

平安互联网长期 (B) 医疗保险 (费率可调) 服务手册  
(版本号: PAHHS2024S30205)

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) 门诊协助
  - (2) 住院安排协助
  - (3) 专家手术预约
  - (4) 国内专家二诊(18种重疾)
  - (5) 专人现场入院探访
  - (6) 出院交通安排及陪护
  - (7) 院后上门居家康护服务
  - (8) 海外二诊
  - (9) 门诊陪诊
  - (10) 3天住院陪护
  - (11) 家庭心理医生
  - (12) 全球找药
  - (13) 住院垫付

## 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 门诊协助

#### ● 服务内容

服务对象有门诊就医需求时，根据客户要求的医院科室由专业的服务人员为其推荐专家并协调需求时效内的门诊看诊，并提供诊前提醒、就诊当天远程就医协助服务。

适用人群	在合同有效期内，有就医需求的服务权益人或保单权益人
使用前提	<ul style="list-style-type: none"> <li>●等待期后方可使用；</li> <li>●门诊挂号费、诊疗费等费用需自理</li> <li>●服务安排并不代表保单理赔结果，保单客户的最终理赔结论仍需理赔提交后以我司最终理赔结论为准。</li> </ul>
使用次数	每个保险期间1次且不可跨保单年度累计
特殊事项	门诊就医安排服务成功后，因客户原因放弃或取消服务时，视同该次服务已完成，扣除客户本次权益

#### ● 服务标准

使用前提	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；服务等待期与保险责任等待期一致。
权益次数	有效期内限1次，仅限为被保险人申请服务，不可转让他人使用（除特别约定外）。
服务时效	服务对象提交服务申请后，自确认需求并确定就诊方案后4个工作日内推荐并安排就诊。
覆盖范围	已覆盖北京、上海、广州、深圳、成都、杭州、苏州等300多个直辖市或地级市，大陆公立二级及以上医院。

#### ● 服务流程

- 1) 登录平安健康保险 APP/小程序
- 2) 右下角选择【我的】，点击【我要就医】
- 3) 可用服务中选择【门诊协助】，点击【立即使用】
- 4) 按照页面提示提供相关信息，进行服务申请
- 5) 服务专员1个工作日内联系客户，并及时调度安排
- 6) 48小时内反馈安排进展
- 7) 时效内安排成功就医协助服务后，通知客户就诊并交代注意事项
- 8) 服务专员诊前一天提醒客户，确认就诊信息
- 9) 就诊当天服务专员远程协助取号并完成就医



#### ● 常见问答

**Q:** 哪些疾病可以申请门诊就医安排服务，需要什么材料？

**A:** 门诊就医安排无疾病限制，客户有需求时，可协调安排我司相关领域专家进行门诊服务安排副主任及以上专家号源，并在就诊当天安排陪诊人员全程协助您全程就医，省去您长时间排队的烦恼。客户发起申请后，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:** 就医协助服务可以在哪些医院使用啊，有没有啥清单可以查找？

**A:** 就医协助服务在中国大陆地区主要城市二级及以上医院均可申请使用，目前已覆盖300多个城市(地级市市辖区范围)，覆盖医院清单参考如附件，后续会不定期更新。

**Q:** 在一个保单年度内，关于服务次数我还没有用完，是否可以继续使用？

**A:** 门诊和住院服务的服务时效为一年（按照保单时间），如该类服务次数使用完毕后，若需再次安排，则无法享受服务。

## 1.2 住院安排协助

### ● 服务内容

客户因患病需医院住院治疗时，为客户协调住院治疗。在客户获得并提供住院单后，为其安排主治医生或优选推荐医生的住院床位，并在就诊过程中，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"> <li>●等待期后方可使用（意外就诊不受等待期限制）；</li> <li>●已获取服务范围内医院开具的住院单；</li> <li>●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。</li> </ul>
服务范围	已覆盖北京、上海、广州、深圳、成都、杭州、苏州等300多个直辖市或地级市，大陆公立二级及以上医院
注意事项	住院就医安排服务启动后，因客户原因放弃或取消服务的，视同该次服务已完成，扣除客户本次权益

**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。

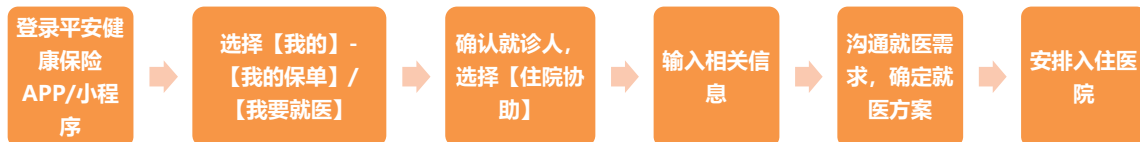
### ● 服务标准

客户提交申请，自客户提交住院单之日后的平均10个工作日内安排住院床位（北京、上海、广州、成都等地根据医院实时政策调整预约时间，具体以服务人员通知为准）。

### ● 服务期限

保单过等待期后（转保无等待期），在保单有效期内，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) 登录平安健康保险 APP/小程序
- 2) 右下角选择【我的】，点击【我的保单】 / 【我要就医】
- 3) 确认就诊人，选择【住院协助】
- 4) 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）；
- 5) 健康专员与客户沟通确定治疗安排及方案
- 6) 确定就医方案后，平均10个工作日内协助客户完成入院
- 7) 入院当天，协助客户完成入院流程

### ● 常见问答

**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。

Q: 服务申请后10天就一定可以安排进去吗？

A: 因各医院政策不同，资源紧张程度不同，服务时效为平均安排时效，像北京协和、华西医院等特殊医院时效一单一议；具体时效可咨询安排服务的作业人员。

### 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，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) 登录平安健康保险 APP/小程序
- 2) 选择【我的】，点击【我的保单】/【我要就医】
- 3) 选择【专家手术预约】服务；
- 4) 根据预约需求输入预约信息；
- 5) 健康专员与客户沟通确定就医需求，确定预约方案；
- 6) 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

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 国内专家二诊(18种重疾)

- 服务内容

被保险人疑似或确诊保单内约定的18种重大疾病，由专业的分诊医生协助被保险人根据需求预约对应病症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诊断保单约定的18种重疾
使用前提	<ul style="list-style-type: none"> <li>●等待期后方可使用；</li> <li>●提供医院出具的诊断资料及门诊病历；</li> <li>●服务之外治疗费用由客户承担（检查费、治疗费、药费等）</li> </ul>
服务范围	北京、上海、广州等城市多家综合/专科三级医院副主任及以上专家团队
注意事项	<ul style="list-style-type: none"> <li>●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；</li> <li>●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</li> </ul>

● **服务标准**

客户提交申请，自明确诊断需求及材料收集完成之日起5个工作日内反馈专家（副主任以上职称）书面回复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，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) 登录平安健康保险 APP/小程序
- 2) 右下角选择【我的】，点击【我的保单】/【我要就医】
- 3) 确认就诊人，选择【国内二诊】
- 4) 按照页面提示提供相关信息，进行服务申请（必须提供已初步诊断的相关病历资料）
- 5) 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
- 6) 5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诊断的 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？

