

# 平安互联网长期（C）医疗保险 渠道定制服务包手册

(版本号: PAHHS202311S30790PM258H10015)

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（C）医疗保险（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。  
同时由本公司委托第三方服务商为您在本合同主险计划基础上赠送以下增值服务：

- (1) 心理电话咨询
- (2) 门诊协助
- (3) 住院协助
- (4) 手术协助
- (5) 接送陪诊服务（含如下两项服务）
  - 5.1 专车接送
  - 5.2 全程陪诊
- (6) 住院垫付
- (7) 院内护工看护（7天）
- (8) 二次诊疗咨询意见（限18种重疾）
- (9) 康复护理（含如下四项服务）
  - 9.1 专人现场入院探访
  - 9.2 出院交通安排及陪护
  - 9.3 院后居家康复指导书
  - 9.4 院后上门居家康复服务

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各项服务有效期与保险合同有效期一致。
- 等待期：服务等待期90天（意外无等待期）与保险责任等待期一致。等待期内无法申请使用各项服务，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**：除主险合同另有约定外，本合同生效日起90天内（含第90天）为等待期。

**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. 就医协助服务内容
- 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、 就医协助服务内容

### 1.1 心理电话咨询

#### 服务内容

由专业心理咨询师提供一对一心理咨询，咨询范围包括情绪管理、家庭生活等方面的心理问题或困扰。

#### 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。

#### 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【心理咨询】服务;
- 4) 服务人员于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;
- 5) 专业心理咨询师按照约定时间回电咨询解答。

### 1.2 门诊协助

#### 服务内容

根据患者病情及以往病史，精确分诊推荐匹配对症医生，协助预约北京、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医生（不指定医院及医生）门诊。

#### 服务说明

根据客户病情需要，推荐并预约公立三甲医院副主任及以上级别医生（院士、学科带头人等较高级别医生不在门诊协助服务范围内），不承诺可以指定医院及医生。如客户仅指定普通门诊，则不承诺医生级别。

#### 服务标准

- (1) 收到客户需求后，需于 24 小时内通知客户服务审核结果
- (2) 致电客户进一步了解客户的基本病情和就诊需求，并介绍基本服务流程，根据客户的健康状况及选择，推荐适合的医疗资源
- (3) 与客户确认就医需求后 3-7 个工作日内协助就诊（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协助）
- (4) 落实服务协助，并及时告知预约情况

#### 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【门诊协助】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) 与客户确认就医需求后 3-7 个工作日内提供服务。

**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，如挂号费，药费，检查费、第三方提供的服务等。

### 1.3 住院协助

**服务内容**

住院协助服务内容根据客户病情及诉求，提供北京、上海等300多个全国重点城市3000多家医院住院服务。

**服务说明**

- (1) 保单有效期内，客户可根据需要申请住院协助服务
- (2) 使用前提：
  - 提供经二级及以上公立医院出具的门诊或住院病历
  - 已获取服务范围内医院开具的住院单或经门诊协助服务后医生开具了住院单。

**服务标准**

- (1) 受理客户需求后 10-15 个工作日内提供相关就医服务；
- (2) 于 24 小时内电话或短信通知客户服务审核结果
- (3) 权益审核通过后，进一步了解客户的基本病情和就诊需求，并介绍基本服务流程，根据客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；
- (4) 落实服务协助，并及时告知预约情况。

**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【住院协助】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) 与客户确认就医需求后10-15个工作日内提供服务。

Q: 哪些疾病可以申请住院就医协助服务，需要什么材料？

A: 住院就医协助服务不限制疾病，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，我司可协调医院服务，并在住院当天协助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。

