

服务手册

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。

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有效期与保险合同有效期一致。
- 等待期：服务等待期与保险责任等待期一致。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。
- **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。



服务规则及名词定义释义

等待期：本合同生效日起 30 内（含第 30 天）为等待期，活力 G0 服务无等待期。转保无服务等待期。

服务共享规则：门诊协助、国内第二诊疗、就医陪诊、住院协助、7 天住院陪护 5 项服务多人同时投保，服务次数额度共享，但共享人必须是直系亲属且必须为家庭共享单内被保险人。

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。具体以各条款内容为准。

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 2024 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
2024 年 5 月 1 日之前	否
2024 年 5 月 1 日起的 30 日（含）内	否
2024 年 5 月 1 日起的 30 日后	是

目 录

一、服务内容	3
1. 门诊协助	3
2. 国内第二诊疗（18 种重疾）	4
3. 就医陪诊	6
4. 肿瘤多学科会诊	9
5. 住院协助	11
6. 7 天住院陪护	12
7. 住院垫付	18
8. 住院探视	20
9. 出院交通安排	21
10. 康复随访	25
11. 药品服务（特药和外购药）	29
12. 活力 G0	32
二、附件	34
1. 门诊协助服务覆盖城市清单	34
2. 18 种疾病清单（以保单内约定为准）	42
3. 陪诊服务覆盖城市清单	45
4. 住院协助服务覆盖城市清单	49
5. 住院陪护服务覆盖城市清单	57
6. 住院探视及出院交通安排服务覆盖城市范围	60

一、服务内容

1. 门诊协助

1.1 服务内容

客户有门诊就医需求时，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、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。（产检、建档、急诊不在该服务范围内）

适用人群	在合同有效期内，有门诊就医需求的服务权益人或保单权益人。
使用前提	1) 等待期后方可使用； 2) 门诊挂号费、诊疗费等费用需自理； 3) 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。
使用次数	每个保险期间 1 次且不可跨保单年度累计。
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。详见附件。
特殊事项	1) 门诊协助服务成功后，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。 2) 因医疗资源特殊性，无法保证 100%协助预约成功。

1.2 服务标准

客户提交服务申请后，自确认需求并确定就诊方案后的 4 个工作日内完成预约。（若客户提出的服务需求不清晰或所提交的申请资料不满足服务预约申请要求导致无法确认客户需求的则不提供服务）。

1.3 服务流程

1		2		3		4		5		6
登录平安健康保险 APP/小程序	→	选择【我的】-【用服务】	→	点击【门诊协助】	→	点击【立即使用】，输入相关信息	→	联系沟通就医需求，确定就医方案	→	完成门诊就医协助

- 1) 登录平安健康保险 APP/小程序→右下角选择【我的】→点击【用服务】→可用服务中选择【门诊协助】→点击【立即使用】→按照页面提示提供相关信息，进行服务申请；
- 2) 服务专员 2 个工作日内联系客户，并及时调度安排，24 个工作日内反馈安排进展；
- 3) 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；
- 4) 服务专员诊前一天提醒客户，确认就诊信息；
- 5) 就诊当天服务专员远程协助取号并完成就医。

1.4 常见问题

Q：哪些疾病可以申请门诊协助服务，需要什么材料？

A：门诊协助无疾病限制，客户有需求时可协调我司相关领域专家进行门诊协助服务。发起服务申请后，健康专员将在 2 个工作日内与您取得联系并提供服务，请保持手机畅通。

Q：申请服务需要额外付钱吗？

A：使用本合同约定的相关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，例如挂号费、检查费等。

Q：就医管家/服务人员的工作时间是怎么样的？

A：我们的工作时间是工作日 9:00-21:00。如您在非工作时间有紧急的需求，我们会有非专属值班人员为您提供服务，记录您的需求。

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）。

2. 国内第二诊疗（18 种重疾）

2.1 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，由专业的分诊人员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。

适用人群	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。详见附件，具体以保单内约定为准。
使用前提	1) 等待期后方可使用； 2) 提供医院出具的诊断资料及门诊病历；

	3) 服务之外治疗费用由客户承担（检查费、治疗费、药费等）。
使用次数	每个保险期间 1 次且不可跨保单年度累计。
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	1) 国内专家二诊咨询完成预约后，因客户原因放弃或取消服务的，视同该次服务已完成； 2) 国内专家二诊咨询须基于已明显诊断后使用（即需要医生首先判断病情，并在病历上书写诊断意见，诊断意见上有“疑似”或“确诊”某疾病的字样，且符合本服务手册中列明的 18 种疾病中的一种或多种），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。

2.2 服务标准

客户提交申请，自明确诊断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咨询意见报告。

2.3 服务流程

1		2		3		4		5		6
登录平安健康保险 APP/小程序	→	选择【我的】-【用服务】	→	点击【国内二诊】	→	点击【立即使用】，输入相关信息	→	健康专员收集资料	→	出具书面报告

1) 登录平安健康保险 APP/小程序→右下角选择【我的】→点击【用服务】→确认就诊人，选择【国内二诊】→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）；

2) 健康专员与客户联系，协助进一步完善收集资料，并确定二诊咨询专家；

3) 5 个工作日内将相关书面诊疗意见反馈客户。

2.4 常见问题

Q：哪些疾病可以申请国内专家二诊咨询服务，需要什么材料？

A：国内专家二诊咨询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：申请国内专家二诊咨询可以指定医生吗？