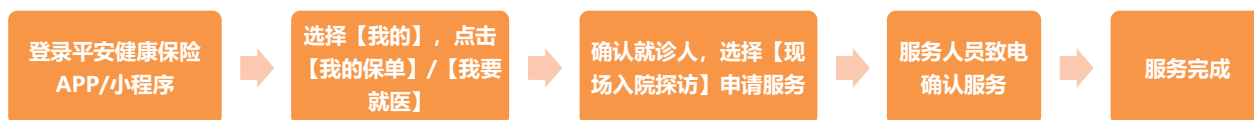
A: 国内专家二诊可以指定医院，指定科室，但是不能指定医生，我们的供应商对专家的擅长比客户更专业，故一般情况下由供应商找到相应疾病的专家帮您出具书面第二诊疗报告。

**1.5 专人现场入院探访**

● **服务内容**

客户因意外或疾病住院，可提供专人现场入院探访服务，包含院内探访及慰问、介绍后续服务，仅支持被保险人在全国范围 331 城市住院医院所在市区范围内启动。（服务范围参考附件，部分区域可能存在增减，您可拨打95511-7咨询最新服务列表；县级市覆盖情况以实际服务提供时，服务人员答复为准）。

● **服务流程**



- 1) 登录平安健康保险 APP/小程序
- 2) 右下角选择【我的】，点击【我的保单】/【我要就医】
- 3) 确认就诊人，选择【现场入院探访】
- 4) 按照页面提示提供相关信息，选择服务项目进行服务申请
- 5) 健康险服务人员致电客户确认服务
- 6) 服务完成

### 专人现场入院探访服务细则

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，并递交慰问礼品等材料，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。

适用人群	在本合同有效期内的被保险人（已过等待期）
权益次数	保单有效期内，每次住院提供1次
申请条件	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 因疾病或者意外住院</li> <li>● 提供相关医学资料</li> <li>● 仅限客户住院期间申请和提供服务</li> <li>● 保险等待期后方可申请和提供服务（等待期与主险一致）</li> </ul>
材料要求	仅需提供住院单或入院凭证
服务范围	住院医院为附件约定的全国331城市范围内医院
服务时效	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 客户至少需要提前24小时申请；</li> <li>● 客户提交申请，自相关资料收集完成后12小时内响应服务，24小时内确定服务；（偏远地区可能时间更长，具体服务商沟通落实为准）</li> <li>● 服务时间为工作日9:00-21:00。</li> </ul>
注意事项	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 服务的安排时间不等于服务完成时间，具体服务落实时间由服务方和客户沟通协商确定。</li> <li>● 如需变更已约定的服务时间，客户需提前4小时通知；如客户未能提前变更已预约的服务，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。</li> <li>● 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。</li> </ul>

#### ● 常见问答

#### 1.Q: 哪些情况可以申请入院探访服务，需要什么材料？

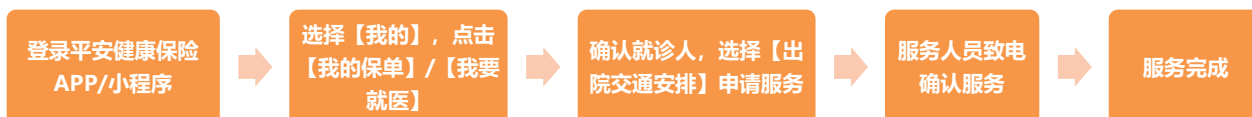
A: 客户因疾病或意外需要或已经住院，均可申请该服务，不限制疾病种类，您仅需提供住院单或入院凭证；专业服务人员入院探访时，您需提供门诊、住院病历、影像资料、出院小结、检查报告等相关材料，用于评估出院交通需求及风险评估。

### 1.6 出院交通安排及陪同

#### ● 服务内容

客户因意外或疾病住院，可提供出院交通安排及陪同服务，包含出院定项评估（交通）、出院交通安排、出院陪同，仅支持被保险人在全国范围331城市住院医院所在市区范围内启动。（服务范围参考附件，部分区域可能存在增减，您可拨打95511-7咨询最新服务列表；县级市覆盖情况以实际服务提供时，服务人员答复为准）。注：请在出院前24小时申请服务。

#### ● 服务流程





- 1) 登录平安健康保险 APP/小程序
- 2) 右下角选择【我的】，点击【我的保单】/【我要就医】
- 3) 确认就诊人，选择【出院交通安排】
- 4) 按照页面提示提供相关信息，选择服务项目进行服务申请
- 5) 健康险服务人员致电客户确认服务
- 6) 服务完成

#### 出院交通安排及陪同服务明细

客户因意外或疾病住院，可为客户提供出院交通安排及陪同，需被保险人出院前24小时申请预约需求。

**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座轿车或七座商务车，客户存在体位制动或其他需平躺出院情况的，经主诊医生开具相应证明材料后，可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同时返回客户（被保人）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飞机场的交通安排（不包含目的地火车站或飞机场至客户家庭地址的交通安排）。

**出院陪同（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。

<b>适用人群</b>	在本合同有效期内的被保险人（已过等待期）
<b>权益次数</b>	保单有效期内提供1次
<b>申请条件</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 因疾病或者意外住院</li> <li>● 提供相关医学资料（如需专业车辆服务，需要医生出具相关的证明材料）</li> <li>● 仅限客户出院日期前24小时申请，出院日期5日内使用</li> <li>● 保险等待期后方可申请服务</li> </ul>
<b>材料要求</b>	仅需提供住院单（或其他入院凭证）、出院小结等材料 家庭常住地址详细信息
<b>服务范围</b>	住院医院为附件约定的全国331城市范围内医院
<b>服务时效</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 请在出院前24小时预约评估申请</li> <li>● 客户提交申请，自相关住院医学资料收集完成之后的4小时响应服务，8小时内完成服务安排</li> <li>● 如果客户需要短途出行的陪同人员，可能需要更长时间的安排（偏远地区可能时间更长，具体服务商沟通落实为准）</li> <li>● 服务时间为工作日9:00-21:00</li> </ul>
<b>注意事项</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 服务的安排时间不等于服务完成时间，具体出行时间由服务方和客户沟通协商确定；</li> <li>● 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；</li> <li>● 如需变更已约定的服务时间，客户需提前4小时通知；如客户未能提前变更已预约的服务，我方尽力提供服务，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；</li> <li>● 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；</li> <li>● 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；</li> <li>● 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；</li> <li>● 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；</li> <li>● 本服务仅为协助和安排，保险公司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风险。</li> </ul>

#### ● 常见问答

1.Q: 客户出院以后是否再申请补贴？

A：康复护理是提供服务，客户应该在需要服务前在时效内申请服务，不是在已经自行安排以后，再次来申请服务，要求补贴。

**2.Q: 出院交通中，如客户家属自行安排、自驾是否可以要求补贴？**

A：客户自己安排出行则视为客户放弃服务，不能现金补贴。

**3.Q: 出院以后多久还可以申请及使用出院交通服务？**

A：非常抱歉，无法受理，出院服务需在出院日期提前24小时申请、若当日临近出院前申请，我们会尽可能协调处理，但出院后来申请服务及申请补贴，我们则无法受理。

**4.Q:如客户再申请超200公里外交通，家属和客户分开出行，目的地不一致，是否可以受理吗？**

A:非常抱歉，无法受理，此服务开启条件，此服务以客户（被保险人）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陪同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）。

