犹豫期，犹豫期内提出解除合同，我们将无息退还您所支付的全部保险费。

医院：本合同所指医院为本公司指定或认可的医疗机构。指中华人民共和国境内（港、澳、台地区除外）合法经营的二级以上（含二级）公立医院，不包括疗养院、护理院、康复中心、戒酒或戒毒中心、精神心理治疗中心以及无相应医护人员或设备的二级或三级医院的联合医院或联合病房。

确诊初次罹患：指自被保险人出生之日起第一次经医院确诊患有某种疾病，而不是指自本合同保险期间内第一次经医院确诊患有某种疾病。例如，本合同生效为2021年5月1日，被保险人自出生后第一次经医院确诊罹患“恶性肿瘤”的时间，以及是否满足在本合同保险期间内初次确诊条件的核定结论见下表：

自出生后初次确诊时间	是否满足在本合同保险期间内初次确诊条件
2021年5月1日之前	否
2021年5月1日起的30日（含）内	否
2021年5月1日起的30日后	是

目录

- 一. 就医服务内容
- 二. 其他注意事项
- 三. 隐私授权与服务声明
- 四. 投诉反馈
- 五. 相关附件

一、 就医服务内容

1.1 门诊预约

● 服务内容

根据患者病情及以往病史，协助对症预约北京、上海等 300 多个重点城市 3000 多家公立医院副主任医师及以上专家（不指定医院及专家）。

● 服务标准

- (1) 收到客户需求后，在 24 小时内主动致电用户了解需求；
- (2) 与用户确认就医需求后 7 个工作日内安排就诊（北上广深热门医院及科室预约时间会延长，具体时间根据医院号源情况安排）。

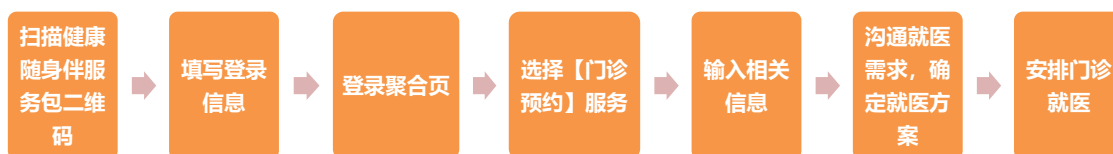
● 服务期限

保单过等待期后（转保无等待期），在保单有效期内，客户可随时在健康随身伴服务包聚合页申请，但一个保单年度内仅限 1 次且不可跨保单年度累计。聚合页二维码如下图所示（后续所有健康服务均可从此二维码入口进入申请）：



● 服务流程

- (1) 于 24 小时内电话或短信通知客户服务审核结果；
- (2) 权益审核通过后，进一步了解用户的基本病情和就诊需求，并介绍基本服务流程，根据用户的健康状况及选择，推荐适合的医疗资源，并告知预约信息和注意事项；
- (3) 协调落实服务安排，并及时告知预约情况。



- 1) 用户有服务权益履约需求，扫描健康随身伴服务包二维码；
- 2) 用户在登录页面输入登录信息；
- 3) 保单验证通过后，成功登录聚合页；
- 4) 在聚合页选择【门诊预约】服务；
- 5) 根据预约需求输入预约信息；
- 6) 健康专员与客户沟通确定就医需求，确定就医方案；
- 7) 与用户确认就医需求后 7 个工作日内安排就诊。

● 服务 QA

Q: 申请服务需要额外付钱吗?

A: 使用本合同约定的各项服务时不会向您收取任何服务费用, 但服务过程中产生的各类医疗费用需要您自行承担, 如挂号费, 药费, 检查费、第三方提供的服务等

1.2 住院安排

● 服务内容

客户因患病需医院住院治疗时, 为客户协调安排进行住院治疗。在客户获得并提供住院单后, 为其安排主诊医生或优选推荐医生的住院床位, 并在就诊过程中, 由陪诊专员全程陪同, 予以协助。

适用人群	在本合同有效期内, 被保险人在等待期后经二级及以上公立医院专科医生确诊需住院治疗并开具住院单。
使用前提	<ul style="list-style-type: none"> ●等待期后方可使用; ●已获取服务范围内医院开具的住院单; ●服务安排并不代表保单理赔结果, 最终理赔结论仍需理赔提交后以我司最终理赔结论为准。
服务范围	北京、上海、广州及深圳等140个城市, 1002家专科或综合医院 (详见附件一)
注意事项	住院就医安排服务完成预约后, 因客户原因放弃或取消服务的, 视同该次服务已完成

请注意: 如开具**特需部**住院单, 请关注您的保险责任的理赔范围并慎重选择开具住院单的类型。

● 服务标准

客户提交申请, 自客户提交住院单之日后的10-15个工作日内安排住院床位。

● 服务期限

保单过等待期后 (转保无等待期), 在保单有效期内, 客户可随时在健康随身伴服务包聚合页申请, 但一个保单年度内仅限1次且不可跨保单年度累计。

● 服务流程



- 1) 用户有服务权益履约需求, 扫描健康随身伴服务包二维码;
- 2) 在登录页面输入登录信息;
- 3) 保单验证通过后, 成功登录聚合页;
- 4) 在聚合页选择【住院安排】服务;
- 5) 按照页面提示提供相关信息, 进行服务申请 (必须提供所需住院医院开具的住院单);
- 6) 健康专员与客户沟通确定治疗安排及方案;
- 7) 确定就医方案后, 平均10-15个工作日内协助客户完成入院;
- 8) 入院当天, 全程陪同客户完成入院流程。

Q: 哪些疾病可以申请住院就医安排服务, 需要什么材料?

A: 住院就医安排服务不限制疾病, 但是需要医生开具住院单, 即医生认为该疾病有住院指征, 需要住院治疗, 我司可协调医院床位, 并在住院当天安排陪诊人员全程协助您尽快入住病房, 省去您长时间排队的烦恼。请在申请服务时将医院开具的住院单拍照上传, 健康专员将在1个工作日内与您取得联系, 为您提供服务, 请保持手机畅通。

Q: 申请服务需要额外付钱吗?

A: 使用本合同约定的保险合同相关的各项服务时不会向您收取任何服务费用, 但服务过程中产生的各类

医疗费用需要您自行承担，如住院押金，药费，手术费、第三方提供的服务等。

1.3 专家手术预约

- **服务内容**

专家手术预约服务内容根据用户病情及诉求，提供北京、上海等 300 多个全国重点城市 3000 多家医院手术协调服务。

- **服务标准**

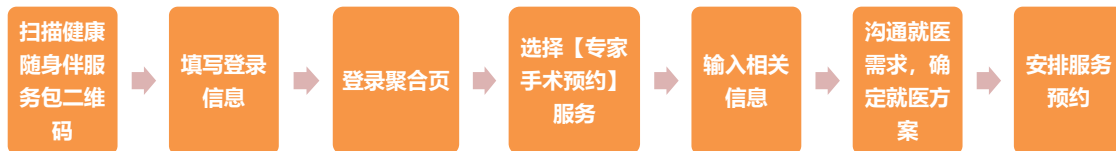
接到用户需求后 10-15 个工作日内提供就医服务。

- **服务期限**

保单过等待期后（转保无等待期），在保单有效期内，客户可随时在健康随身伴服务包聚合页申请，但一个保单年度内仅限1次且不可跨保单年度累计。

- **服务流程**

- (1) 于 24 小时内电话或短信通知客户服务审核结果；
- (2) 权益审核通过后，供应商进一步了解用户的基本病情和就诊需求，并介绍基本服务流程，根据用户的健康状况及选择，推荐适合的医疗资源，并告知用户预约信息和注意事项；
- (3) 协调落实服务安排，并及时告知预约情况；



- 1) 用户有服务权益履约需求，扫描健康随身伴服务包二维码；
- 2) 在登录页面输入登录信息；
- 3) 保单验证通过后，成功登录聚合页；
- 4) 在聚合服务权益页面选择【专家手术预约】服务；
- 5) 根据预约需求输入预约信息；
- 6) 健康专员与客户沟通确定就医需求，确定预约方案；
- 7) 与用户确认就医需求后 10-15 个工作日内提供就医服务。

- **常见问答 QA**

Q: 申请服务需要额外付钱吗？

A: 使用本合同约定的保险合同相关的各项服务时不会向您收取任何服务费用，但服务过程中产生的各类医疗费用需要您自行承担，如住院押金，药费，手术费、第三方提供的服务等。

1.4 专家二诊(18 种重疾)

● **服务内容**

根据被保险人的疾病情况和就医需求，由专业的分诊医生协助被保险人根据需求预约专家提供专业书面的诊疗建议和治疗方案建议。

使用人群	在本合同有效期内，被保险人在等待期后经医院专科医生确诊附件二中包含的18种重疾；
使用前提	<ul style="list-style-type: none"> ●等待期后方可使用； ●提供医院出具的门诊病历； ●如客户申请现场面诊的，医院就诊时相关门诊费用自理； ●服务之外治疗费用由客户承担（检查费、治疗费、药费等）；
专家范围	北京、上海、广州等城市国内三级甲等医院及专家进行二次诊疗；
注意事项	<ul style="list-style-type: none"> ●国内专家二诊完成预约后，因客户原因放弃或取消服务的，视同该次服务已完成； ●国内专家二诊须基于已明显诊断后使用，如已检查未经专科医生明确诊断的，建议先自行就诊待专科医生明确诊断后再行申请本服务；

● **服务标准**

客户提交申请，自确诊需求及材料收集完成之日起7个工作日内反馈专家（副主任以上职称）的第二诊疗意见报告。

● **服务期限**

保单过等待期后（转保无等待期），在保单有效期内，客户可随时在健康随身伴服务包聚合页面申请，但一个保单年度内仅限1次且不可跨保单年度累计。

● **服务流程**



- 1) 用户有服务权益履约需求，扫描健康随身伴服务包二维码；
- 2) 用户在登录页面输入登录信息；
- 3) 保单验证通过后，成功登录聚合页面；
- 4) 在聚合页面选择【专家二诊】；
- 5) 按照页面提示提供相关信息，进行服务申请（必须提供已初步确诊的相关病历资料）；
- 6) 健康专员与客户联系，协助进一步完善收集资料，并确定二诊专家；
- 7) 7个工作日内将相关书面诊疗意见反馈客户。

● **常见问答**

Q: 哪些疾病可以申请国内专家二诊服务，需要什么材料？

A: 国内专家二诊仅限经医院专科医生确诊的18种重疾患者，您需提供门诊、住院病历、影像资料、出院小结、检查报告等相关材料。

Q: 申请国内专家二诊可以指定医生吗？

A: 国内专家二诊可以指定医院，指定科室，但是不能指定医生，我们的供应商对专家的擅长比客户更专业，故一般情况下由供应商找到相应疾病的专家帮您出具书面第二诊疗报告。

1.5 住院垫付

● **服务内容**

客户出险并选择入住网络医院时报案，由健康服务专员上门向客户收集相关资料，并向客户传递慰问关怀，协助客户与医生沟通，帮助客户了解病情；若客户符合服务资质且入住 住院垫付网络医院，经我司判断符合保险责任的，由我司向客户所在医院垫付不高于保险责任中约定的住院医疗费用金额。