## 1.4 手术协助

### 服务内容

手术协助服务内容根据客户病情及诉求，提供北京、上海等 300 多个全国重点城市 3000 多家医院手术协助服务。

### 服务标准

- (1) 接到客户需求后 10-15 个工作日内提供就医服务。
- (2) 于 24 小时内电话或短信通知客户服务审核结果；
- (3) 权益审核通过后，进一步了解客户的基本病情和就诊需求，并介绍基本服务流程，根据客户的健康状况及选择，推荐适合的医疗资源，并告知客户预约信息和注意事项；
- (4) 落实服务协助，并及时告知预约情况；

### 服务期限

保单过等待期后（转保无等待期），在保单有效期内，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【手术协助】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) 与客户确认就医需求后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。

## 1.5 接送陪诊服务

### 服务内容

根据客户的就医陪诊服务需求, 本公司优先调度五星陪诊员, 协助车辆并于当天提前到达指定位置, 陪同客户随车到达医院, 全程陪同服务对象完成就医流程 (包括但不限于院内陪同取号、陪同就诊、陪同缴费、陪同检查、陪同取药、陪取报告、复诊预约等), 并赠送暖心陪诊礼包。就医结束礼送客户上车离开后, 服务结束。服务覆盖全国300多个城市。

### 服务项目

服务项目	服务内容
暖心陪诊礼包	陪诊员携带标准暖心陪诊礼包供服务对象免费使用。礼包由手提袋、瓶装水、纸巾、湿巾、饼干、病历袋等组成。
诊前提醒	就诊前一天20:00前陪诊员通过短信、电话等形式联系服务对象, 提醒到院路线、必带证件、注意事项等事项, 并约定碰面地点和时间。
随车陪同	就诊前一天陪诊员确认车辆协助(包括但不限于车型、车牌号、车辆颜色、司机等)。 就诊当天陪诊员提前到达指定位置, 车旁礼迎客户上车; 如有随行行李, 陪诊员需协助客户搬运到后备箱, 核对数量; 客户上车后, 陪诊员随车陪同客户抵达医院。 1) 行程约定: 双程共计40KM 2) 车辆标准: 普通&舒适型轿车
陪同取号	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。
陪同就诊	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。
陪同缴费	陪诊员协助服务对象到院内的挂号/收费窗口或院内自助机完成医疗费用的支付, 打印并将相关单证整理归入病历袋。 医疗费用包含但不限于挂号费、诊疗费、检查检验费、药品费等, 均需由服务对象自行承担。
陪同检查	陪诊员协助服务对象完成医生所开具检查检验项目的预约, 并陪同服务对象完成相应的检查或检验: a)如无法在服务时效内完成检查, 陪诊员协助或代替服务对象取出排队号, 并告知客户预计检查时间等相关注意事项。 b)如当天无法协助检查, 陪诊员陪同服务对象在院内预约台处完成预约, 并告知客户相关注意事项。
陪同取药	陪诊员陪同或代替服务对象排队取药, 核对药品种类、数量、用药剂量等。
陪取报告	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。
复诊预约	如服务对象需复诊/复检/复查, 陪诊员协助服务对象按照医院规则在院内预约台处完成预约。



原车返回	服务对象就医结束前，陪诊员协助司机做好准备，陪同客户到达车辆停放处，礼送客户上车，目送客户离开后服务结束，无需随车。 1) 行程约定：双程共计40KM 2) 车辆标准：普通&舒适型轿车
理赔协助	如医生建议手术或住院治疗的，本公司理赔部门将跟进并提供住院前理赔报案、住院过程理赔核责、出院三日赔等主动式理赔服务。