**5.Q: 为什么前期服务宣传是商务车，实际过程中未给客户安排轿车？**

A:关于短途出院交通安排服务手册明确：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座轿车或七座商务车，需根据当地叫车平台运营商接单及客户此时紧迫程度为准。

**6.Q:康复护理长途交通安排超出200公里外，客户申请现金补贴自行安排交通？**

A:无法给予现金补贴，关于长途交通涉及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**目的地火车站或飞机场至客户家庭地址的交通安排），若不满足需求，客户自行视为取消。

**7. Q: 出院交通可以用于转院么?(医院病床——医院病床)**

A：抱歉，出院交通服务目前只适用于从医院返回常住地，而转院属于【医疗转运】，其医疗风险较大，并不符合我们的服务内容。关于转院的问题，您可以进一步询问您的主治医生，寻求其它风险系数较小的转运方式。

**8.Q: 医生说目前医学情况无法进行救治，被保险人放弃治疗回家，是否可以申请出院交通安排及陪护服务？**

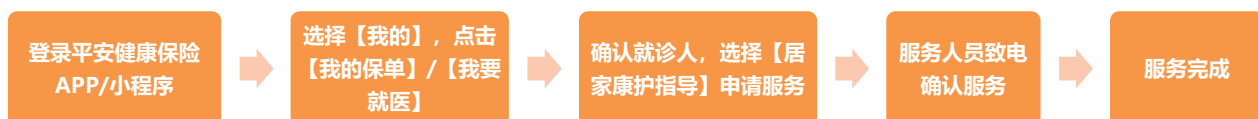
A: 不可以，被保险人放弃治疗，属于高危情况出院，不符合此项服务的保障服务范围（治疗痊愈或病情经治疗后稳定出院的范畴）。被保险人可以联系所在的医院，请医院派救护车护送。

## 1.7 院后上门居家康护服务

### ● 服务内容

客户因意外或疾病住院，可提供院后上门居家康护服务服务，包含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（专业护士）上门服务，仅支持被保险人在全国范围331城市住院医院所在市区范围内启动。（**服务范围参考附件，部分地区可能存在增减，您可拨打95511-7咨询最新服务列表；县级市覆盖情况以实际服务提供时，服务人员答复为准**）。

### ● 服务流程



- 1) 登录平安健康保险 APP/小程序
- 2) 右下角选择【我的】，点击【我的保单】/【我要就医】
- 3) 确认就诊人，选择【居家康护指导】
- 4) 按照页面提示提供相关信息，选择服务项目进行服务申请
- 5) 健康险服务人员致电客户确认服务
- 6) 服务完成

### 院后上门居家康护服务细则

### 制定上门康护服务计划

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，康复服务项目具体如下表：

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
	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

类别	服务项目	具体内容
	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
	15.导管照护指导	根据客户的置管及自身情况，指导： 15.1其进行日常观察，如导管的有效性、引流液的色、质、量等 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 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
	16.伤口管理指导	根据客户伤口情况，指导： 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 16.2其学习伤口敷料的保护方法 16.3其学习伤口周围皮肤清洁方法 16.4其采取适宜的环境温、湿度 16.5其根据医嘱，前往医院就医换药 16.6其针对异常/意外情况的应对方法
	17.骨伤照护指导	根据客户的病情及自身情况，指导： 17.1其进行体位/功能位的安置 17.2其选择针对性功能维持与恢复方法 17.3其进行伤口周围皮肤的观察与清洁 17.4其使用现有支具 17.5其根据医嘱，前往医院就医随访 17.6其针对异常/意外情况的应对方法
	18.功能维持与恢复指导	根据客户自身情况，根据医学专家建议督促并指导： 18.1其进行肢体功能的维持与恢复，如 18.1.1卧床肢体摆放、体位的保持方法 18.1.2关节主、被动活动方法 18.1.3翻身、坐起、转移等的正确方法

类别	服务项目	具体内容
		18.1.4现有辅具的使用 18.2其进行语言功能的维持与恢复，如 18.2.1发音功能的维持与恢复 18.2.2相关肌肉群功能的维持与恢复 18.2.3书写功能的维持与恢复 18.2.4理解力的维持与恢复 18.2.5现有辅具的使用 18.3吞咽功能的维持与恢复，如 18.3.1与吞咽困难等级匹配的安全进食、喂食方法 18.3.2现有辅具的使用 18.4认知能力的维持与恢复，如 18.4.1记忆力的维持与恢复 18.4.2方向感的维持与恢复 18.4.3学习、组织、计划能力的维持与恢复 18.4.4应变能力、判断力的维持与恢复 18.4.5现有辅具的使用 18.5心肺功能的维持与恢复，如 18.5.1科学呼吸方法的选择 18.5.2耐力、肌力的维持与恢复 18.6科学的术后运动方法
	19.放、化疗副作用应对指导	根据客户的疾病及自身情况，指导： 19.1其采取适宜的血管保护方法 19.2其采取适宜的局部皮肤保护方法 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
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

**高风险服务免责声明**

- 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。

类别	服务项目	具体内容
		<ul style="list-style-type: none"> <li>● 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服务风险：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。</li> <li>● 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。</li> </ul>

<b>适用人群</b>	在本合同有效期内的被保险人（已过等待期）
<b>权益次数</b>	保单有效期内提供1次，当次最多可上门3回
<b>申请条件</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 因疾病或者意外住院，完成住院期间相关治疗，经主治医生确认符合正常出院条件</li> <li>● 客户相关治疗结束后返回居住地进行康复</li> <li>● 仅限客户出院3个月以内申请/提供服务</li> <li>● 保险等待期后方可申请服务</li> </ul>
<b>材料要求</b>	需提供住院单（或其他入院凭证）、就诊相关材料、出院小结等材料
<b>服务范围</b>	上门康护地址为附件约定的全国331城市范围内医院
<b>服务时效</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 客户提交申请，自相关住院医学资料收集完成之后的12小时响应服务，24小时内完成服务安排，（偏远地区可能时间更长，具体服务商沟通落实为准）</li> <li>● 服务时间为工作日9:00-21:00</li> <li>● 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</li> </ul>
<b>注意事项</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 服务的安排时间不等于服务完成时间，具体服务落实时间由服务方和客户沟通协商确定</li> <li>● 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；</li> <li>● 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；</li> <li>● 服务对象使用本服务必须正当合理，若在上门服务过程中发现实际情况并不需要该项服务，或者别有目的，服务商有权终止该服务。</li> <li>● 服务对象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，服务商可拒绝为客户提供上门类服务，并无需承担相关服务责任。</li> <li>● 服务过程中，因客户及其家属未如实告知客户真实病情造成所提供不符合客户病情所需导致相关后果的，客户不得因此要求服务商承担相应的或全部的医疗责任、法律责任。</li> <li>● 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服务风险。</li> <li>● 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。</li> </ul>

## 1.8 海外二诊

### ● 服务内容

若被保险人经医院专科医生确诊或疑似重大疾病时，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海外对应病症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。