● 服务标准

- (1) 垫付审核结果时间：在收集完成影像资料后一个工作日内（疑难案件需要进行调查的除外）。
- (2) 医疗费用垫付时间：垫付审核完成后的一个工作日内。

● 服务期限

保单过等待期后（转保无等待期），在保单有效期内，客户可随时在健康随身伴服务包聚合页面申请。

● 服务流程

- (1) 供应商收到客户需求后工作时间 4 小时内通过回拨方式联系客户确认垫付需求城市及医院，告知垫付流程和相关需要提供的材料；
- (2) 供应商垫付服务专员于一个工作日内联系客户并协助收集判责材料，包括与主治医生沟通，帮助客户了解病情，并向客户传递慰问关怀，收集上述资料影像件，并且告知客户根据保障范围中所约定的限额、赔付比例等，为客户垫付保险责任范围内的住院医疗费用，并告知客户须缴纳的自费金额；部分特殊案例客户须提供事故证明、警方证明等，垫付资料收集完备后，供应商按需提供垫付服务；
- (3) 供应商服务专员完成影像资料收集后，需将资料提交至审核组进行审核，审核组需在一个工作日内出具垫付审核结果（如果需要深入调查，时效会有所延长，告知客户知晓），并联系客户告知具体审核结果；
- (4) 如果客户提交的资料齐全，并且客户的垫付服务审核已通过，供应商需在垫付审核完成后的一个工作日内安排服务专员至医院与客户签署《理赔申请书》与《授权委托书》，并向医院落实保险责任范围内的医疗费用垫付，缴费完成后服务专员需保存相关押金单凭证；
- (5) 在客户出院之前，服务专员需持续跟踪客户的病情与费用情况，逐次追加垫付金额。客户需要提供最新的费用凭证给到服务专员，服务专员需协助客户提交追加申请至审核组审核，审核组在一个工作日内出具垫付审核结果，并按比例追加垫付款；
- (6) 如果客户接到了医院通知，需要办理转院或转科室等出院办理，供应商收到客户通知后，供应商服务专员需协助办理出院结算。供应商服务专员需在约定的时间和地点协助客户办理出院结算手续并收走客户的部分住院材料，所需要的材料包括但不限于医疗发票原件、出院小结、诊断证明、住院医疗费用总清单等；
- (7) 供应商服务专员需整理收到的住院材料并代客户申请理赔；
- (8) 垫付需协助收集的客户资料有；
 - 身份证原件、医保卡原件（被保险人本人）；
 - 银行卡原件（被保险人本人，如被保险人为婴幼儿，未达到办理银行卡的标准，需要提供被保险人与监护人的关系证明、监护人的身份证原件及监护人的银行卡原件）；
 - 病史资料原件（本次疾病发生起的相关门诊或急诊病历及检查报告、病理报告等）；
 - 1 年内曾就诊的门诊或急诊病历、检查报告等（如有）；体检报告（如有）、如果既往曾经住院过，还需要配合提供既往住院的住院病历、入院记录及出院记录等）；
 - 入院通知单原件或住院证；
 - 事故认定书、警方证明或其他与本事故相关的证明文件等；
 - 本次住院预缴押金单、每日费用清单、缴费通知书或催款单等；

- 《授权委托书》、《理赔申请书》等（会由服务专员提供，并指导填写）；
- 垫付成功后还需填写《垫付确认书》（会由我们服务专员提供，并指导填写）。



- 1) 用户有服务权益履约需求时，扫描健康随身伴服务包二维码；
- 2) 用户在登录页面输入登录信息；
- 3) 保单验证通过后，成功登录聚合页；
- 4) 在聚合页面选择【住院垫付】服务；
- 5) 根据预约需求输入预约信息；
- 6) 健康专员收集用户资料；
- 7) 资料审核通过后，履约垫付服务。

1.6 康复护理服务

● 服务项目

客户因意外或疾病住院，可提供如下5项服务，其中：“专人现场入院探访”、“出院交通安排及陪护”、“院后上门居家康复服务”服务项目仅支持被保险人在全国范围331城市市区范围内启动，详见附件五。

服务项目	次数	服务内容
专人现场入院探访	1次/住院	院内探访及慰问、介绍后续服务
出院交通安排及陪护	1次/住院	出院定项评估（交通）、出院交通安排、出院陪护
院后居家康护指导书	1份/住院	综合评估、出具康护指导书、康护指导书电话讲解、院后远程康护咨询
院后上门居家康护服务	3次/住院	制定上门康护服务计划、上门康护服务计划讲解、康护管理师（上门服务）
院后远程居家康护跟踪及指导	最长6个月内不限次/住院	跟踪其康复状况，并以远程的方式为其提供康复指导

备注：以上服务项目及次数为客户单人单次因住院可享受的服务内容，服务有效期内不限定住院次数，服务等待期与保险等待期一致。

1) 专人现场入院探访服务内容

客户因住院，为客户提供入院探访服务，我司将入院向客户及家人表示慰问，并递交慰问信等材料，并在出院当天及出院后即将享受的专业服务进行详细介绍，并递交服务说明书。

使用人群	在本合同有效期内的被保险人；
使用前提	<ul style="list-style-type: none"> ●等待期后方可使用； ●提供相关医学资料； ●因疾病或者意外住院；
服务范围	附件五约定的全国331座城市市区范围；
注意事项	<ul style="list-style-type: none"> ●提交服务申请后24小时内落实服务； ●如需变更已约定的入院探访慰问服务时间，客户需提前12小时通知；如客户未能提前12小时变更已预约的服务，我方应尽力提供服务，但因客观原因导致确实无法在变更日

	期提供服务，则平安健康险无责；
<p>●免责范围：由于客户患有医学可证明的传染性疾病、精神疾病等可能对服务人员造成人身及财产损害的疾病，或处于可对服务人员造成人身及财产损害的状态时，平安健康险可拒绝为客户提供服务，并无须承担相关服务责任。</p>	

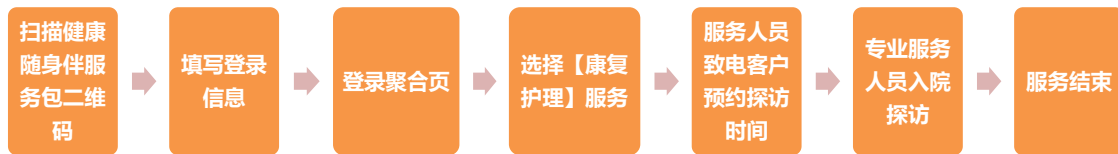
● **服务标准**

客户提交申请，自相关住院医学资料收集完成之日起24小时内落实探访事宜，同时评估出院交通需求及风险评估。

● **服务期限**

保单年度内康护指导书每次住院提供1次，以客户办理住院手续当天为准。

● **服务流程**



- 1) 用户有服务权益履约需求，扫描健康随身伴服务包二维码；
- 2) 用户在登录页面输入登录信息；
- 3) 保单验证通过后，成功登录聚合页面；
- 4) 在服务聚合页面，选择【康复护理】，选择“专人现场入院探访”；
- 5) 按照页面提示提供相关信息，进行服务申请；
- 6) 健康险服务人员致电客户预约探访时间；
- 7) 专业服务人员入院探访，同时告知客户享有的权益；
- 8) 探访次日主动致电客户完成满意度回访；
- 9) 服务完成。

2)出院交通安排及陪护服务内容

客户因意外或疾病住院，可为客户提供出院交通安排及陪护。

出院交通安排：客户提交服务申请后，健康险专业医护团队将以适当形式在落实服务前采集客户病情相关信息，为客户进行出院交通需求及风险评估。

短途出院交通安排：客户家庭常住地距住院医院单程距离（以最短实际交通行驶路线为准）在200公里以内（含），提供符合其身体条件的车辆（客户具备自主行动能力的提供五至七座商务车，客户存在体位制动或其他需平躺出院情况的，提供救护车或其它可供平躺出院的专业车辆）；

长途出院交通安排：客户家庭常住地距住院医院单程距离（以最短实际交通行驶路线为准）在200公里以上时，承担客户及一名家属返回常住地的火车票或飞机票费用（火车限硬卧或高铁二等座，飞机限国内经济舱），并提供住院医院到住院医院所在城市火车站或机场的交通安排（**不包含**目的地火车站或机场至客户家庭地址的交通安排）。

出院陪护（仅限短途出院交通安排场景）：

- a.出院当天协助、指引客户办理出院手续，协助家属帮助客户从病床转移至健康险安排的车辆；
- b.服务人员全程陪同客户返回家中，在途中密切关注客户的生命体征变化、安全及舒适状况，并随时给予指导。

使用人群	在本合同有效期内的被保险人；
使用前提	<ul style="list-style-type: none"> ●等待期后方可使用； ●提供相关医学资料； ●因疾病或者意外住院；
服务范围	附件五约定的全国331座城市市区范围；
注意事项	<ul style="list-style-type: none"> ●提交服务申请后48小时内落实服务； ●出院交通工具的选择以主诊医生的意见为判断标准； ●全程陪护仅限家庭常住地距住院医院单程距离（以最短实际交通行驶路线为

	<p>准) 在200公里以内 (含) 的客户 (即短途出院交通安排情形) ;</p> <p>●客户出院时间发生变化时, 需至少距离实际用车时间提前12个小时联系平安健康险客服变更或取消服务;</p>
<p>●免责范围:</p> <p>a.客户出院转往另一家医疗机构继续治疗, 属于医疗转运服务, 不属于本服务责任;</p> <p>b.客户由于病情危重放弃治疗或失去治疗条件的, 不属于本服务责任;</p> <p>c.由于客户患有医学可证明的传染性疾病、精神疾病等可能对平安健康险服务人员造成人身及财产损害的疾病, 或处于可对服务人员造成人身及财产损害的状态时, 平安健康险可拒绝为客户提供服务, 并无须承担相关服务责任;</p> <p>d.如客户要求选择的交通工具经评估可能会产生额外风险 (例如不符合出院医嘱或会诱发潜在风险等), 平安健康险可拒绝为客户提供服务, 并无须承担相关服务责任;</p> <p>e.如客户因自身原因不接受出院交通需求及风险评估, 或提供的信息与实际情况严重不符, 平安健康险保留判定为不符合服务条件的权利;</p> <p>f.本服务仅为协助和安排, 平安健康险不对第三方交通工具行驶过程中的问题或不可抗力 (自然灾害、恶劣天气、群体性安全事件等) 导致的不良后果负责, 客户不得因此要求平安健康险承担相应的或全部的医疗责任及相应的或全部的法律法律责任;</p> <p>g.客户因主观原因未能提前12小时取消或变更已预约的服务, 视为服务已使用; 客户因客观原因未能提前12小时取消或变更已预约的服务, 平安健康险将尽力提供服务, 但无法保证服务落实。</p>	

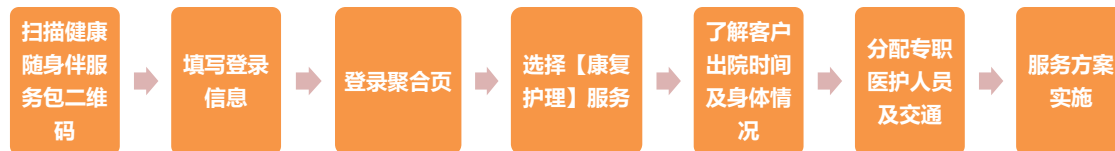
● **服务标准**

客户提交申请, 自相关住院医学资料收集完成之日起48小时内落实出院交通安排及陪护安排。

● **服务期限**

保单年度内每次住院提供1次出院交通安排及陪护, 以客户办理住院手续当天为准。

● **服务流程**



- 1) 用户有服务履约需求时, 扫描健康随身伴服务包二维码;
- 2) 用户在登录页面输入登录信息;
- 3) 保单验证通过后, 成功登录服务聚合页面;
- 4) 在聚合页面选择【康复护理】服务, 选择“出院交通安排及陪护”;
- 5) 按照页面提示提供相关信息, 进行服务申请;
- 6) 服务人员致电客户, 了解出院时间及身体状态;
- 7) 分配专职服务医护人员;
- 8) 与客户再次确认出院时间、地点、安排所需车辆及辅助设施;
- 9) 为客户发送服务安排确认信息 (客户收到服务短信) ;
- 10) 服务人员按约定时间前往医院, 协助客户办理出院手续、全程陪护及指导、护送客户返回家中 (护送仅限短途出院交通安排) 。

3) 院后居家康复指导书服务内容

对院后客户, 根据疾病情况, 依据客户病历资料进行评估, 给予客户疾病治疗后的康护指导书、电话/视频咨询服务, 以利于健康促进和恢复。

- a.在附件五约定的全国331所城市市区服务范围内, 平安健康险服务人员依据专业量表, 前往客户所在住院医院或客户居住地实施现场评估;
- b.在附件五约定的全国331所城市市区服务范围外, 平安健康险服务人员依据专业量表, 为客户实施远程评估。