### 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	<input checked="" type="checkbox"/> 服务对象需提前48小时提交服务申请，就医时间需为非法定节假日的白天时段，夜间急诊、法定节假日、台风/地震等可能无法提供服务。 <input checked="" type="checkbox"/> 服务对象提交服务申请后，本公司将于4小时内(非工作时间可能顺延)响应需求，并于24小时内完成陪诊员的协助。
服务时长	<input checked="" type="checkbox"/> 单次服务累计不超过4小时，以系统预约的服务开始时间起算，至服务结束陪诊员打卡签退为止。 <input checked="" type="checkbox"/> 单次服务累计超过服务时长的，陪诊员有权对超时部分拒绝提供服务。
覆盖范围	<input checked="" type="checkbox"/> 已覆盖北京、上海、广州、深圳、成都、杭州、苏州等300多个城市。
特殊约定	<input checked="" type="checkbox"/> 对无法独立行走的客户，在无家人陪同的前提下，本公司有权拒绝为其单独提供服务，有权慎重提供搀扶等接触服务或轮椅助推服务 <input checked="" type="checkbox"/> 对患有传染性疾病、精神疾病、暴力倾向等客户，本公司有权拒绝为其提供服务 <input checked="" type="checkbox"/> 医患沟通不畅时，陪诊员将尽力缓和客户情绪，但不介入双方冲突；医患冲突时，陪诊员将立即脱离事故现场、协助报警，转移至安全位置后可使用手机等视频设备记录事故经过 <input checked="" type="checkbox"/> 服务过程中如遇服务对象或其家人、朋友等言语或行为骚扰，陪诊员有权立即停止服务并明确警告，陪诊员将转移至摄像头覆盖区域，寻求医院保安或警方等帮助，并做好录音/录像等证据固定 <input checked="" type="checkbox"/> 如遇台风天气、地震/海啸等自然灾害，或地铁停运、交通管制等客观原因，陪诊员可与服务对象协商取消或延期提供服务 <input checked="" type="checkbox"/> 保险合同客户，如被保险人为未成年人或无民事行为能力人，由其法定监护人代其申请就医陪诊服务 <input checked="" type="checkbox"/> 本公司已确认陪诊员协助，但因服务对象自身原因放弃或取消服务的，视同该次服务已完成，并扣减权益次数 <input checked="" type="checkbox"/> 任何医疗费用均由服务对象自行承担（包括但不限于挂号费/诊疗费、检查检验费、治疗费、药品费等） <input checked="" type="checkbox"/> 本公司未承诺的其他费用均由服务对象自行承担(包括但不限于停车费、交通费用、餐饮费、入院购买的物资等)

### 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】
- 3) 选择包含服务权益的保单，确认就诊人，选择【接送陪诊】，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) 本公司及时调度并确认陪诊员协助
- 6) 陪诊员回电确认陪诊信息，交代注意事项
- 7) 陪诊员诊前一天提醒客户，确认就诊信息
- 8) 就诊当天陪诊员在服务时长内全程陪同完成就医

## 常见问题 Q&A

**Q:** 我给老婆和孩子买了这款医疗保险，里面有接送陪诊服务，我可以为家里老人申请服务么？

**A:** 保险产品内含的接送陪诊服务，仅限被保险人本人使用；如需为其他家人申请服务，请另行购买。

**Q:** 接送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:** 接送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(地级市市区范围)。

**Q:** 我想给家人申请接送陪诊服务，能确保100%协助么？

**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，本公司将及时协助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，本公司也无法协助陪诊员及时到达的，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”

**Q:** 服务过程中碰到问题应该找谁反馈？

**A:** 如有任何问题、意见或投诉，请咨询平安健康保险全国客服电话95511-7(7\*24小时)。

## 1.6 住院垫付服务

### 服务内容

垫付服务是基于有效的保险合同预期理赔权益，结合被保险人的实际病情、就医经过预先垫付一部分款项给被保险人的服务，垫付的金额不会超出您的保额。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）

### 服务标准

- 1、服务时间：8:00-22:00\*7天
- 2、响应时效：4小时内

若涉及调查，调查时效不计入

- 3、打款时效：完整材料审核通过后4小时内

### 服务期限

保单过等待期后，保单年度内不限使用次数

### 服务流程



**流程说明:**

服务申请: 平安健康保险 APP/小程序或拨打95511-7协助客户线上申请

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

协助理赔: 出院时收取理赔材料, 第三方授权供应商代客户向保险公司申请理赔

**1.7 院内护工看护**

**服务内容**

- (1) 服务对象住院接受治疗后, 根据服务对象需求为其制定专属护工服务计划。
- (2) 为服务对象协助住院期间专属护工, 护工将根据服务计划执行服务, 每天最长24小时。
- (3) 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) 住院专属护工服务内容包括但不限于下表:

类别	服务项目	具体内容
一、基本生活照护	1.饮食照护	根据出院医嘱及服务对象实际情况, 协助并完成实施: 1.1营养膳食的获取 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位整理与清洗

		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	根据出院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，具体以实际协助为准。）
- (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 7 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【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小时内确定协助方案；
- 6) 确定住院陪护方案后，24小时内完成服务协助

## 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7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7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、本服务可支持普通、特需、VIP 病房住院，不支持传染性疾病病房、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）。

## 1.8 二次诊疗咨询（限18种重疾）

### 服务内容

在客户罹患18种重疾或疑似罹患18种重疾已经获得诊断（也就是第一医疗意见）的基础上，由国内医院副主任医生及以上医生提供第二诊疗咨询意见。

### 服务说明

- (1) 根据客户所提供病历诊断资料及意向，为其甄选北京、上海、广州、成都等城市国内三级甲等医院及医生进行二次诊疗咨询。
- (2) 二次诊疗咨询意见书根据客户给出的病史材料，需由代至医生处咨询，整理医生意见并给出。若意见书需要作为诊疗方案的依据，需要患者亲自前去就诊的，可和患者再次沟通协调。

### 服务标准

- (1) 受理客户需求后需于 24 小时内主动致电客户了解基本病情和二次诊疗咨询需求，并介绍基本服务流程
- (2) 落实服务协助，并及时告知服务进度。
- (3) 需要在接收到客户完整资料后的 7 个工作日内回复第二诊疗咨询意见。

## 服务期限

保单过等待期后（转保无等待期），在保单有效期内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【医生二诊】；
- 4) 按照页面提示提供相关信息，进行服务申请（必须提供已初步确诊的相关病历资料）；
- 5) 健康专员与客户联系，协助进一步完善收集资料，并确定二诊医生；
- 6) 7个工作日内将相关书面诊疗意见反馈客户。

## 常见问答

**Q: 申请国内医生二诊可以指定医生吗？**

**A:** 国内医生二诊可以指定医院，指定科室，但是不能指定医生，我们的对医生的擅长比客户更专业，故一般情况下由找到相应疾病的医生帮您出具书面第二诊疗报告。

## 1.9 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4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。

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）

**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"> <li>●等待期后方可使用；</li> <li>●提供相关医学资料；</li> <li>●因疾病或者意外住院；</li> </ul>
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"> <li>●提交服务申请后24小时内落实服务；</li> <li>●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；</li> </ul>
<p>●<b>免责范围：</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) 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【康复护理】，选择“专人现场入院探访”；
- 4) 按照页面提示提供相关信息，进行服务申请；
- 5) 健康险服务人员致电客户预约探访时间；
- 6) 专业服务人员入院探访，同时告知客户享有的权益；
- 7) 探访次日主动致电客户完成满意度回访；
- 8) 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协助（**不包含**目的地火车站或机场至客户家庭地址的交通协助）。

**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协助的车辆；
- 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"> <li>●等待期后方可使用；</li> <li>●提供相关医学资料；</li> <li>●因疾病或者意外住院；</li> </ul>
服务范围	附件五约定的全国331座城市市区范围；
注意事项	●提交服务申请后48小时内落实服务；

	<ul style="list-style-type: none"> <li>●出院交通工具的选择以主诊医生的意见为判断标准;</li> <li>●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准) 在200公里以内 (含) 的客户 (即短途出院交通安排情形);</li> <li>●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;</li> </ul>
<p><b>●免责范围:</b></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.本服务仅为协助和协助, 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責任;</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协助。