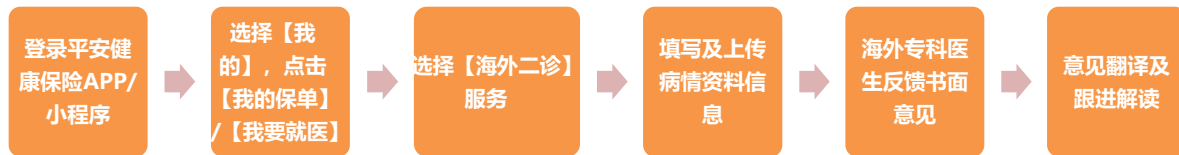
### ● 服务标准

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。

● **服务期限**

保单过等待期后（转保无等待期），在保单有效期内。

● **服务流程**



- 1) 登录平安健康保险 APP/小程序，选择【我的】，点击【我的保单】/【我要就医】；
- 2) 确认就诊人，点击【海外二诊服务】（必须提供已初步确诊的相关病历资料）；
- 3) 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；
- 4) 海外第二诊疗服务于 10 个工作日内将相关书面诊疗意见反馈客户。

**注意事项：**

- 1、 因医学专家是根据递交的书面医疗资料出具的医疗参考意见，确保递交资料的完整准确性。
- 2、 该服务仅为健康咨询建议，相关专家出具的诊疗意见、提供的咨询建议仅供参考，不能取代医学诊断或处方，如有不适请及时线下就医。

**1.9 门诊陪诊服务**

● **服务内容**

根据被保险人的就医陪同需求，由熟悉医院服务流程、医学背景经验丰富的陪诊人员，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。（服务范围参考附件，部分区域可能存在增减，覆盖情况以实际服务提供时为准）

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	陪诊员协助或代替服务对象在院内的挂号/收费窗口或院内自助机取出就诊号，到科室指定机器完成签到动作。
现场陪诊	陪诊员陪同服务对象并引导至诊室附近，征询服务对象意见是否需要陪同入诊室。 a)如同意，则陪同服务对象入诊室，协助与医生沟通病情，简单记录沟通要点。 b)如拒绝，则在诊室门口或近处候诊区等待服务对象。
代取报告	陪诊员协助服务对象通过医院公众号、小程序等获取报告电子版，或在院内自助机完成报告打印。 a)当天无法打印的，陪诊员告知客户查看、打印或领取等相关注意事项。 b)陪诊员不提供院后代取报告、代配药、代取药等代跑腿服务。
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	●等待期后方可使用（意外就诊不受等待期限制） ●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	已覆盖北京、上海、广州、深圳、成都、杭州、苏州等200多个直辖市或地级市。
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**

保障期间服务仅限1次。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) 登录平安健康保险 APP/小程序
- 2) 右下角选择【我的】，点击【我的保单】/【我要就医】
- 3) 确认就诊人，选择【暖心陪诊】
- 4) 按照页面提示提供相关信息，进行服务申请
- 5) 健康专员与客户联系，确认陪诊信息，交代注意事项
- 6) 就诊前陪诊人员提醒客户，确认就诊信息
- 7) 客户就诊当天由专人全程陪同完成就医

● **常见问题**

**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。

**Q: 就医陪诊服务可以在哪些医院使用啊，有没有啥清单可以查找？**

**A:** 就医陪诊服务在中国大陆地区主要城市二级及以上医院均可申请使用，目前已覆盖300多个城市(地级市市辖区范围)。

**Q: 我想给家人申请就医陪诊服务，能确保100%安排么？**

**A:** 本公司已储备一批经过严格筛选、面试、培训、考核的专职或兼职陪诊员纳入直接管理，基本可以满足主要城市的就医陪诊服务需求。考虑到季节交替、学生寒暑假、节假日等特殊时期，部分城市的服务申请量较为集中，陪诊员部分时段或全部时段可能排期已饱和，无法满足全部服务申请。建议提前申请服务，以便本公司进行人员调配。

**Q: 如果陪诊当天联系不到陪诊员怎么办？**

**A:** 陪诊员一般会提前15-30分钟到达医院，告知客户所在医院的具体位置。客户到达回拨陪诊员电话无法接通时，请不要着急，可能医院部分区域存在信号屏蔽或信号微弱等情况，陪诊员稍后会再次尝试主动联系客户。若陪诊员突发发烧、身体不适等问题无法服务，本公司将及时协调安排其他陪诊员提供服务；如陪诊员当天临时因故无法按时提供服务，本公司也无法安排陪诊员及时到达的，本公司将返还权益次数方便您后续使用。

**Q: 陪诊员做事很靠谱，我可以加下微信方便后续自费陪诊么？**

**A:** 参照本公司《就医陪诊服务标准作业规范》陪诊员基本规范相关约定：“陪诊员需一对一全程陪同，推荐使用企业微信或电话沟通，严禁添加客户私人微信，严禁从事或讲述与平安陪诊员身份不符的事情；服务过程严禁处理私人事项，需与客户适当互动”

### 1.10 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；
- (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) 登录平安健康保险 APP/小程序
- 2) 选择【我的】，点击【我的保单】/【我要就医】
- 3) 选择【3天住院陪护】服务；
- 4) 按照页面提示提供相关信息，进行服务申请；
- 5) 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；
- 6) 确定住院陪护方案后，24小时内完成服务安排；
- 7) 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。

● 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）。

### 1.11 家庭心理医生

#### ● 服务内容

客户因心理问题需要咨询时，为客户安排心理咨询。

适用人群	在本合同有效期内，需要进行心理咨询的客户。
使用前提	至少需提前48小时进行预约。 当客户提交预约咨询申请后，工作人员将在24小时作出回应
服务范围	全国
注意事项	产品所含所有权益有效期均为自激活之日起一年。若客户在咨询开始前24小时内要求改约/取消，也计为一次咨询。，服务包中相应的服务次数仍会被扣除

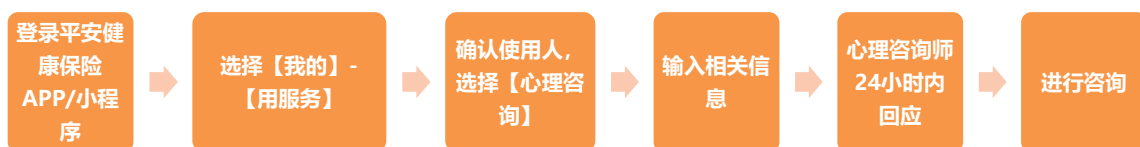
#### ● 服务标准

当客户提交预约咨询申请后，工作人员将在24小时作出回应。

#### ● 服务期限

保单过等待期后（转保无等待期），在保单有效期内，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



- 8) 登录平安健康保险 APP/小程序
- 9) 右下角选择【我的】，点击【用服务】
- 10) 确认使用人，选择【心理咨询】
- 11) 按照页面提示提供相关信息，进行服务申请
- 12) 健康心理咨询师24小时内回应
- 13) 进行咨询

#### ● 咨询方式及时长

电话咨询，50分钟/次。

#### ● 服务时间

9: 00-21: 00。

#### ● 常见问答

Q: 需要多久预约心理咨询师?

A: 客户至少需提前48小时进行预约，心理咨询师会为您提供服务，请保持手机畅通。

Q: 到预约时间又想改期怎么办?