出具康护指导书

平安健康险专业团队在综合评估完成并获取必要的医学资料后，在48小时内，针对客户日常生活照料、基础并发症预防、辅具适配、居家环境注意事项、体质恢复营养、疾病康复促进、个性化风险预防等定制详细的《院后居家康护指导书》。

康护指导书电话讲解

平安健康险专业人员致电客户或家属，对其《院后居家康护指导书》进行详细讲解。

院后远程康护咨询

如客户在居家康复过程中遇到与《院后居家康护指导书》相关的问题，可通过预约进行咨询，平安健康险专业团队将为客户提供远程咨询与指导。

使用人群	在本合同有效期内的被保险人；
使用前提	<ul style="list-style-type: none"> ●等待期后方可使用； ●提供相关医学资料； ●因疾病或者意外住院且完成住院期间相关治疗；
服务范围	电话/视频咨询：全国范围内均可，7*24H； 上门评估：附件五约定的全国331座城市市区范围；
注意事项	<ul style="list-style-type: none"> ●建议在出院前24小时预约评估服务； ●完成综合评估且获取客户病历资料（包括但不限于出院小结、诊断证明等可以获知客户病情、已接受的治疗及院方的出院建议等资料）为平安健康险出具院后居家康护指导书的必要条件，如客户无法及时提供相关资料，平安健康险可根据客户或家属主诉情况给予建议，同时将注明所有内容均来自于客户或家属的主诉，未见相关医疗记录及描述； ●由于居家式照护环境中的医疗器械与资源的局限性，无法保证第一时间实施急救措施，以及维护严格的无菌操作环境，因此院后上门居家照护服务均以健康促进指导服务、生活照料类服务为主，凡涉及国家政策法规规定的医疗护理类服务，均推荐客户前往正规医疗机构进行操作。同时，坚决避免向客户提供介入性(侵入性)护理措施以及其他高风险护理操作，比如注射、吸痰、导尿、置管等，以最大程度的保障居家客户的健康与安全，降低上门服务人员的风险； ●客户若需变更或取消已预约的服务，需提前12个小时联系服务人员。客户临时取消已经预约的现场评估服务，导致平安健康险无法正常进行现场评估，平安健康险可以远程评估形式替代现场评估； <p>●免责范围：</p> <p>a.因客户自身原因不接受综合评估导致无法出具院后居家康护指导书，平安健康险免除服务责任；</p> <p>b.本服务提供的任何指导建议仅供参考，平安健康险不承担由于第三方操作错误引发的一切后果；</p> <p>c.由于客户患有医学可证明的传染性疾病、精神疾病等可能对平安健康险服务人员造成人身及财产损害的疾病，或处于可对平安健康险服务人员造成人身及财产损害的状态，平安健康险可通过远程形式尽可能为客户提供服务；</p> <p>d.由于不可抗力（自然灾害、恶劣天气、群体性安全事件等）导致平安健康险不能落实服务的，平安健康险当次服务免责，并为客户保留当次服务权益。</p>

● 服务标准

客户提交申请，自相关住院医学资料收集完成之日起2天内出具康护指导，持续电话/视频咨询服务。

● 服务期限

保单年度内康护指导书每次出院后提供1份；电话/视频咨询 7*24小时不限次。不可跨保单年度累计。

● 服务流程



- 1) 用户有服务权益履约需求，扫描健康随身伴服务包二维码；
- 2) 用户在登录页面输入登录信息；
- 3) 保单验证通过后，成功登录聚合页；
- 4) 在聚合页面选择【康复护理】服务，选择“院后居家康护指导书”；
- 5) 按照页面提示提供相关信息，进行服务申请；

- 6) 服务人员致电客户，了解出院时间及身体状态；
- 7) 分配专职服务医护人员，与客户确认评估时间、地点并发送确认短信；
- 8) 服务人员按约定时间前往客户住院医院或居住地进行评估（如无法现场评估，则进行远程评估）；
- 9) 根据评估结果为客户定制《院后居家康复指导书》；
- 10) 现场或远程为客户/家属讲解《院后居家康复指导书》；
- 11) 客户预约咨询进行居家康复相关问题。

4) 院后上门康复服务内容

客户完成院后综合评估并定制院后居家康复指导书后，继续提供以下上门康复服务。

制定上门康护服务计划

依据《院后居家康护指导书》制定符合客户情况及服务产品要求的《上门康护服务计划》，《上门康护服务计划》内容包括但不限于上门服务项目（服务名称）、服务总次数、服务频率等。

上门康护服务计划讲解

向客户讲解《上门康护服务计划》内容，并与客户进行沟通，经客户认可后落实执行。

康护管理师上门服务

按照《上门康护服务计划》安排服务人员按照计划及预约时间提供居家上门康护服务。

院后居家远程康护跟踪及指导

专业服务团队主动致电出院后的客户，跟踪其康复状况，并以远程的方式为其提供康复指导。该服务的主动致电频率由平安健康险的专业服务人员根据客户所罹患的疾病和出院时的状况决定，跟踪周期最长持续6个月。

使用人群	在本合同有效期内的被保险人；
使用前提	<ul style="list-style-type: none"> ●等待期后方可使用； ●客户经主诊医生确认服务正常出院条件； ●因疾病或者意外住院且完成住院期间相关治疗； ●客户相关治疗结束后返回居住地进行康复；
服务范围	电话/视频咨询：全国范围内均可，7*24H；
注意事项	<ul style="list-style-type: none"> ●院后居家上门康护计划需客户或其家属签字确认方可执行； ●由于居家式照护环境中的医疗器械与资源的局限性，无法保证第一时间实施急救措施，以及维护严格的无菌操作环境，因此院后上门居家照护服务均以健康促进指导服务、生活照料类服务为主，凡涉及国家政策法规规定的医疗护理类服务，均推荐客户前往正规医疗机构进行操作。同时，坚决避免向客户提供介入性(侵入性)护理措施以及其他高风险护理操作，比如注射、吸痰、导尿、置管等，以最大程度的保障居家客户的健康与安全，降低上门服务人员的风险； ●在向客户提供专业建议前，客户需向平安健康险提供必要的医学资料，包括但不限于出院小结、相关检查结果资料或门诊病历等； ●若客户主动致电平安健康险申请院后居家远程康护跟踪及指导服务的，在客户提供必要的医学资料后，平安健康险可在24小时内落实服务； ●如需变更已约定的上门服务时间，客户需提前12小时通知平安健康险；
<p>●免责范围：</p> <p>a.因客户自身原因取消或变更服务，且未提前12小时通知平安健康险，视为该次服务已被使用；</p> <p>b.由于客户患有医学可证明的传染性疾病、精神疾病等可能对平安健康险服务人员造成人身及财产损害的疾病，或处于可对平安健康险服务人员造成人身及财产损害的状态时，平安健康险可拒绝为客户提供服务，并无须承担相关服务责任；</p> <p>c.因客户及其家属未如实告知病情造成不良后果的，甲方及客户不得因此要求平安健康险承担相应的或全部的医疗责任及相应的或全部的法律风险；</p> <p>d.如平安健康险服务人员按照规范操作，平安健康险不承担因客户病情变化等造成的相关或全部的法律风险；</p> <p>e.本服务提供的任何专业建议仅供参考，平安健康险不承担由于第三方操作错误引发的一切后果；</p> <p>f.本服务无法替代诊疗，服务对象应以医疗机构的诊断及治疗为准；</p> <p>g.由于不可抗力（自然灾害、恶劣天气、群体性安全事件等）导致平安健康险不能落实服务的，平安健康险当次服务免</p>	

责，并为客户保留当次服务权益。

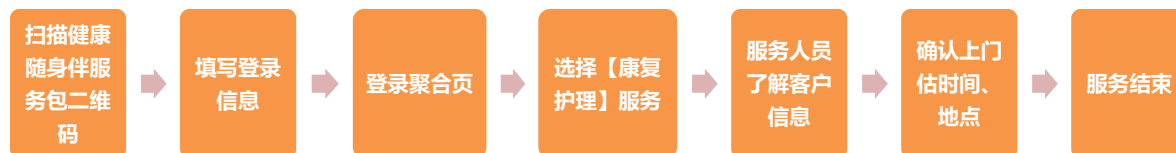
● **服务标准**

每次居家上门服务时长以院后居家上门康护计划所规定的当次服务项目所需时长为准，原则上康护管理师单次服务时长不超过1.5小时；

● **服务期限**

保单年度内上门康护服务计划每次出院后提供1份；电话/视频咨询 7*24小时不限次。

● **服务流程**



- 1) 用户有服务权益履约需求时，扫描健康随身伴服务包二维码；
- 2) 用户在登录页面，输入登录信息；
- 3) 保单验证通过后，成功登录聚合页；
- 4) 在聚合页面选择【康复护理】服务，选择“院后上门康复”；
- 5) 按照页面提示提供相关信息，进行服务申请；
- 6) 服务人员致电客户，了解出院时间及身体状况；
- 7) 分配专职服务医护人员，与客户确认评估时间、地点并发送确认短信；
- 8) 服务人员按约定时间前往客户住院医院或居住地进行评估（如无法现场评估，则进行远程评估）；
- 9) 根据《院后居家康复指导书》制定《居家上门康复服务计划书》；
- 10) 客户确认《居家上门康复服务计划书》；
- 11) 依据客户认可的计划书内容提供居家上门康复服务。

● **常见问答**

Q: 上门康护包括哪些项目？

A: 上门康护服务项目如下表：

类别	服务项目	具体内容
一、现状评估	1.现状评估	1.1测量生命体征：体温、脉搏、呼吸/血氧含量、血压 1.2测量血糖（如必要） 1.3根据专业量表进行（如必要）： 1.3.1导管、皮肤、伤口情况评估 1.3.2生活自理能力、营养状况、系统功能状态评估 1.3.3压疮、静脉血栓、误吸、跌倒、坠床等风险评估 1.3.4居家环境评估
	2.异常情况就医指导	2.1根据评估结果，给予就医建议 2.2针对客户情况，提供一定的就医协助
二、生活照料	3. 面部清洁	根据客户疾病及能力状况，协助并指导： 3.1其采用适宜的清洁方法 3.2其采用适宜的梳头方法 3.3其采用适宜的剃须方法（男性客户）
	4. 洗发沐浴	根据客户疾病及能力状况，协助并指导： 4.1其采用适宜的洗发方法 4.2其采用适宜的沐浴方法（淋浴/坐浴/盆浴/床上擦浴） 4.3其使用现有洗发沐浴辅具