**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) 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【康复护理】服务, 选择“出院交通安排及陪护”;
- 4) 按照页面提示提供相关信息, 进行服务申请;
- 5) 服务人员致电客户, 了解出院时间及身体状态;
- 6) 分配专职服务医护人员;
- 7) 与客户再次确认出院时间、地点、协助所需车辆及辅助设施;
- 8) 为客户发送服务协助确认信息 (客户收到服务短信);
- 9) 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"> <li>●等待期后方可使用；</li> <li>●提供相关医学资料；</li> <li>●因疾病或者意外住院且完成住院期间相关治疗；</li> </ul>
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"> <li>●建议在出院前24小时预约评估服务；</li> <li>●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源于客户或家属的主诉，未见相关医疗记录及描述；</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风险；</li> <li>●客户若需变更或取消已预约的服务，需提前12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；</li> </ul>
● <b>免责范围：</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>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；</li> <li>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；</li> <li>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；</li> <li>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。</li> </ul>

### 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) 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【康复护理】服务，选择“院后居家康复指导书”；
- 4) 按照页面提示提供相关信息，进行服务申请；
- 5) 服务人员致电客户，了解出院时间及身体状况；

- 6) 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；
- 7) 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）；
- 8) 根据评估结果为客户定制《院后居家康复指导书》；
- 9) 现场或远程为客户/家属讲解《院后居家康复指导书》；
- 10) 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制定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》协助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"> <li>●等待期后方可使用；</li> <li>●客户经主诊医生确认服务正常出院条件；</li> <li>●因疾病或者意外住院且完成住院期间相关治疗；</li> <li>●客户相关治疗结束后返回居住地进行康复；</li> </ul>
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"> <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>●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>●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>●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；</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>
●免责范围：	<ul style="list-style-type: none"> <li>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；</li> <li>b.由于客户患有医学可证明的传染性、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；</li> <li>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；</li> <li>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；</li> <li>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；</li> <li>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；</li> <li>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责，并为客户保留当次服务权益。</li> </ul>

### 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) 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【康复护理】服务，选择“院后上门康复”；
- 4) 按照页面提示提供相关信息，进行服务申请；
- 5) 服务人员致电客户，了解出院时间及身体状况；
- 6) 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；
- 7) 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）；
- 8) 根据《院后居家康复指导书》制定《居家上门康复服务计划书》；
- 9) 客户确认《居家上门康复服务计划书》；
- 10) 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
	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

类别	服务项目	具体内容
		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，根据医学医生建议督促并指导：</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，推荐营养医生，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><b>高风险服务免责声明</b></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> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>3)导管吸痰术。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>6)对脊椎损伤史的患者，禁止单人操作床上翻身搬运移位。</p> <p>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> <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>		

## 二、 其他注意事项

- 3.1 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）；
- 3.2 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；
- 3.3 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。

3.4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

4.1 本服务由本公司授权的第三方服务为您提供，若您与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。

4.2 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。

4.3 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。

4.4 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。

4.5 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。

4.6 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：门诊协助、住院协助、二诊服务覆盖城市清单

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
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	3
湖北省	黄石市	5
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	2
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	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
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：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

附件三：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、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、南宮	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>

附件四：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，除江苏省、浙江省、重庆市支持全省提供服务）	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、涞水县、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	11

	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 沭阳县 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） (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 秀山土家族苗族自治县 酉阳土家族苗族自治县 彭水苗族土家族自治县)	1
	合计	331

附件五：18 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： (1) 原位癌； (2) 相当于Binet分期方案A期程度的慢性淋巴细胞白血病； (3) 相当于Ann Arbor分期方案I期程度的何杰金氏病；
--------	---

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

<p><b>16-重型再生障碍性贫血</b></p>	<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>
<p><b>17-严重多发性硬化症</b></p>	<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>
<p><b>18-慢性呼吸功能衰竭终末期肺病</b></p>	<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>