A: 请客户提前24小时进行改约或者取消, 若客户在咨询开始前24小时内要求改约/取消, 也计为一次咨询。

## 1.12 全球找药

### ● 服务内容

#### 1) 特许药械使用远程咨询

为权益人提供海外先进药品和医疗器械的相关信息, 以及各种治疗方案的详细介绍。通过我们的咨询服务, 权益人将能够全面了解海外最新的治疗进展, 以便在需要时选择最适合的医疗方案。

2) 海南博鳌乐城乐城就医安排及全球找药为有海外特药和器械需求的权益人提供海南博鳌乐城海外药、械使用申请及安排服务, 实现“大病不出国”。权益人可在九易健康合作的海南博鳌乐城指定医院使用国外进口特药和器械。

如权益持有人经海南博鳌乐城指定医院的专家评估不适用已引进的进口特药, 也可为权益持有人提供香港特别行政区全球找药, 帮助客户在全球范围内获取先进且性价比更高的治疗方案, 以及跨境药品配送服务。

### ● 服务时效

提出首次申请 1 个工作日内响应

### ● 服务次数

根据权益人的实际用药需求

### ● 服务流程

(1) 服务人员承接需求后1个工作日内与权益人联系, 了解疾病情况及需求, 并收集相关资料(病历、诊断证明、检查报告、出院小结、处方等)。

(2) 服务人员在收集完整资料后的3个工作日内将权益人的相关资料交由合作的海南博鳌乐城指定医院审核。

(3) 合作的指定医院在3个工作日内出具是否前往海南博鳌乐城治疗的建议。服务人员将在收到医院建议的1个工作日内联系权益人。

(4) 如权益人符合海南博鳌乐城指定医院治疗条件且同意前往, 服务人员3个工作日为权益人安排先行区就医绿色通道, 前往治疗。

(5) 如权益持有人所需治疗方案中的海外药品海南博鳌乐城指定医院暂未引进的, 服务人员在3个工作日提供香港特别行政区全球找药服务。

### ● 申请材料

包括但不限于申请人确诊医学相关材料(包括但不限于影像学报告、病理报告、出院小结、诊断证明、处方)、姓名、身份证号码、电话号码。

### ● 服务说明

(1) 本服务不包含过程中所产生的医疗及其他费用, 如药品费、诊疗费、营养费、护理费、交通费等, 均需权益人自行承担。

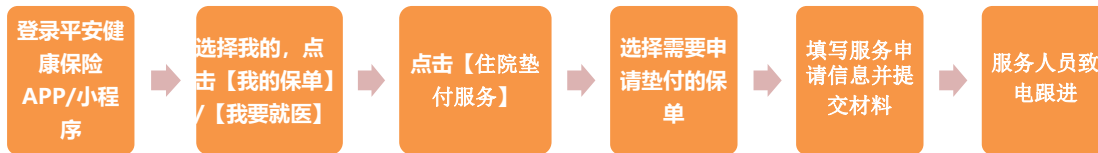
(2) 药物购买由权益人与医疗机构、药店之间对接完成, 药费、邮费等相关成本由权益人自行承担。

## 1.13 住院垫付

### ● 服务内容

住院垫付服务是在被保险人住院后, 结合被保险人的实际病情、就医经过等预先垫付一部分款项给被保险人的服务, 垫付的金额不高于保额。被保险人因罹患保险产品保障范围内所涵盖的疾病/意外而发生住院行为(非保险责任内的医疗费用不可垫付)。

### ● 服务流程



- 1、服务申请：平安健康险APP/小程序或拨打95511-7申请；
- 2、材料审核：客户根据工作人员指导提供有关资料，审核通过后开始享受垫付服务；
- 3、协助理赔：出院时收取理赔材料，平安健康险指定垫付供应商代客户申请理赔；

#### ● 材料要求

申请垫付服务需要提交材料，提交材料的路径及入口我司会通过短信告知到被保险人。对于因为疾病申请垫付服务的一般需要提交入院记录、缴费单、门诊病历等材料；对于意外就医的客户也应该提交以上材料，因意外就医可以省去化验报告；但是交通意外导致的就医可以直接提交《交通事故认定书》。重大自然灾害或是重大生产、意外事故导致的群体性的伤害，对于该事件导致的伤员可依据国家公布的伤亡名单简化或是免除材料。

#### ● 服务标准

- 1、客户因意外/罹患疾病（保险产品保障范围内的疾病），可申请垫付。
- 2、自费金额需超过免赔额。
- 3、审核通过后可提供部分住院费用垫付，垫付金额计算逻辑： $(\text{预计就医总金额} - \text{医保支付金额} - \text{免赔额}) \times \text{赔付比例}$ 。具体垫付金额将根据各地医保政策、产品免赔额、赔付比例及是否使用医保卡就诊等因素调整。
- 4、同一住院期间，住院费用实时增加，可申请追加垫付费用。

#### ● 服务时效

服务时间：8:00-22:00\*7天

响应时效：4小时内

若涉及调查，调查时效不计入

打款时效：完整材料审核通过后4小时内

#### ● 垫付金额计算：

自被保险人提交完整材料后我司会在4小时之内做出垫付结论。垫付金额的认定分为两个步骤。第一步：结合被保险人提供的材料判断该人员的疾病/意外是不是属于可以垫付的范围之内。第二步：若是符合垫付范围，则依据该人员所在医院的消费水平、医保（农合）有无及档次等计算垫付款，具体的公式为： $(\text{预计就医总金额} - \text{医保支付金额} - \text{免赔额}) \times \text{赔付比例}$ ；若不属于可垫付的情形则终止垫付服务且和被保险人说明原因。

## 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

(服务范围参考附件，部分区域可能存在增减，本公司将不定期更新，具体以实际提供为准)

##### 附件一：就医协助服务覆盖城市清单

省份	市	医院数量
安徽省	安庆市	10
安徽省	蚌埠市	5
安徽省	亳州市	10
安徽省	池州市	2
安徽省	滁州市	6
安徽省	阜阳市	18
安徽省	合肥市	34
安徽省	淮北市	6
安徽省	淮南市	4
安徽省	黄山市	2
安徽省	六安市	7
安徽省	马鞍山市	5
安徽省	铜陵市	4
安徽省	芜湖市	7
安徽省	宿州市	7
安徽省	宣城市	3
北京市	北京市	156
福建省	福州市	31
福建省	龙岩市	5
福建省	南平市	4
福建省	宁德市	6
福建省	莆田市	5
福建省	泉州市	17
福建省	三明市	4
福建省	厦门市	22