类别	服务项目	具体内容
	5. 手、足清洁	根据客户疾病及能力状况, 协助并指导: 5.1其进行手部清洁 5.2其进行足部清洁
	6. 修剪指/趾甲	根据客户疾病及能力状况, 协助并指导: 6.1其修剪指/趾甲 6.2其使用现有指/趾甲护理用具 (不包括灰指甲、嵌甲等需专业处理的情况, 如发现以上情况, 给予应对建议)
	7. 皮肤管理	针对客户皮肤问题 (如破损、湿疹、水肿、干燥、疤痕等) ,指导: 7.1其采取适当方法应对 7.2其观察要点, 对问题及其改善情况进行持续观察 7.3其使用现有皮肤保护辅助及用品
	8. 进食指导	根据客户病情、饮食习惯、进食能力等情况, 指导: 8.1其执行营养医嘱 8.2其饮食原则 8.3其采取适宜的进食体位 8.4其使用现有进食辅具
	9. 如厕照护	根据客户的疾病及能力状况, 协助并指导: 9.1其采取适宜的如厕方法 9.2其使用现有如厕移动辅具 9.3失禁对象使用现有辅具/用品 9.4失禁对象进行局部皮肤清洁
	10.翻身、叩背	根据客户的疾病及能力状况, 协助并指导: 10.1其采取适宜的翻身体位 10.2其正确进行肢体安置 10.3其采取正确的翻身方法 10.4其选择适宜的翻身频次 10.5其采取正确的叩背方式 10.6促进排痰的方法
	11.生活自理能力维持与恢复	根据客户的疾病及能力状况, 协助并指导: 11.1其进行自理进食能力的维持与恢复 11.2其进行个人卫生、穿脱衣物自理能力的维持与恢复 11.3其进行床椅转移等移动能力的维持与恢复 11.4其正确使用现有辅具
三、 专项 指导	12.生命体征观察指导	针对血压、体温、脉搏、呼吸、血糖等项目, 指导: 12.1其进行正常值与异常值的判断 12.2其采用正确的测量与记录方法 12.3其采取针对异常情况的应对方法 12.4其正确使用、清洁保养现有测量工具
	13.疼痛应对指导	根据客户实际情况, 指导: 13.1其进行疼痛程度的科学判断 13.2其采用适当的疼痛缓解应对方法, 如冷热疗法、按摩等
	14.服药依从性指导	根据客户的医嘱用药: 14.1设立用药提醒 14.2制订药物使用记录单 14.3指导药物使用 (用药方法、途径、配伍禁忌、注意事项等) 14.4给予现有药物相关辅具的使用指导

类别	服务项目	具体内容
	15.导管照护指导	<p>根据客户的置管及自身情况，指导：</p> <p>15.1其进行日常观察，如导管的有效性、引流液的色、质、量等</p> <p>15.2其对异常情况（如局部皮肤异常、导管堵塞、引流异常等）进行判断并采取适宜的应对方法</p> <p>15.3其学习日常护理的原则与方法，如导管的固定、敷料的保护、周围皮肤的清洁等</p>
	16.伤口管理指导	<p>根据客户伤口情况，指导：</p> <p>16.1其进行日常观察，如伤口有无疼痛、红肿热痛、渗血渗液等</p> <p>16.2其学习伤口敷料的保护方法</p> <p>16.3其学习伤口周围皮肤清洁方法</p> <p>16.4其采取适宜的环境温、湿度</p> <p>16.5其根据医嘱，前往医院就医换药</p> <p>16.6其针对异常/意外情况的应对方法</p>
	17.骨伤照护指导	<p>根据客户的病情及自身情况，指导：</p> <p>17.1其进行体位/功能位的安置</p> <p>17.2其选择针对性功能维持与恢复方法</p> <p>17.3其进行伤口周围皮肤的观察与清洁</p> <p>17.4其使用现有支具</p> <p>17.5其根据医嘱，前往医院就医随访</p> <p>17.6其针对异常/意外情况的应对方法</p>
	18.功能维持与恢复指导	<p>根据客户自身情况，根据医学专家建议督促并指导：</p> <p>18.1其进行肢体功能的维持与恢复，如</p> <p> 18.1.1卧床肢体摆放、体位的保持方法</p> <p> 18.1.2关节主、被动活动方法</p> <p> 18.1.3翻身、坐起、转移等的正确方法</p> <p> 18.1.4现有辅具的使用</p> <p>18.2其进行语言功能的维持与恢复，如</p> <p> 18.2.1发音功能的维持与恢复</p> <p> 18.2.2相关肌肉群功能的维持与恢复</p> <p> 18.2.3书写功能的维持与恢复</p> <p> 18.2.4理解力的维持与恢复</p> <p> 18.2.5现有辅具的使用</p> <p>18.3吞咽功能的维持与恢复，如</p> <p> 18.3.1与吞咽困难等级匹配的安全进食、喂食方法</p> <p> 18.3.2现有辅具的使用</p> <p>18.4认知能力的维持与恢复，如</p> <p> 18.4.1记忆力的维持与恢复</p> <p> 18.4.2方向感的维持与恢复</p> <p> 18.4.3学习、组织、计划能力的维持与恢复</p> <p> 18.4.4应变能力、判断力的维持与恢复</p> <p> 18.4.5现有辅具的使用</p> <p>18.5心肺功能的维持与恢复，如</p> <p> 18.5.1科学呼吸方法的选择</p> <p> 18.5.2耐力、肌力的维持与恢复</p> <p>18.6科学的术后运动方法</p>
	19.放、化疗副作用应对指导	<p>根据客户的疾病及自身情况，指导：</p> <p>19.1其采取适宜的血管保护方法</p> <p>19.2其采取适宜的局部皮肤保护方法</p> <p>19.3其进行并发症（脱发、免疫功能损伤等）的观察、预防与应对</p>

类别	服务项目	具体内容
四、健康促进	20.生活方式指导	根据客户情况，指导： 20.1其建立健康的睡眠、运动、社交等生活习惯 20.2其对疾病突发状况采取适当的应对方法
	21.居家风险防范指导	根据客户情况以及居家环境，指导： 21.1其预防并应对坠床、跌倒、误吸、烫伤、误食等意外情况 21.2其合理使用现有辅具
	22.营养指导	22.1解读医院出具的营养报告或饮食建议 22.2根据客户的疾病与自身情况，推荐营养专家，提供针对性营养方案 22.3现有辅具/用品的使用方法指导 22.4平衡膳食的原则与方法指导
	23.压疮预防指导	根据客户疾病及自身情况，指导： 23.1其采取措施预防压疮 23.2其对压疮易发部位进行观察并学习应对方法 23.3其使用现有辅具
	24.静脉血栓预防指导	根据客户的疾病及自身情况，指导： 24.1其采取适宜的静脉血栓预防措施 24.2其掌握静脉血栓的观察方法 24.3其使用现有辅具
五、心理关怀	25.心理关怀	根据客户的疾病及自身情况： 25.1解答其有关疾病、康复等方面的疑问 25.2疏解其负面情绪 25.3鼓励其及家属适当宣泄与表达 25.4协助其与外界进行良好沟通 25.5指导其及家属采取适宜的解压、放松方法
<p>高风险服务免责声明</p> <p>由于居家式照护环境中的医疗器械与资源的局限性，无法保证第一时间实施急救措施，以及维护严格的无菌操作环境，因此院后上门居家照护服务均以健康促进指导服务、生活照料类服务为主，凡涉及国家政策法规规定的医疗护理类服务，均推荐客户前往正规医疗机构进行操作。</p> <p>同时，应坚决避免向客户提供以下介入性(侵入性)护理措施以及其他高风险护理操作，以最大程度的保障居家客户的健康与安全，降低上门服务人员的风险：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1)注射类给药法，包括皮下注射法，肌肉注射法，静脉注射法，行穿刺静脉输液法。 2)各类导管的插管与拔管，包括中心静脉 PICC 留置导管，导尿管，鼻饲管，人工气道插管，术后留置引流管，人工造口管，腹透或血透导管等介入性导管。 3)导管吸痰术。 4)深度伤口换药，例如经专业人员评估的深度达到骨骼肌与肉组织的伤口或三度以上烧伤烫伤 伤口，深度手术崩裂伤口，人工造口周围溃疡性伤口。 5)未明确医嘱或病史不明者，经肛门或阴道给药法。如:开塞露，灌肠等。 6)对脊椎损伤史的患者，禁止单人操作床上翻身搬运移位。 7)部分中度风险操作必须在明确的医生医嘱指导下进行，操作中必需采取双人核对制度。例如：通过 PICC 静脉留置针给予药物治疗或肠外营养;非持续性低浓度氧气吸入疗法;膀胱冲洗;留置鼻饲管鼻饲法。 <p>对以上未提及的高风险照护措施，服务方具有最终解释与实施的决定权。</p>		

1.7 家庭心理医生

● 服务内容

由专业心理咨询师、儿童教育专家提供一对一心理咨询，咨询范围包括亲子教育、儿童情绪管理、家庭生活等方面情绪问题或困扰。

● **服务标准**

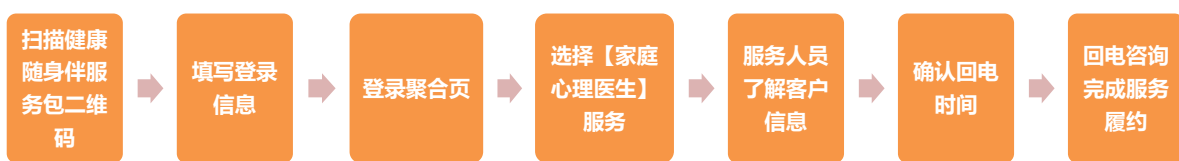
- (1) 心理咨询师工作时间为工作日 9:00-17:00;
- (2) 单次心理咨询的时长一般为 50 分钟左右。

● **服务期限**

保单过等待期后（转保无等待期），在保单有效期内，客户可随时在健康随身伴服务包聚合页面申请服务权益履约。

● **服务流程**

- (1) 心理服务专员于 24 小时内电话通知客户服务审核结果，并与客户确认回电时间；
- (2) 专业心理咨询师按约定时间回电进行咨询解答。



- 1) 用户有服务权益履约申请需求时，扫描健康随身伴服务包二维码；
- 2) 用户在登录页面输入登录信息；
- 3) 保单验证通过后，成功登录聚合页；
- 4) 在聚合页选择【家庭心理医生】服务；
- 5) 服务人员了解客户申请信息，确认与客户的回电时间；
- 6) 专业心理咨询师按照约定时间回电咨询解答。

1.8 中医问诊

● **服务内容**

根据客户的疾病情况与治疗情况，为客户匹配知名老中医诊疗，定制中医调理方案，主要为线上问诊形式，同时要能支持客户线上提交申请资料预约，按照预约时间医生提供电话问诊的形式。根据用户需求，协助其在 3 个工作日内甄选匹配三甲医院的中医，为其预约该专家的门诊号源，与用户进行面对面一对一诊疗，制定中医理疗方案。

● **服务标准**

使用要求	普通中医问诊	高级中医问诊
服务时间	07:00-19:00,1对1在线实时	07:00-19:00,1对1在线实时
响应时效	15秒快速响应	4小时内快速响应（三个工作日提供服务）
普通中医问诊	医生持有有效的医师执业证件医生	医生为持有有效的医师执业证件 级别为三级以上医院在职副主任医生

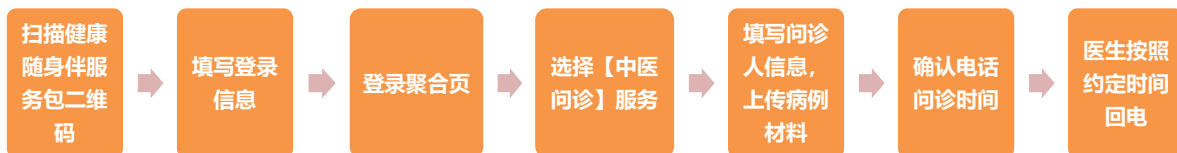
- (1) 收到客户需求后，于 24 小时内主动致电客户了解需求；
- (2) 与用户确认就医需求后 3 个工作日内安排就诊。

● **服务期限**

保单过等待期后（转保无等待期），在保单有效期内，客户可随时扫描健康随身伴服务包二维码进行服务权益申请。

● **服务流程**

- (1) 当客户在需要医生帮助时，进入系统输入个人信息进行登录。
- (2) 上传病例资料：客户在线填写问诊人信息，初步描述疾病，上传病历和检查报告。
- (3) 在线咨询：系统标准化的欢迎语开启咨询，15秒内医生首次应答，即时解答客户健康问，给予专业的医疗健康咨询。若客户预约了中医问诊时间，医生可按照约定的时间提供电话问诊。
- (4) 咨询评价：咨询结束后，邀请客户对医生咨询情况进行评价，作为医生质控的一部分。
- (5) 记录存储：本次咨询记录及本次咨询中上传的病历也会被自动归档到病历库，方便客户随时查看。
- (6) 在线处方开具：专家在咨询结束后，为患者和用户开具在线处方、复诊续方。
- (7) 代煎代送：在线问诊后，将由专业团队提供中药代煎服务，有效降低因不当操作带来的药物成分流失。平台还有“按方抓药”功能：用户仅需手机拍照处方并上传，包括同仁堂健康、康仁堂、本草方源等业内的中药饮片领军企业，为用户提供品质优良、符合国家及平台标准的中药饮片相关服务。