福建省	漳州市	6
甘肃省	白银市	7
甘肃省	定西市	5
甘肃省	嘉峪关市	3
甘肃省	金昌市	3
甘肃省	酒泉市	4
甘肃省	兰州市	21
甘肃省	临夏回族自治州	3
甘肃省	陇南市	2
甘肃省	平凉市	3
甘肃省	庆阳市	4
甘肃省	天水市	7
甘肃省	武威市	5
甘肃省	玉门市	1
甘肃省	张掖市	3
广东省	潮州市	2
广东省	东莞市	22
广东省	佛山市	24
广东省	广州市	109
广东省	河源市	3
广东省	惠州市	14
广东省	江门市	8
广东省	揭阳市	4
广东省	茂名市	8
广东省	梅州市	4
广东省	清远市	6
广东省	汕头市	9
广东省	汕尾市	3
广东省	韶关市	3
广东省	深圳市	60
广东省	阳江市	5
广东省	云浮市	4
广东省	湛江市	8
广东省	肇庆市	6
广东省	中山市	6
广东省	珠海市	8
广西壮族自治区	百色市	3
广西壮族自治区	北海市	4
广西壮族自治区	崇左市	2
广西壮族自治区	防城港市	2
广西壮族自治区	贵港市	6
广西壮族自治区	桂林市	10
广西壮族自治区	河池市	4
广西壮族自治区	贺州市	2
广西壮族自治区	横州市	1
广西壮族自治区	来宾市	3
广西壮族自治区	柳州市	13
广西壮族自治区	南宁市	29
广西壮族自治区	钦州市	6
广西壮族自治区	梧州市	6
广西壮族自治区	玉林市	7

贵州省	安顺市	2
贵州省	毕节市	5
贵州省	贵阳市	27
贵州省	六盘水市	8
贵州省	黔东南苗族侗族自治州	3
贵州省	黔南布依族苗族自治州	5
贵州省	黔西南布依族苗族自治州	3
贵州省	铜仁市	10
贵州省	遵义市	13
海南省	儋州市	2
海南省	海口市	18
海南省	琼海市	4
海南省	三亚市	6
海南省	万宁市	1
海南省	文昌市	1
河北省	保定市	17
河北省	沧州市	10
河北省	承德市	6
河北省	邯郸市	9
河北省	衡水市	5
河北省	廊坊市	6
河北省	秦皇岛市	5
河北省	石家庄市	26
河北省	唐山市	11
河北省	邢台市	7
河北省	张家口市	6
河南省	安阳市	5
河南省	鹤壁市	2
河南省	济源市	2
河南省	焦作市	5
河南省	开封市	7
河南省	洛阳市	11
河南省	漯河市	3
河南省	南阳市	9
河南省	平顶山市	5
河南省	濮阳市	4
河南省	三门峡市	3
河南省	商丘市	3
河南省	新乡市	6
河南省	信阳市	5
河南省	许昌市	6
河南省	郑州市	50
河南省	周口市	4
河南省	驻马店市	4
黑龙江省	大庆市	11
黑龙江省	哈尔滨市	48
黑龙江省	鹤岗市	4
黑龙江省	黑河市	5
黑龙江省	鸡西市	6
黑龙江省	佳木斯市	10
黑龙江省	牡丹江市	12



黑龙江省	七台河市	3
黑龙江省	齐齐哈尔市	6
黑龙江省	双鸭山市	3
黑龙江省	绥化市	7
黑龙江省	伊春市	3
湖北省	鄂州市	6
湖北省	恩施土家族苗族自治州	5
湖北省	黄冈市	6
湖北省	黄石市	8
湖北省	荆门市	6
湖北省	荆州市	12
湖北省	潜江市	2
湖北省	十堰市	7
湖北省	随州市	5
湖北省	天门市	2
湖北省	武汉市	51
湖北省	仙桃市	2
湖北省	咸宁市	6
湖北省	襄阳市	8
湖北省	孝感市	7
湖北省	宜昌市	11
湖南省	常德市	7
湖南省	郴州市	7
湖南省	衡阳市	10
湖南省	怀化市	5
湖南省	娄底市	4
湖南省	邵阳市	5
湖南省	湘潭市	10
湖南省	湘西土家族苗族自治州	2
湖南省	益阳市	6
湖南省	永州市	6
湖南省	岳阳市	4
湖南省	张家界市	2
湖南省	长沙市	36
湖南省	株洲市	5
吉林省	白城市	2
吉林省	白山市	4
吉林省	吉林市	10
吉林省	辽源市	3
吉林省	四平市	5
吉林省	松原市	5
吉林省	通化市	5
吉林省	延边朝鲜族自治州	3
吉林省	长春市	39
江苏省	常州市	19
江苏省	淮安市	12
江苏省	连云港市	10
江苏省	南京市	39
江苏省	南通市	23
江苏省	苏州市	36
江苏省	泰州市	11

江苏省	无锡市	19
江苏省	宿迁市	5
江苏省	徐州市	18
江苏省	盐城市	13
江苏省	扬州市	13
江苏省	镇江市	10
江西省	丰城市	2
江西省	抚州市	4
江西省	赣州市	18
江西省	吉安市	7
江西省	景德镇市	6
江西省	九江市	10
江西省	南昌市	26
江西省	萍乡市	6
江西省	上饶市	10
江西省	新余市	4
江西省	宜春市	4
江西省	鹰潭市	5
辽宁省	鞍山市	14
辽宁省	本溪市	4
辽宁省	朝阳市	6
辽宁省	大连市	32
辽宁省	丹东市	8
辽宁省	抚顺市	8
辽宁省	阜新市	5
辽宁省	葫芦岛市	6
辽宁省	锦州市	8
辽宁省	辽阳市	6
辽宁省	盘锦市	6
辽宁省	沈阳市	45
辽宁省	铁岭市	7
辽宁省	营口市	6
内蒙古自治区	阿拉善盟市	2
内蒙古自治区	巴彦淖尔市	2
内蒙古自治区	包头市	12
内蒙古自治区	赤峰市	8
内蒙古自治区	鄂尔多斯市	5
内蒙古自治区	呼和浩特市	15
内蒙古自治区	呼伦贝尔市	7
内蒙古自治区	通辽市	3
内蒙古自治区	乌海市	2
内蒙古自治区	乌兰察布市	2
内蒙古自治区	锡林郭勒盟市	2
内蒙古自治区	兴安盟	2
宁夏回族自治区	固原市	2
宁夏回族自治区	石嘴山市	4
宁夏回族自治区	吴忠市	4
宁夏回族自治区	银川市	14
宁夏回族自治区	中卫市	4
青海省	格尔木市	1
青海省	海南藏族自治州	2

青海省	海西蒙古族藏族自治州	1
青海省	黄南藏族自治州	1
青海省	西宁市	12
山东省	滨州市	4
山东省	德州市	3
山东省	东营市	3
山东省	菏泽市	7
山东省	济南市	45
山东省	济宁市	8
山东省	聊城市	4
山东省	临沂市	10
山东省	龙口市	2
山东省	青岛市	30
山东省	日照市	5
山东省	泰安市	8
山东省	威海市	7
山东省	潍坊市	12
山东省	烟台市	13
山东省	枣庄市	5
山东省	淄博市	8
山西省	大同市	5
山西省	晋城市	3
山西省	晋中市	4
山西省	临汾市	5
山西省	吕梁市	2
山西省	朔州市	2
山西省	太原市	28
山西省	忻州市	2
山西省	阳泉市	3
山西省	运城市	5
山西省	长治市	7
陕西省	安康市	4
陕西省	宝鸡市	9
陕西省	汉中市	4
陕西省	商洛市	3
陕西省	铜川市	4
陕西省	渭南市	2
陕西省	西安市	47
陕西省	咸阳市	8
陕西省	延安市	3
陕西省	榆林市	4
上海市	上海市	118
四川省	阿坝藏族羌族自治州	1
四川省	巴中市	8
四川省	成都市	84
四川省	崇州市	1
四川省	达州市	9
四川省	德阳市	10
四川省	甘孜藏族自治州	1
四川省	广安市	6
四川省	广汉市	1

四川省	广元市	9
四川省	会理市	1
四川省	乐山市	11
四川省	凉山彝族自治州	8
四川省	泸州市	11
四川省	眉山市	6
四川省	绵阳市	15
四川省	南充市	18
四川省	内江市	9
四川省	攀枝花市	6
四川省	遂宁市	6
四川省	雅安市	5
四川省	宜宾市	17
四川省	资阳市	9
四川省	自贡市	13
天津市	天津市	55
西藏自治区	昌都市	2
西藏自治区	拉萨市	4
西藏自治区	日喀则地区	2
新疆维吾尔自治区	阿克苏市	3
新疆维吾尔自治区	阿勒泰地区	1
新疆维吾尔自治区	巴音郭楞蒙古自治州	1
新疆维吾尔自治区	博尔塔拉蒙古自治州	3
新疆维吾尔自治区	昌吉回族自治州	3
新疆维吾尔自治区	和田市	2
新疆维吾尔自治区	喀什地区	2
新疆维吾尔自治区	克拉玛依市	1
新疆维吾尔自治区	克孜勒苏柯尔克孜自治州	1
新疆维吾尔自治区	石河子市	1
新疆维吾尔自治区	塔城市	2
新疆维吾尔自治区	吐鲁番市	1
新疆维吾尔自治区	乌鲁木齐市	22
新疆维吾尔自治区	伊犁哈萨克自治州	2
新疆维吾尔自治区	伊州区	1
云南省	保山市	3
云南省	楚雄彝族自治州	3
云南省	大理白族自治州	6
云南省	德宏傣族景颇族自治州	2
云南省	迪庆藏族自治州	1
云南省	红河哈尼族彝族自治州	7
云南省	昆明市	30
云南省	丽江市	1
云南省	临沧市	2
云南省	怒江傈僳族自治州	1
云南省	普洱市	2
云南省	曲靖市	6
云南省	文山壮族苗族自治州	2
云南省	西双版纳傣族自治州	3
云南省	玉溪市	3
云南省	昭通市	1
浙江省	杭州市	46

浙江省	湖州市	10
浙江省	嘉兴市	14
浙江省	建德市	1
浙江省	金华市	14
浙江省	丽水市	2
浙江省	宁波市	32
浙江省	衢州市	5
浙江省	绍兴市	18
浙江省	台州市	12
浙江省	桐乡市	2
浙江省	温州市	25
浙江省	舟山市	3
重庆市	重庆市	56
<b>总计</b>		<b>3399</b>

注：以上就医协助服务覆盖城市清单仅供参考，本公司将不定期更新，具体以实际提供为准。

附件二：18种疾病清单

<p><b>1-恶性肿瘤</b></p>	<p>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> <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T<sub>1</sub>N<sub>0</sub>M<sub>0</sub>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>
<p><b>2.1急性心肌梗塞</b></p>	<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>
<p><b>2.2-冠状动脉搭桥术 (或称冠状动脉旁路移植术)</b></p>	<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>
<p><b>3-脑中风后遗症</b></p>	<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>
<p><b>4-重大器官移植术或造血干细胞移植术</b></p>	<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>
<p><b>5-终末期肾病 (或称慢性肾功能衰竭尿毒症期)</b></p>	<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>
<p><b>6-多个肢体缺失</b></p>	<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）以上完全性断离。</p>
<p><b>7-深度昏迷</b></p>	<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>
<p><b>8-双耳失聪</b></p>	<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</p>

	<p>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>
<b>9-双目失明</b>	<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>
<b>10-瘫痪</b>	<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>
<b>11-严重阿尔茨海默病</b>	<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>
<b>12-严重帕金森病</b>	<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>
<b>13-严重Ⅲ度烧伤</b>	<p>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。</p>
<b>14-严重运动神经元病</b>	<p>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。</p>
<b>15-语言能力丧失</b>	<p>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。</p> <p>精神心理因素所致的语言能力丧失不在保障范围内。</p> <p>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。</p>
<b>16-重型再生障碍性贫血</b>	<p>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：</p> <p>(1) 骨髓穿刺检查或骨髓活检结果支持诊断；</p> <p>(2) 外周血象须具备以下三项条件：</p> <p>① 中性粒细胞绝对值<math>\leq 0.5 \times 10^9/L</math>；</p> <p>② 网织红细胞<math>&lt; 1\%</math>；</p> <p>③ 血小板绝对值<math>\leq 20 \times 10^9/L</math>。</p>
<b>17-严重多发性硬化症</b>	<p>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：</p> <p>(1) 移动：自己从一个房间到另一个房间；</p> <p>(2) 进食：自己从已准备好的碗或碟中取食物放入口中。</p>
<b>18-慢性呼吸功能衰竭终末期肺病</b>	<p>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：</p> <p>(1) 休息时出现呼吸困难；</p> <p>(2) 动脉血氧分压（PaO<sub>2</sub>）<math>&lt; 50\text{mmHg}</math>；</p> <p>(3) 动脉血氧饱和度（SaO<sub>2</sub>）<math>&lt; 80\%</math>；</p> <p>(4) 因缺氧必须接受持续的输氧治疗。</p>

附件三：陪诊服务覆盖城市清单（部分区域可能存在增减，覆盖情况以实际服务提供时为准）

省份/直辖市	地级市
北京市	
	北京市
上海市	
	上海市
天津市	
	天津市

省份/直辖市	地级市
吉林省	
	白城市
	白山市
	吉林市
	辽源市
	四平市

<b>重庆市</b>	
	重庆市
<b>安徽省</b>	
	合肥市
<b>福建省</b>	
	福州市 龙岩市 南平市 宁德市 莆田市 泉州市 三明市 厦门市 漳州市
<b>甘肃省</b>	
	白银市 定西市 酒泉市 兰州市 平凉市 庆阳市 张掖市
<b>广东省</b>	
	潮州市 东莞市 佛山市 广州市 河源市 惠州市 江门市 揭阳市 茂名市 梅州市 清远市 汕头市 汕尾市 韶关市 深圳市 阳江市 云浮市 湛江市 肇庆市 中山市 珠海市
<b>广西壮族自治区</b>	
	百色市 北海市 崇左市 防城港市 贵港市 桂林市 河池市 贺州市 来宾市

	松原市 通化市 延边朝鲜族自治州 长春市
<b>江苏省</b>	
	常州市 淮安市 连云港市 南京市 南通市 苏州市 泰州市 无锡市 宿迁市 徐州市 盐城市 扬州市 镇江市
<b>浙江省</b>	
	杭州市 湖州市 嘉兴市 金华市 丽水市 宁波市 衢州市 绍兴市 台州市 温州市 舟山市
<b>江西省</b>	
	抚州市 赣州市 吉安市 景德镇市 九江市 南昌市 萍乡市 上饶市 新余市 宜春市 鹰潭市
<b>辽宁省</b>	
	鞍山市 本溪市 朝阳市 大连市 丹东市 抚顺市 阜新市 葫芦岛市