- 1) 用户有服务权益履约需求，扫描健康随身伴服务包二维码；
- 2) 用户在登录页面输入登录信息；
- 3) 保单验证通过后，成功登录聚合页面；
- 4) 在聚合页面选择【中医问诊】服务；
- 5) 填写问诊人信息，上传病例材料；
- 6) 健康专员于用户确认电话问诊时间；
- 7) 医生按照约定时间回电完成服务履约。

1.9 海外二诊

● **服务内容**

- 若被保险人经医院专科医生确诊罹患恶性肿瘤（癌症）或疑似恶性肿瘤（癌症）有就医需求时，由专业的分诊医生协助被保险人根据需求预约海外的肿瘤专家团队的专家提供专业书面的诊疗建议和治疗方案建议。

● **服务标准**

- (1) 客户提交申请，自确诊需求及材料收集完成之日起 10 个工作日内反馈专家书面回复的第二诊疗意见报告。
- (2) 1 个工作日内中国医学部进行翻译跟进解读分析报告，为后续医疗服务提供建议。

● **服务期限**

保单过等待期后（转保无等待期），在保单有效期内，客户可随时在健康随身伴服务包聚合页面申请服务。

● **服务流程**



- 1) 用户有服务权益履约需求，扫描健康随身伴服务包二维码；
- 2) 用户在登录页面输入登录信息；
- 3) 保单验证通过后，成功登录聚合页；
- 4) 在聚合页选择【海外二诊服务】；
- 5) 填写及上传病情资料信息；
- 6) 海外专科医生反馈书面意见；
- 7) 中国医学部对书面意见进行翻译跟进解读分析报告，为后续医疗服务提供建议。

1.10 重疾病程管理

● 服务内容

打造癌症全流程的健康管理服务闭环模式，围绕癌症“预防、管理、用药”打造诊前、诊中、诊后一站式的健康管理闭环服务模式。包括管理方案制定：根据被管理者的健康状况、医疗资料进行管理方案制定，并设立管理目标与被管理者达成共识，定期回访。

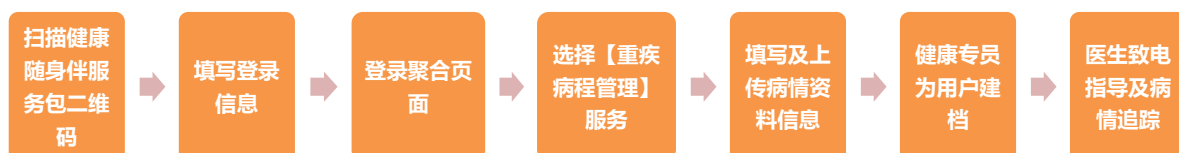
● 服务标准

- (1) 重疾病程前中后期医疗健康类信息咨询，支持 7*24 小时服务；包括不适症状咨询、检查报告解读、生活起居注意事项等；
- (2) 需协助已确诊的用户及其家属对门诊、病房、手术、住院、出院、康复等全过程各环节进行跟踪并保持各类安排顺畅进行；
- (3) 对用户病程进行一年管控；
- (4) 为用户建立个人档案；
- (5) 健康风险评估测评；
- (6) 每两周对客户进行一次测评、监督跟踪、指导；
- (7) 在用户提供必要的医学资料后，服务机构可在 24 小时内落实服务；
- (8) 医生主动外呼跟踪或通过管家模式服务。

● 服务期限

保单过等待期后（转保无等待期），在保单有效期内，客户可随时在健康随身伴服务包聚合页面进行服务申请。

● 服务流程



- 1) 用户有服务权益履约需求时，扫描健康随身伴服务包二维码；
- 2) 用户在登录页面输入登录信息；
- 3) 保单验证通过后，成功登录聚合页；
- 4) 在服务聚合页面选择【重疾病程管理】服务；

- 5) 填写及上传病情资料信息;
- 6) 收到客户的需求, 健康专员了解客户情况并收集医疗材料;
- 7) 为客户建立健康档案;
- 8) 医生查阅客户的病情资料判断是否符合服务责任;
- 9) 医生致电客户进行病情追踪及指导, 并约定下次联系的时间;
- 10) 医生按照预定时间再次追踪客户病情。

1.11 全球找药

● 服务内容

安排海南博鳌乐城就医服务, 提供海外药品资源信息, 获取全球最好医药资源。当国内特药无法满足治疗时, 符合海外特药治疗方案, 且经海外药品授权后, 权益人可申请就医预约。就诊医院: 博鳌超级医院、博鳌恒大国际医院。用户因罹患重大疾病而所需药品短缺时, 可联系供应商, 供应商将在符合当地法律的情况下尽力在全球范围内寻找用户所需要的药品, 并安排递送。

● 服务标准

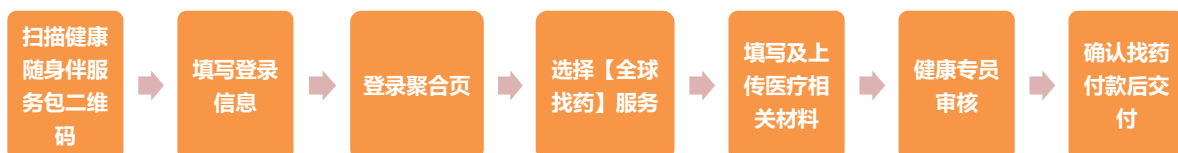
- (1) 收到客户需求后, 就医协理于 1 个工作日内主动致电被保险人了解需求;
- (2) 在全球范围内为其寻找所需要的药品;
- (3) 将药品以合适的方式带回国内, 交给需求方;
- (4) 本服务药品费用用户自付。

● 服务期限

保单过等待期后 (转保无等待期), 在保单有效期内, 客户可随时在健康随身伴服务包聚合页申请服务权益。

● 服务流程

- (1) 收到客户需求后, 就医协理于 1 个工作日内主动致电被保险人了解需求;
- (2) 收集客户的医疗材料判断是否符合服务责任;
- (3) 如符合, 在全球范围内为其寻找所需要的药品;
- (4) 告知客户药品的价格、数量等情况;
- (5) 如客户确认需要, 在客户付款后, 将药品以合适的方式带回国内, 交给客户。



- 1) 用户有服务权益履约需求, 扫描健康随身伴服务包二维码;
- 2) 输入登录信息;
- 3) 保单验证通过后, 成功登录聚合页;
- 4) 在聚合页面选择【全球找药】服务;
- 5) 填写及上传相关医疗病例材料;
- 6) 健康专员审核通过后, 在全球范围内找药;
- 7) 告知客户药品价格及数量等情况;
- 8) 如客户需要, 在付款完成后, 将药品交付客户。

1.12 门诊陪诊

● 服务项目

根据被保险人的就医陪同需求，由熟悉医院服务流程的自有陪诊专员、有医学背景经验丰富的陪诊人员或专业在职护士，为客户提供全程就医陪同服务，可提供暖心陪诊礼包、建卡取号、陪就诊、陪缴费、陪检查、陪取药、陪输液、陪取报告、康复陪同、治疗陪同等服务，服务覆盖全国31个省337个城市。

服务项目	服务内容
暖心陪诊礼包	陪诊礼包，就医过程更暖心；
建卡取号	客户就诊期间，陪诊专员全程陪同就诊，协助患者院内取号、挂号；
现场陪诊	包含诊前迎候接待，就诊导引，陪同缴费、就诊、做相应检查、取送检查和化验结果、取药、心理疏导等服务；
代取报告	协助客户领取就诊时段内可出的报告；
协助预约复诊	协助用户按照医院规则在服务台预约复诊号源。

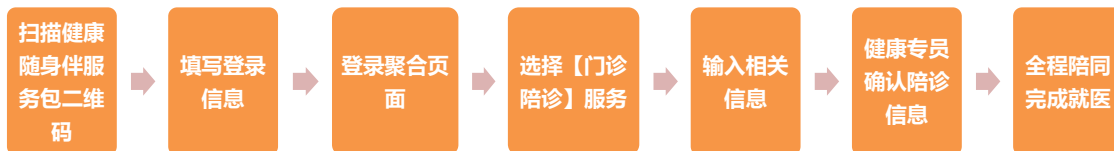
使用人群	在本合同有效期内，被保险人在等待期后有就医陪同需求；
使用前提	<ul style="list-style-type: none"> ●等待期后方可使用； ●服务之外治疗费用由客户承担（检查费、治疗费、药费等）；
覆盖范围	北京、上海、广州等337个城市（详见附件三）；
注意事项	●暖心陪诊完成预约后，因客户原因放弃或取消服务的，视同该次服务已完成。

● 服务标准

客户提交申请，工作日4小时内工作人员响应需求，24小时内反馈服务预约安排，服务时长4小时（以系统预约陪诊时间点起算）。

注意：客户需提前2个工作日提出服务申请

● 服务流程



- 1) 用户有服务权益履约需求时，扫描健康随身伴服务包二维码；
- 2) 填写登录信息；
- 3) 保单验证通过后，成功登录聚合页；
- 4) 在聚合页面，选择【门诊陪诊】服务；
- 5) 输入申请履约信息；
- 6) 健康专员与客户联系，确认陪诊信息，交代注意事项；
- 7) 就诊前陪诊人员提醒客户，确认就诊信息；
- 8) 客户就诊当天由专人全程陪同完成就医。

● 常见问答

Q:如果陪诊当天联系不到陪诊人员？

A: 陪诊人员一般会提前30分钟到达医院，到达后会联系客户自己所在医院位置，提醒客户会面。客户到达回拨陪诊人员电话时，可能医院部分区域可能存在信号屏蔽的情况，联系不到客户，提醒客户不要着急，陪诊人员会再次沟通客户主动联系。若陪诊人员遇当天发烧、身体不适等问题也会按时调整陪诊人员，陪诊人员会提前30分钟到达医院。

1.13 3天住院陪护

● 服务内容

- (1) 服务对象因为疾病或意外住院接受治疗后，根据服务对象需求为其制定专属护工服务计划；
- (2) 为服务对象安排住院期间专属护工，护工将根据服务计划执行服务，可提供最长 3 天的专属护工服务，每天最长 24 小时；
- (3) 本公司指派专属责任护士，监督专属护工每日服务完成度及服务质量，并为专属护工提供必要的专业指导；
- (4) 提供住院陪护服务的城市清单见附件四；
- (5) 住院陪护服务项目如下表。

住院专属护工服务内容详表

类别	服务项目	具体内容
一、基本生活照护	1.饮食照护	根据医嘱及服务对象实际情况，协助并完成实施： 1.1 营养膳食的准备 1.2 协助进食
	2.排泄照护	根据服务对象实际情况，协助并完成实施： 2.1 如厕照护 2.2 床上排尿、排便（根据服务对象客观需要） 2.3 纸尿裤、尿垫使用（根据服务对象客观需要）
	3.生活技能照护	根据服务对象实际情况，协助并完成实施： 3.1 穿、脱衣服 3.2 上、下床 3.3 床椅移动 3.4 室内走动 3.5 床上更换体位
	4.休憩照护	根据服务对象实际情况，协助并完成实施： 4.1 合理的休憩/睡眠的时间与适合体位 4.2 睡眠期间服务对象的一般情况观察，特殊情况记录并反馈家属及上级主管
二、清洁与卫生	5.个人卫生照护	根据服务对象实际情况，协助并完成实施： 5.1 面部清洁 5.2 口腔清洁 5.3 洗发沐浴 5.4 手、足清洁 5.5 修剪指/趾甲 5.6 会阴部清洗（根据服务对象客观需要）
	6.环境卫生照护	根据服务对象康复环境，协助并完成实施： 6.1 服务对象本人康复必要的床单整理与清洗 6.2 服务对象本人康复必要的居室清洁与整理
	7.物品清洁	根据服务对象实际情况，协助实施： 7.1 服务对象本人康复必要的生活用品的清洁 7.2 服务对象本人康复必要的被服的清洁 7.3 服务对象本人康复必要的衣物的清洁
	8.用具清洁	根据服务对象实际情况，协助实施： 8.1 行动辅具（轮椅、拐杖、助行器等）的清洁及收纳 8.2 肢体支具的清洁及收纳 8.3 胸带、腹带、加压带等的清洁及收纳