	柳州市 南宁市 钦州市 梧州市 玉林市
<b>云南省</b>	
	昆明市
<b>贵州省</b>	
	贵阳市
<b>海南省</b>	
	海口市 三亚市
<b>河北省</b>	
	保定市 沧州市 承德市 邯郸市 衡水市 廊坊市 秦皇岛市 石家庄市 唐山市 邢台市 张家口市
<b>河南省</b>	
	安阳市 鹤壁市 焦作市 开封市 洛阳市 南阳市 平顶山市 濮阳市 商丘市 新乡市 信阳市 许昌市 郑州市 周口市 驻马店市
<b>黑龙江省</b>	
	大庆市 大兴安岭地区 哈尔滨市 鹤岗市 黑河市 鸡西市 佳木斯市 牡丹江市 七台河市 齐齐哈尔市 双鸭山市 绥化市 伊春市

	锦州市 辽阳市 盘锦市 沈阳市 铁岭市 营口市
<b>山东省</b>	
	滨州市 德州市 东营市 菏泽市 济南市 济宁市 莱芜市 聊城市 临沂市 青岛市 日照市 泰安市 威海市 潍坊市 烟台市 枣庄市 淄博市
<b>山西省</b>	
	大同市 晋城市 晋中市 临汾市 吕梁市 朔州市 太原市 忻州市 阳泉市 运城市 长治市
<b>陕西省</b>	
	安康市 宝鸡市 汉中市 西安市 咸阳市 延安市 榆林市
<b>四川省</b>	
	巴中市 成都市 绵阳市 南充市 雅安市 资阳市 自贡市
<b>内蒙古自治区</b>	
	阿拉善盟



<b>湖北省</b>	
	鄂州市 黄冈市 黄石市 荆门市 荆州市 潜江市 十堰市 随州市 武汉市 咸宁市 襄樊市 孝感市 宜昌市
<b>湖南省</b>	
	常德市 郴州市 衡阳市 怀化市 娄底市 邵阳市 湘潭市 湘西土家族苗族自治州 益阳市 永州市 岳阳市 张家界市 长沙市 株洲市

	巴彦淖尔市 包头市 赤峰市 鄂尔多斯市 呼和浩特市 呼伦贝尔市 通辽市 乌海市 乌兰察布市 锡林郭勒盟 兴安盟
<b>宁夏回族自治区</b>	
	银川市
<b>新疆维吾尔自治区</b>	
	乌鲁木齐市

注：以上就医陪诊服务覆盖城市清单仅供参考，本公司将不定期更新，具体以实际提供为准。

附件四：住院陪护服务覆盖城市清单

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、儋州	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、江阴、宜兴、邳州、新沂、溧阳、常熟、张家港、太仓、昆山、吴江、如皋、通州、启东、东台、高邮、江都、仪征、丹阳、扬中、句容、泰兴、姜堰、靖江、兴化、海安、江宁县、江浦县、六合县、溧水县、高淳县、江阴县、海安县、如东县、丰县、沛县、铜山县、睢宁县、赣榆县、东海县、灌云县、灌南县、涟水县、洪泽县、盱眙县、金湖县、响水县、滨海县、阜宁县、射阳县、建湖县、盐都县、兴化县、高邮县、宝应县、江都县、泰县、丹徒县、句容县、宿豫县、沐阳县、泗阳县、泗洪县	75
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
<b>合计</b>		<b>442</b>

附件五：入院探访、出院交通安排、居家康护指导覆盖城市范围

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，除江苏省、浙江省、重庆可支持全省提供服务）	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（开放县级市及县域服务） 县级市：辛集市、晋州市、新乐市、鹿泉市、遵化市、迁安市、武安市、南宫市、沙河市、涿州市、定州市、安国市、高碑店市、泊头市、任丘市、黄骅市、河间市、霸州市、三河市、冀州市、深州市、藁城 县域：行唐县、灵寿县、高邑县、深泽县、赞皇县、无极县、平山县、元氏县、赵县、井陘县、正定县、栾城县、丰润县、滦县、滦南县、乐亭县、迁西县、玉田县、唐海县、青龙满族自治县、昌黎县、抚宁县、卢龙县、邢台县、临城县、内丘县、柏乡县、隆尧县、任县、南和县、宁晋县、巨鹿县、新河县、广宗县、平乡县、威县、清河县、临西县、宣化县、张北县康保县、沽源县、尚义	11

	县、蔚县、阳原县、怀安县、万全县、怀来县、涿鹿县、赤城县、崇礼县、满城县、清苑县、涑水县、阜平、徐水县、定兴县、唐县、高阳县、容城县、涞源县、望都县、安新县、易县、曲阳县、蠡县、顺平县、博野县、雄县、邯郸县、临漳县、成安县、大名县、涉县、磁县、肥乡县、永年县、邱县、鸡泽县、广平县、馆陶县、魏县、曲周县、承德县、兴隆县、平泉县、滦平县、隆化县、丰宁满族自治县、宽城满族自治县、围场满族蒙古族自治县、沧县、青县、东光县、海兴县、盐山县、肃宁县、南皮县、吴桥县、献县、孟村回族自治县、固安县、永清县、香河县、大城县、文安县、大厂回族自治县、衡水 桃城 冀州 深州 枣强 武邑 武强 饶阳 安平 故城 景县 阜城	
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（开放县级市及县域服务） 县级市：江阴市、宜兴市、邳州市、新沂市、溧阳市、常熟市、张家港市、太仓市、昆山市、吴江市、如皋市、通州市、启东市、东台市、高邮市、江都市、仪征市、丹阳市、扬中市、句容市、泰兴市、姜堰市、靖江市、兴化市、海安市 县域：江宁县 江浦县 六合县 溧水县 高淳县、江阴县 海安县、如东县 丰县 沛县 铜山县 睢宁县 赣榆县 东海县 灌云县 灌南县 涟水县 洪泽县 盱眙县 金湖县 响水县 滨海县 阜宁县 射阳县 建湖县 盐都县 兴化县 高邮县 宝应县 江都县 泰县 丹徒县 句容县 宿豫县 沐阳县 泗阳县 泗洪县	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（开放县级市及县域服务） 县级市：建德市、富阳市、临安市、余姚市、慈溪市、奉化市、瑞安市、乐清市、海宁市、平湖市、桐乡市、诸暨市、上虞市、嵊州市、兰溪市、义乌市、东阳市、永康市、江山市、临海市、温岭市、龙泉市、玉环市、龙港市 县域：桐庐县 淳安县 德清县 长兴县 安吉县 嘉善县 海盐县 绍兴县 新昌县 龙游县 常山县 开化县 武义县 浦江县 磐安县 宁海县 象山县 永嘉县 洞头县 平阳县 苍南县 文成县 泰顺县 岱山县 嵊泗县 玉环县 天台县 仙居县 三门县 缙云县 青田县 云和县 遂昌县 松阳县 庆元县 景宁畲族自治县	11
重庆	重庆市辖区+ 23 年 10 月开放区域（开放县级市及县域服务）	1

	(城口县 丰都县 垫江县 忠县 云阳县 奉节县 巫山县 巫溪县 石柱土家族自治县 秀山土家族自治县 酉阳土家族自治县 彭水苗族土家族自治县)	
合计		331