三、情况观察	9.生命体征观察	根据服务对象实际情况，观察生命体征： 9.1 测量体温并记录 9.2 测量呼吸并记录 9.3 测量脉搏并记录 若发现异常及时告知家属并上报主管。
	10.一般情况观察	根据服务对象实际情况，进行一般情况观察，若发现突发异常情况及时告知家属并上报主管，如： 10.1 伤口敷料渗血，渗液明显增多； 10.2 疼痛突然加剧； 10.3 突发不明原因恶心、呕吐等
四、专项照护	11.用药照护	根据医嘱及服务对象实际情况，协助实施： 11.1 遵医嘱帮助服务对象服药
	12.舒适照护	根据服务对象实际情况，必要时协助并完成实施： 12.1 翻身/拍背，协助排痰 12.2 物理降温
	13.安全照护	根据服务对象实际情况，必要时协助实施： 13.1 保护具的使用 13.2 护送与搬运
五、关怀与陪同	14.心理关怀	14.1 与服务对象沟通，倾听需求，鼓励表达 14.2 与服务对象交流时保持正向、积极温暖的态度

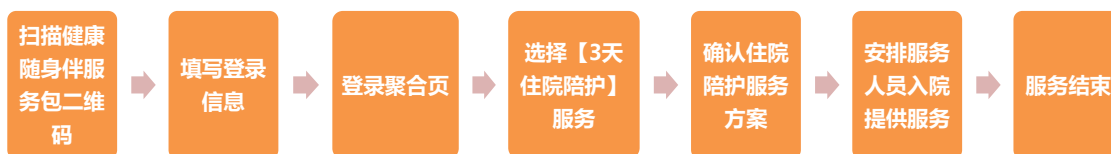
● 服务标准

(1) 客户提交申请，服务人员 12 小时之内响应服务，24 小时之内落实服务，服务人员到岗。（如遇疫情等特殊情况影响，具体以实际安排为准。）

(2) 服务覆盖范围为附件四列表中城市市区范围内的公立二级及以上医院，其他区域以实际服务申请反馈情况为准。

(3) 保障期间服务仅限 1 次，最多提供 3 天专属护工服务，每天最多 24 小时。

● 服务流程



- 1) 用户有服务权益履约需求时，扫描健康随身伴服务包二维码；
- 2) 用户在登录页面输入登录信息；
- 3) 保单验证通过后，成功登录聚合页；
- 4) 在聚合页面选择【3天住院陪护】服务；
- 5) 按照页面提示提供相关信息，进行服务申请；
- 6) 健康专员与客户沟通协商，客户申请后的12小时内确定安排方案；
- 7) 确定住院陪护方案后，24小时内完成服务安排；
- 8) 服务结束。

● 常见问答

Q: 客户陪护服务时间如何计算？

A: 保障期内住院陪护服务仅提供1次，最长提供为期3天的住院陪护。如果服务启动时客户的住院天数/服务天数不足3天，剩余天数将自动失效，客户不可以申请第2次住院陪护服务。

Q: 客户申请服务需要提交哪些材料?

A: 客户需要提交平安健康险认可的医院提供的住院单, 以及病历资料、检查报告等就医材料, 以便服务人员更好了解评估客户身体状况, 为客户指定精准的服务计划, 匹配合适的服务人员。

Q: 如果因疫情原因或医院规定, 无法提供住院护工服务, 怎么办?

A: 在客户申请服务后, 经健康险运营人员审核通过, 但因不可抗力导致无法提供服务的, 可以允许客户自行聘请其他可以提供同等服务的护工, 同时核销客户权益。客户经允许自行聘请护工的, 提供相应发票后, 由平安指定的第三方服务商进行费用补贴(补贴规则见注意事项)。若客户不能提供发票的, 则不可以进行补贴, 但是可以保留客户服务权益。

- **注意事项**

- 1、本服务仅支持普通病房住院, 不支持 ICU 病房、康养病房。
- 2、申请本服务的前提为被保险人在主险等待期后, 因疾病或意外原因发生住院, 不包括孕产、疗养等原因住院的情况。
- 3、原则上本服务不适用于患有传染性疾病和阿尔茨海默病史、精神病史以及由疾病引起的精神行为异常。如客户家属故意隐瞒病情, 服务商有权单方面拒绝提供本服务。若家属确有特殊需求陪护, 经与服务商协商达成一致后, 家属须派人监护患者行为。家属未派人监护造成的意外事故(如自伤、自残、自杀、走失、伤人等), 由客户及家属承担所有法律责任以及经济财产损失。
- 4、本服务有约定次数限制, 每次服务一旦启动使用, 若当次服务时间未使用完毕, 剩余服务时长将自动默认失效。
- 5、因不可抗力(医院规定、自然灾害、恶劣天气、群体安全事件等)导致不能落实服务的, 服务商当次服务免责, 可以为客户保留当次权益。
- 6、因不可抗力(医院规定、自然灾害、恶劣天气、群体安全事件等)导致不能落实服务的, 客户可以申请自行聘请能够提供服务的护工, 提供相应发票后, 由平安指定的第三方服务商进行费用补贴。进行补贴的上限标准为: 一线城市(北京、上海、广州、深圳) 300元/天, 其他城市250元/天, 天数根据客户实际使用护工服务的天数计算(不能超过住院陪护服务的最大服务天数)。

1.14 家庭医生

- **服务内容**

家庭医生一般由副主任/主治医生担任。家庭医生向每个家庭医生会员提供连续性和综合性的医疗照顾、健康维持和预防服务, 如线上问诊、健康测评(包括健康咨询及风险检查等)、养生咨询、检查报告解读(包括体检报告和化验报告)、疾病在线咨询(包括疾病问诊及用药咨询等)、中医咨询、线上处方开药、线上转诊、在线配药(电子处方、疾病配药)、用药指导、线下就医指导及推荐(包括医院推荐、科室指引、就医服务分发等)、理赔代办等服务。医生团队为客户提供 7*24 小时一对一服务, 一站式解决客户日常健康困扰和疾病问题。

- **服务标准**

- (1) 服务时长: 7*24 小时;
- (2) 响应时效: 60 秒响应;
- (3) 家庭医生多为主治级别及以上的全科医生。

- **服务期限**

在保单有效期内, 客户可随时扫描健康随身伴服务包二维码申请服务。

- **服务流程**



- 1) 用户有服务权益履约需求时，扫描健康随身伴服务包二维码；
- 2) 在登录页面输入登录信息；
- 3) 保单验证通过后，成功登录聚合页；
- 4) 在聚合页面选择【家庭医生】服务；
- 5) 点【立即使用服务】跳转到平安健康小程序问诊；

● 常见问答 QA

Q: 请问家庭医生服务是免费的吗？

A: 家庭医生服务可为您提供免费在线咨询问诊、在线出具处方和线下就医咨询服务。因开药、送药服务而产生的药品及物流费用需用户自付。

1.15 健康干预

● 服务内容

通过线上平台提供面向不同人群的各类健康资讯、养生秘籍及时令健康养生科普知识。

● 服务标准

- (1) 健康干预服务时间：7*24 小时。

● 服务期限

在保单有效期内，客户可随时扫描健康随身伴服务包二维码申请服务。

● 服务流程



- 1) 用户有服务权益履约需求时，扫描健康随身伴服务包二维码；
- 2) 填写登录信息；
- 3) 验证保单通过后，成功登录聚合页面；
- 4) 在聚合页选择【健康干预】服务；
- 5) 可根据需求，浏览相关健康咨询。

二、 其他注意事项

- 2.1 保险合同相关的各项服务仅限被保险人本人使用，不可转让给他人（除特别约定外）；
- 2.2 如被保险人为未成年人或无民事行为能力人，本服务申请可由其法定监护人代其申请；
- 2.3 若涉及带病投保、条款免责事项、在等待期内出险等情况，将不能享受本服务。
- 2.4 在使用就医服务中所产生的“挂号费、治疗费、检查费、药费”等在院费用需被保险人自理；

三、 隐私授权与服务声明

- 3.1 本服务由本公司授权的第三方服务供应商为您提供，若您与供应商因服务而产生的任何纠纷，本公司会尽力协调解决，但不因此负任何法律责任。
- 3.2 在提供本服务时，如本公司查明正在申请或享受本服务者并非您本人，本公司有权立即拒绝提供本服务并保留追偿的权利。
- 3.3 本公司尊重并保护您的隐私权，未经您许可本公司不会将任何与您相关的信息泄露给无关的第三方。为了更好的为您提供服务，本公司及服务供应商可能会就您申请的服务向您询问姓名、性别、电话号码、地址、社保情况等信息，您有权决定是否提供相关信息，但本公司不承担由信息不全导致的损失。
- 3.4 在下述情况下，您任何信息的披露，本公司不负任何责任：
 - (1) 当政府机关依照法定程序要求本公司披露您个人资料时，本公司将根据执法单位之要求或为公共安全之目的提供您的个人资料；
 - (2) 由于您将个人信息告知他人，由此导致的任何个人资料泄露；
 - (3) 任何由于计算机问题、黑客攻击、计算机病毒侵入或发作、因政府管制而造成的暂时性关闭等影响网络正常经营之不可抗力而造成的您个人资料泄露、丢失、被盗用或被篡改等；
 - (4) 本公司根据您的服务申请，在协调服务商或其他第三方机构为您提供本服务时将在必须披露的范围内对您的个人信息进行披露。
- 3.5 由于您提供不真实、不准确、不完整、不及时或不能反映当前情况的相关资料，而导致本服务发生缺失偏差或延误，相应责任将由您自行承担。
- 3.6 对于本公司合理控制范围以外的各种原因，包括但不限于自然灾害、罢工或骚乱、物质短缺或定量配给、暴动、战争行为、政府行为、通讯或其他设施故障或严重伤亡事故等，致使本公司延迟或未能履行本服务的，本公司不负任何责任。

四、 投诉反馈

如您在使用服务过程中有意见或申请投诉，请致电平安健康险全国客服电话95511-7进行反馈。

五、 相关附件

附件一：住院安排、二诊服务覆盖城市清单

最新列表信息以本公司网站最新公布为准，网址如下：

http://resources.pingan.com/app_upload/file/health/20190822.pdf

省	市	覆盖医院数量
安徽省	安庆市	2
安徽省	蚌埠市	3
安徽省	亳州市	1
安徽省	池州市	1
安徽省	滁州市	2
安徽省	阜阳市	4
安徽省	合肥市	14
安徽省	淮北市	2

省	市	覆盖医院数量
安徽省	黄山市	1
安徽省	六安市	2
安徽省	马鞍山市	4
安徽省	铜陵市	4
安徽省	芜湖市	4
安徽省	宿州市	2
安徽省	宣城市	1
北京市	北京市	56
福建省	福州市	27
福建省	泉州市	9
福建省	厦门市	15
甘肃省	兰州市	11
广东省	潮州市	1
广东省	东莞市	13
广东省	佛山市	14
广东省	广州市	54
广东省	河源市	1
广东省	惠州市	5
广东省	江门市	3
广东省	揭阳市	3
广东省	茂名市	4
广东省	梅州市	2
广东省	清远市	2
广东省	汕头市	3
广东省	汕尾市	1
广东省	韶关市	3
广东省	深圳市	20
广东省	阳江市	3
广东省	云浮市	2
广东省	湛江市	7
广东省	肇庆市	2
广东省	中山市	4
广东省	珠海市	4
广西壮族自治区	桂林市	8
广西壮族自治区	柳州市	6
广西壮族自治区	南宁市	23
贵州省	贵阳市	1
海南省	海口市	7
河北省	保定市	4
河北省	石家庄市	13
河南省	商丘市	3
河南省	郑州市	22
黑龙江省	哈尔滨市	24
湖北省	鄂州市	2
湖北省	恩施土家族苗族自治州	2
湖北省	黄冈市	2

省	市	覆盖医院数量
湖北省	黄石市	2
湖北省	荆门市	3
湖北省	荆州市	4
湖北省	十堰市	6
湖北省	随州市	2
湖北省	天门市	2
湖北省	武汉市	15
湖北省	仙桃市	1
湖北省	咸宁市	2
湖北省	襄阳市	3
湖北省	孝感市	3
湖北省	宜昌市	5
湖南省	常德市	2
湖南省	郴州市	3
湖南省	衡阳市	9
湖南省	怀化市	3
湖南省	黄石市	3
湖南省	娄底市	1
湖南省	邵阳市	4
湖南省	湘潭市	4
湖南省	湘西土家族苗族自治州	2
湖南省	益阳市	2
湖南省	永州市	2
湖南省	岳阳市	3
湖南省	张家界市	1
湖南省	长沙市	15
湖南省	株洲市	2
吉林省	吉林市	6
吉林省	长春市	17
江苏省	常州市	9
江苏省	南京市	23
江苏省	南通市	6
江苏省	苏州市	4
江苏省	无锡市	6
江苏省	镇江市	4
江西省	南昌市	18
辽宁省	鞍山市	4
辽宁省	本溪市	4
辽宁省	朝阳市	2
辽宁省	大连市	15
辽宁省	丹东市	4
辽宁省	抚顺市	3
辽宁省	阜新市	3
辽宁省	葫芦岛市	1
辽宁省	锦州市	4
辽宁省	辽阳市	1

省	市	覆盖医院数量
辽宁省	盘锦市	1
辽宁省	沈阳市	15
辽宁省	铁岭市	2
辽宁省	营口市	2
内蒙古自治区	包头市	1
内蒙古自治区	呼和浩特市	8
宁夏回族自治区	银川市	3
青海省	西宁市	6
山东省	济南市	18
山东省	济宁市	3
山东省	青岛市	13
山东省	威海市	3
山东省	烟台市	4
山西省	大同市	4
山西省	晋城市	3
山西省	晋中市	2
山西省	临汾市	2
山西省	太原市	20
山西省	阳泉市	1
山西省	运城市	1
山西省	长治市	1
陕西省	西安市	21
上海市	上海市	37
四川省	成都市	24
四川省	广元市	1
四川省	乐山市	1
四川省	绵阳市	4
四川省	南充市	2
四川省	内江市	1
四川省	遂宁市	1
四川省	宜宾市	1
四川省	自贡市	3
天津市	天津市	40
西藏自治区	拉萨市	1
新疆维吾尔自治区	乌鲁木齐市	4
云南省	昆明市	17
浙江省	杭州市	23
浙江省	嘉兴市	4
浙江省	宁波市	8
浙江省	温州市	2
重庆市	重庆市	23

附件二：18种疾病清单

1-恶性肿瘤	指恶性细胞不受控制的进行性增长和扩散，浸润和破坏周围正常组织，可以经血管、淋巴管和体腔扩散转移到身体其它部位的疾病。经病理学检查结果明确诊断，临床诊断属于世界卫生组织《疾病和有关健康问题的国际统计分类》（ICD-10）的恶性肿瘤范畴。下列疾病不在保障范围内：
---------------	---

	<p>(1) 原位癌；</p> <p>(2) 相当于Binet分期方案A期程度的慢性淋巴细胞白血病；</p> <p>(3) 相当于Ann Arbor分期方案I期程度的何杰金氏病；</p> <p>(4) 皮肤癌（不包括恶性黑色素瘤及已发生转移的皮肤癌）；</p> <p>(5) TNM分期为T₁N₀M₀期或更轻分期的前列腺癌；</p> <p>(6) 感染艾滋病病毒或患艾滋病期间所患恶性肿瘤。</p>
2.1急性心肌梗塞	<p>指因冠状动脉阻塞导致的相应区域供血不足造成部分心肌坏死。须满足下列至少三项条件：</p> <p>(1) 典型临床表现，例如急性胸痛等；</p> <p>(2) 新近的心电图改变提示急性心肌梗塞；</p> <p>(3) 心肌酶或肌钙蛋白有诊断意义的升高，或呈符合急性心肌梗塞的动态性变化；</p> <p>(4) 发病90日后，经检查证实左心室功能降低，如左心室射血分数低于50%。</p>
2.2-冠状动脉搭桥术 (或称冠状动脉旁路移植术)	<p>指为治疗严重的冠心病，实际实施了开胸进行的冠状动脉血管旁路移植的手术。</p> <p>冠状动脉支架植入术、心导管球囊扩张术、激光射频技术及其它非开胸的介入手术、腔镜手术不在保障范围内。</p>
3-脑中风后遗症	<p>指因脑血管的突发病变引起脑血管出血、栓塞或梗塞，并导致神经系统永久性的功能障碍。</p> <p>神经系统永久性的功能障碍，指疾病确诊180日后，仍遗留下列一种或一种以上障碍：</p> <p>(1) 一肢或一肢以上肢体机能完全丧失（注释1）；</p> <p>(2) 语言能力或咀嚼吞咽能力完全丧失（注释2）；</p> <p>(3) 自主生活能力完全丧失，无法独立完成六项基本日常生活活动（注释3）中的三项或三项以上。</p>
4-重大器官移植术或造血干细胞移植术	<p>重大器官移植术，指因相应器官功能衰竭，已经实施了肾脏、肝脏、心脏或肺脏的异体移植手术。</p> <p>造血干细胞移植术，指因造血功能损害或造血系统恶性肿瘤，已经实施了造血干细胞（包括骨髓造血干细胞、外周血造血干细胞和脐血造血干细胞）的异体移植手术。</p>
5-终末期肾病（或称慢性肾功能衰竭尿毒症期）	<p>指双肾功能慢性不可逆性衰竭，达到尿毒症期，经诊断后已经进行了至少90日的规律性透析治疗或实施了肾脏移植手术。</p>
6-多个肢体缺失	<p>指因疾病或意外伤害导致两个或两个以上肢体自腕关节或踝关节近端（靠近躯干端）以上完全性断裂。</p>
7-深度昏迷	<p>指因疾病或意外伤害导致意识丧失，对外界刺激和体内需求均无反应，昏迷程度按照格拉斯哥昏迷分级（Glasgow coma scale）结果为5分或5分以下，且已经持续使用呼吸机及其它生命维持系统96小时以上。</p> <p>因酗酒或药物滥用导致的深度昏迷不在保障范围内。</p>
8-双耳失聪	<p>指因疾病或意外伤害导致双耳听力永久不可逆（注释4）性丧失，在500赫兹、1000赫兹和2000赫兹语音频率下，平均听阈大于90分贝，且经纯音听力测试、声导抗检测或听觉诱发电位检测等证实。</p> <p>被保险人投保时在0至3周岁的保单，被保险人双耳失聪不在保障范围内。</p>
9-双目失明	<p>指因疾病或意外伤害导致双眼视力永久不可逆（注释4）性丧失，双眼中较好眼须满足下列至少一项条件：</p> <p>(1) 眼球缺失或摘除；</p> <p>(2) 矫正视力低于0.02（采用国际标准视力表，如果使用其它视力表应进行换算）；</p> <p>(3) 视野半径小于5度。</p>
10-瘫痪	<p>指因疾病或意外伤害导致两肢或两肢以上肢体机能永久完全丧失。肢体机能永久完全丧失，指疾病确诊180日后或意外伤害发生180日后，每肢三大关节中的两大关节仍然完全僵硬，或不能随意识活动。</p>
11-严重阿尔茨海默病	<p>指因大脑进行性、不可逆性改变导致智能严重衰退或丧失，临床表现为明显的认知能力障碍、行为异常和社交能力减退，其日常生活必须持续受到他人监护。须由头颅断层扫描（CT）、核磁共振检查（MRI）或正电子发射断层扫描（PET）等影像学检查证实，且自主生活能力完全丧失，无法独立完成六项基本日常生活活动（注释3）中的三项或三项以上。</p> <p>神经官能症和精神疾病不在保障范围内。</p>
12-严重帕金森病	<p>是一种中枢神经系统的退行性疾病，临床表现为震颤麻痹、共济失调等。须满足下列全部条件：</p>

	<p>(1) 药物治疗无法控制病情;</p> <p>(2) 自主生活能力完全丧失, 无法独立完成六项基本日常生活活动(注释3)中的三项或三项以上。</p> <p>继发性帕金森综合征不在保障范围内。</p>
13-严重Ⅲ度烧伤	烧伤程度为Ⅲ度, 且Ⅲ度烧伤的面积达到全身体表面积的20%或20%以上。体表面积根据《中国新九分法》计算。
14-严重运动神经元病	是一组中枢神经系统运动神经元的进行性变性疾病, 包括进行性脊肌萎缩症、进行性延髓麻痹症、原发性侧索硬化症、肌萎缩性侧索硬化症。须满足自主生活能力完全丧失, 无法独立完成六项基本日常生活活动(注释3)中的三项或三项以上的条件。
15-语言能力丧失	指因疾病或意外伤害导致完全丧失语言能力, 经过积极治疗至少12个月(声带完全切除不受此时间限制), 仍无法通过现有医疗手段恢复。 精神心理因素所致的语言能力丧失不在保障范围内。 在0至3周岁保单周年日期间, 被保险人语言能力丧失不在保障范围内。
16-重型再生障碍性贫血	指因骨髓造血功能慢性持续性衰竭导致的贫血、中性粒细胞减少及血小板减少。须满足下列全部条件: (1) 骨髓穿刺检查或骨髓活检结果支持诊断; (2) 外周血象须具备以下三项条件: ① 中性粒细胞绝对值 $\leq 0.5 \times 10^9/L$; ② 网织红细胞 $< 1\%$; ③ 血小板绝对值 $\leq 20 \times 10^9/L$ 。
17-严重多发性硬化症	多发性硬化为中枢神经系统白质多灶性脱髓鞘病变, 病变有时累及灰质。多发性硬化必须明确诊断, 并且已经造成永久不可逆(注释4)的神经系统功能损害。永久不可逆(注释4)的神经系统损害指被保险人持续180天无法独立完成下列基本日常生活活动之一: (1) 移动: 自己从一个房间到另一个房间; (2) 进食: 自己从已准备好的碗或碟中取食物放入口中。
18-慢性呼吸功能衰竭终末期肺病	慢性肺部疾病导致永久不可逆(注释4)性的慢性呼吸功能衰竭。慢性呼吸功能衰竭必须明确诊断并满足下列全部条件: (1) 休息时出现呼吸困难; (2) 动脉血氧分压(PaO_2) $< 50mmHg$; (3) 动脉血氧饱和度(SaO_2) $< 80\%$; (4) 因缺氧必须接受持续的输氧治疗。

附件三：陪诊城市清单

省/直辖市/自治区	地级市（服务可覆盖下列城市市辖区范围，不包含下辖县、县级市）	数量
安徽	合肥、芜湖、蚌埠、淮南、马鞍山、淮北、铜陵、安庆、黄山、滁州、阜阳、宿州、六安、亳州、池州、宣城	16
北京	北京	1
福建	福州、厦门、莆田、三明、泉州、漳州、南平、龙岩、宁德	9
甘肃	兰州、嘉峪关、金昌、白银、天水、武威、张掖、平凉、酒泉、庆阳、定西、陇南、临夏、甘南	14
广东	广州、韶关、深圳、珠海、汕头、佛山、江门、湛江、茂名、肇庆、惠州、梅州、汕尾、河源、阳江、清远、东莞、中山、潮州、揭阳、云浮	21
广西	南宁、柳州、桂林、梧州、北海、防城港、钦州、贵港、玉林、百色、贺州、河池、来宾、崇左	14
贵州	贵阳、六盘水、遵义、安顺、毕节、铜仁、黔南、黔西南、黔东南	9
海南	海口、三亚、三沙、儋州	4
河北	石家庄、唐山、秦皇岛、邯郸、邢台、保定、张家口、承德、沧州、廊坊、衡水	11
河南	郑州、开封、洛阳、平顶山、安阳、鹤壁、新乡、焦作、濮阳、许昌、漯河、三门峡、南阳、商丘、信阳、周口、驻马店	17

黑龙江	哈尔滨、齐齐哈尔、鸡西、鹤岗、双鸭山、大庆、伊春、佳木斯、七台河、牡丹江、黑河、绥化、大兴安岭	13
湖北	武汉、黄石、十堰、宜昌、襄阳、鄂州、荆门、孝感、荆州、黄冈、咸宁、随州、恩施	13
湖南	长沙、株洲、湘潭、衡阳、邵阳、岳阳、常德、张家界、益阳、郴州、永州、怀化、娄底、湘西	14
吉林	长春、吉林、四平、辽源、通化、白山、松原、白城、延边朝鲜族	9
江苏	南京、无锡、徐州、常州、苏州、南通、连云港、淮安、盐城、扬州、镇江、泰州、宿迁	13
江西	南昌、景德镇、萍乡、九江、新余、鹰潭、赣州、吉安、宜春、抚州、上饶	11
辽宁	沈阳、大连、鞍山、抚顺、本溪、丹东、锦州、营口、阜新、辽阳、盘锦、铁岭、朝阳、葫芦岛	14
内蒙古	呼和浩特、包头、乌海、赤峰、通辽、鄂尔多斯、呼伦贝尔、巴彦淖尔、乌兰察布、锡林郭勒、兴安、阿拉善	12
宁夏	银川、石嘴山、吴忠、固原、中卫	5
青海	西宁、海东、海西、玉树、果洛、海南、海北、黄南	8
山东	济南、青岛、淄博、枣庄、东营、烟台、潍坊、济宁、泰安、威海、日照、临沂、德州、聊城、滨州、菏泽	16
山西	太原、大同、阳泉、长治、晋城、朔州、晋中、运城、忻州、临汾、吕梁	11
陕西	西安、铜川、宝鸡、咸阳、渭南、延安、汉中、榆林、安康、商洛	10
上海	上海	1
四川	成都、自贡、攀枝花、泸州、德阳、绵阳、广元、遂宁、内江、乐山、南充、眉山、宜宾、广安、达州、雅安、巴中、资阳、阿坝、甘孜、凉山	21
天津	天津	1
西藏	拉萨、日喀则、昌都、林芝、山南、那曲、阿里	7
新疆	乌鲁木齐、克拉玛依、吐鲁番、哈密、阿克苏、喀什、和田、塔城、阿勒泰、克孜勒苏柯尔克孜、伊犁、昌吉、博尔塔拉、巴音郭楞	14
云南	昆明、红河、大理、曲靖、昭通、玉溪、楚雄、思茅、文山、临沧、保山、德宏、丽江、西双版纳、怒江、迪庆	16
浙江	杭州、宁波、温州、嘉兴、湖州、绍兴、金华、衢州、舟山、台州、丽水	11
重庆	重庆	1
总计		337

附件四：住院陪护服务医院覆盖城市清单

省/直辖市/自治区	地级市（服务可覆盖下列城市市辖区范围，不包含下辖县、县级市）	数量
安徽	合肥、芜湖、蚌埠、淮南、马鞍山、淮北、铜陵、安庆、黄山、阜阳、宿州、滁州、六安、宣城、池州、亳州、巢湖	17
北京	北京	1
福建	福州、莆田、泉州、厦门、漳州、龙岩、三明、南平、宁德	9
甘肃	兰州、天水、白银、定西、金昌、酒泉、平凉、庆阳、武威、张掖	10
广东	广州、潮州、东莞、佛山、惠州、江门、揭阳、茂名、梅州、汕头、韶关、深圳、阳江、湛江、肇庆、中山、珠海、清远、河源、汕尾、雷州、云浮	22
广西	南宁、桂林、玉林、柳州、百色、防城港、梧州、贵港、北海、来宾、岑溪、河池、贺州、钦州	14
贵州	贵阳、安顺、遵义、毕节、都匀、铜仁、兴义	7
海南	海口、三亚、琼海、文昌、澄迈	5
河北	石家庄、邢台、保定、沧州、承德、邯郸、廊坊、秦皇岛、唐山、张家口、晋州、新乐、辛集、遵化、迁安、滦州、南宫	24
河南	郑州、洛阳、安阳、鹤壁、焦作、开封、漯河、南阳、濮阳、三门峡、信阳、驻马店、平顶山、新乡、许昌、商丘、周口、项城、邓州、巩义、卫辉	21

黑龙江	哈尔滨、大庆、黑河、佳木斯、牡丹江、七台河、齐齐哈尔、双鸭山、安达、北安、富锦、鹤岗、鸡西、绥化、伊春	15
湖北	武汉、鄂州、黄冈、黄石、荆门、荆州、随州、襄阳、宜昌、咸宁、十堰、仙桃、天门、孝感、恩施、潜江、襄樊	17
湖南	长沙、衡阳、湘潭、株洲、邵阳、岳阳、常德、益阳、永州、醴陵、湘乡、韶山、张家界、娄底、常宁、郴州、怀化、吉首	18
吉林	长春、吉林、辽源、四平、白城市、白山、公主岭、梅河口、松原、延边	10
江苏	南京、无锡、徐州、常州、苏州、南通、连云港、淮安、盐城、扬州、镇江、泰州、宿迁	13
江西	南昌、上饶、赣州、吉安、景德镇、九江、萍乡、宜春、抚州、鹰潭、庐山、贵溪、井冈山、新余	14
辽宁	沈阳、大连、丹东、抚顺、阜新、锦州、辽阳、盘锦、铁岭、鞍山、本溪、营口、朝阳、葫芦岛、东港、海城	16
内蒙古	呼和浩特、包头、呼伦贝尔、鄂尔多斯、锡林郭勒盟、赤峰、通辽、乌兰察布、乌兰浩特、锡林浩特、牙克石	11
宁夏	银川、固原、灵武、石嘴山、吴忠、中卫	6
青海	西宁、海南藏族自治州、海西蒙古族藏族自治州	3
山东	济南、淄博、枣庄、滨州、德州、东营、菏泽、济宁、聊城、临沂、青岛、泰安、威海、潍坊、烟台、日照、安丘	17
山西	太原、临汾、朔州、阳泉、长治、运城、晋城、大同、汾阳、晋中、吕梁、忻州	12
陕西	西安、安康、宝鸡、铜川、渭南、咸阳、汉中、兴平、彬州、韩城、华阴、商洛、延安、榆林	14
上海	上海	1
四川	成都、达州、乐山、泸州、眉山、绵阳、南充、自贡、攀枝花、宜宾、雅安、巴中、内江、德阳、峨眉山、甘孜藏族自治州、广元、江油、凉山、资阳	20
天津	天津	1
西藏	昌都、昌都地区、拉萨、林芝、那曲地区、日喀则、西藏	7
新疆	阿克苏、阿勒泰、巴音郭楞、博尔塔拉、昌吉、哈密、和田、喀什、克拉玛依、克孜勒苏、石河子、吐鲁番、乌鲁木齐、伊犁	14
云南	昆明、大理、红河、开远、普洱、曲靖、文山、西双版纳、玉溪	9
浙江	杭州、丽水、湖州、嘉兴、金华、宁波、衢州、绍兴、台州、温州、舟山、建德、余姚、慈溪、瑞安、乐清、龙港、桐乡、海宁、平湖、诸暨、嵊州、兰溪、义乌、东阳、永康、江山、临海、温岭、玉环、龙泉	31
重庆	重庆	1
合计		380

附件五：康复护理覆盖城市范围

省/直辖市/自治区	地级市（服务可覆盖下列城市市辖区范围，不包含下辖县、县级市）	数量
安徽	合肥、芜湖、蚌埠、淮南、马鞍山、淮北、铜陵、安庆、黄山、阜阳、宿州、滁州、六安、宣城、池州、亳州	16
北京	北京	1
福建	福州、莆田、泉州、厦门、漳州、龙岩、三明、南平、宁德	9
甘肃	兰州、嘉峪关、金昌、白银、天水、酒泉、张掖、武威、定西、陇南、平凉、庆阳	12
广东	广州、深圳、珠海、汕头、佛山、韶关、湛江、肇庆、江门、茂名、惠州、梅州、汕尾、河源、阳江、清远、东莞、中山、潮州、揭阳、云浮	21
广西	南宁、柳州、桂林、梧州、北海、崇左、来宾、贺州、玉林、百色、河池、钦州、防城港、贵港	14
贵州	贵阳、六盘水、遵义、铜仁、毕节、安顺、黔东南苗族侗族自治州、黔南布依族苗族自治州、黔西南布依族苗族自治州	9
海南	海口、三亚、三沙、儋州、昌江、琼海、万宁	7
河北	石家庄、唐山、秦皇岛、邯郸、邢台、保定、张家口、承德、沧州、廊坊、衡水	11

河南	郑州、开封、洛阳、平顶山、安阳、鹤壁、新乡、焦作、濮阳、许昌、漯河、三门峡、商丘、周口、驻马店、南阳、信阳	17
黑龙江	哈尔滨、齐齐哈尔、牡丹江、佳木斯、大庆、伊春、鸡西、鹤岗、双鸭山、七台河、绥化、黑河	12
湖北	武汉、黄石、十堰、荆州、宜昌、襄阳、鄂州、荆门、黄冈、孝感、咸宁、随州、恩施、潜江、神农架、天门、仙桃	17
湖南	长沙、株洲、湘潭、衡阳、邵阳、岳阳、张家界、益阳、常德、娄底、郴州、永州、怀化、湘西土家族苗族自治州	14
吉林	长春、吉林、四平、辽源、通化、白山、白城、松原、延边	9
江苏	南京、无锡、徐州、常州、苏州、南通、连云港、淮安、盐城、扬州、镇江、泰州、宿迁	13
江西	南昌、赣州、宜春、吉安、上饶、抚州、九江、景德镇、萍乡、新余、鹰潭	11
辽宁	沈阳、大连、鞍山、抚顺、本溪、丹东、锦州、营口、阜新、辽阳、盘锦、铁岭、朝阳、葫芦岛	14
内蒙古	呼和浩特、包头、乌海、赤峰、呼伦贝尔、通辽、乌兰察布、鄂尔多斯、巴彦淖尔、锡林郭勒、兴安	11
宁夏	银川、石嘴山、吴忠、固原、中卫	5
青海	西宁、海东、海西、海北、海南	5
山东	济南、青岛、淄博、枣庄、东营、烟台、潍坊、济宁、泰安、威海、日照、滨州、德州、聊城、临沂、菏泽、莱芜	17
山西	太原、大同、阳泉、长治、晋城、朔州、忻州、吕梁、晋中、临汾、运城	11
陕西	西安、铜川、宝鸡、咸阳、渭南、汉中、安康、商洛、延安、榆林	10
上海	上海	1
四川	成都、绵阳、自贡、攀枝花、泸州、德阳、广元、遂宁、内江、乐山、资阳、宜宾、南充、达州、雅安、广安、巴中、眉山、凉山	19
天津	天津	1
西藏	拉萨、昌都、山南、日喀则、那曲、林芝、阿里	7
新疆	乌鲁木齐、克拉玛依、吐鲁番、哈密、阿克苏、阿勒泰、博尔塔拉、昌吉、库尔勒、石河子、伊犁	11
云南	昆明、昭通、曲靖、玉溪、普洱、保山、丽江、临沧、楚雄、大理、德宏、红河、文山、西双版纳	14
浙江	杭州、宁波、温州、绍兴、湖州、嘉兴、金华、衢州、台州、丽水、舟山	11
重庆	重庆	1
合计		331