A：国内专家二诊咨询可以指定医院、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咨询报告。

3. 就医陪诊

3.1 服务内容

根据客户的就医陪同需求，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	陪诊员协助或代替客户在院内的挂号/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	陪诊员陪同客户并引导至诊室附近，征询客户意见是否需要陪同入诊室。 1）如同意，则陪同客户入诊室，协助与医生沟通病情，简单记录沟通要点。 2）如拒绝，则在诊室门口或近处候诊区等待客户。
代取报告	陪诊员协助客户通过医院公众号、小程序等获取报告电子版，或在院内自助机完成报告打印。 1）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。 2）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。

3.2 服务标准

使用前提	等待期后方可使用。
------	-----------

使用次数	每个保险期间 1 次且不可跨保单年度累计。
服务时效	1) 客户需提前 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。 2) 客户提交服务申请后，本公司将于 4 工作小时内响应需求，并于 24 工作小时内完成陪诊员的安排（非工作时间可能顺延）。
服务时长	1) 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。 2) 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	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。
特殊约定	1) 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。 2) 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。 3) 对无法独立行走的客户，在有家人陪同的前提下，陪诊员仅提供就医陪同等服务，不提供搀扶等接触服务，或需要签署免责声明。 4) 因检查检验场地（如辐射类检查等）等可能对陪诊员带来身体伤害的，陪诊员有权拒绝。 5) 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。 6) 服务过程中如遇客户或其家人、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。 7) 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，陪诊员可与客户协商取消或延期提供服务。 8) 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门诊陪诊服务。 9) 本公司已确认陪诊员安排，但因客户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。 10) 任何医疗费用均由客户自行承担（包括但不限于挂号费、诊疗费、检查检验费、治疗费、药品费等）。 11) 本公司未承诺的其他费用均由客户自行承担（包括但不限于停车费、交通费用、救护车费、餐饮费、入院采买的物资等）。 12) 接送陪诊服务单次服务不超过 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。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。 13) 如涉及可能对陪诊员带来身心影响的其他情形，本公司有权拒绝提供服务。
--	--

3.3 服务流程

1		2		3		4		5		6
登录平安健康保险 APP/小程序	→	选择【我的】-【用服务】	→	点击【门诊陪诊】	→	点击【立即使用】，输入相关信息	→	健康专员确认陪诊信息	→	全程陪同完成就医

- 1) 登录平安健康保险 APP/小程序→右下角选择【我的】→点击【用服务】→确认就诊人，选择【门诊陪诊】→按照页面提示提供相关信息，进行服务申请；
- 2) 健康专员与客户联系，确认陪诊信息，交代注意事项；
- 3) 就诊前陪诊人员提醒客户，确认就诊信息；
- 4) 客户就诊当天由专人全程陪同完成就医。

3.4 常见问答

Q: 门诊陪诊服务可以在哪些医院使用？是否有清单可以查找？

A: 门诊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 200 多个城市（地级市市辖区范围）。

Q: 我想申请门诊陪诊服务，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门诊陪诊服务需求。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。若陪诊员有发烧、身体不适等突发问题无法服务，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：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）。

4. 肿瘤多学科会诊

4.1 服务内容

肿瘤多学科会诊咨询服务是在被保险人在权益范围内，选择申请该服务后，在被保险人资料收集完整的情况下，由 2~3 名肿瘤相关领域专家组成的多学科会诊咨询团队，为被保险人提供线上视频或线下面诊咨询服务。专家团队结合患者病史及现病情进行讨论分析，提出综合咨询意见并出具报告 1 份。专案经理全程指导协助。

适用人群	在本合同有效期内，被保险人确诊肿瘤，且肿瘤疾病经专案管理组评估病情适合 2 个及以上学科介入会诊的
使用条件	仅限被保险人本人使用 已过保险等待期 确诊肿瘤 经专案管理组审核通过
服务范围	线上视频会诊咨询服务范围为全国；线下面诊咨询服务仅限指定医疗机构
使用次数	1 次

4.2 服务标准

被保险人申请服务后，专案经理 2 小时内响应，资料收集完整后，推荐至少 2 组专家团队供被保险人选择，被保险人确认专家团队后，T+3 工作日完成服务安排。专案服务时间为工作日 9:00~18:00，如遇非工作日（周六、周日和法定节假日），服务时间顺延。专家团队会诊咨询时间约 20 分钟。

4.3 服务流程

1		2		3		4		5		6		7
登录平安健康	→	选择【我	→	选择【多学	→	按照界面要	→	专案经理收集	→	评估通过，推	→	安排服务

保险 APP/小 程序	的】- 【我的 保单】	科会诊 咨询】 服务	求，填 写服务 申请	资料， 评估客 户情况	荐专家 团队		
-------------------	-------------------	------------------	------------------	-------------------	-----------	--	--

- 1) 登录平安健康保险 APP /小程序，进入【我的保单】，选择【肿瘤多学科会诊咨询服务】。
- 2) 被保险人按照页面提示提供相关信息，进行服务申请（需提供肿瘤疾病的相关病历资料）。
- 3) 提交服务申请，可添加专案经理企微，如未能成功添加企微，专案经理将在 2 小时内（工作日 9:00~18:00）电话联系客户。如遇非工作日（如周六、周日和法定节假日），服务时间顺延。
- 4) 专案经理协助收集病历资料，资料收集完整后，由专案管理组评估被保险人情况是否适合多学科会诊咨询。
- 5) 评估通过，推荐 2 组专家团队供被保险人选择，T+3 工作日完成服务安排。
- 6) 会诊咨询结束后，专家团队出具会诊咨询报告。

4.4 注意事项

1) 被保险人如选择线下面诊咨询形式，服务地点仅限北京、上海、广东、南京等地区的指定医疗机构，具体详见下表，服务时间将根据专家线时间就近安排，具体日期视实际排班情况而定。

区域	医院	地址
上海	上海高博肿瘤医院	中国（上海）自由贸易试验区台北东路 170 号
	上海阿特蒙医院	中国（上海）自由贸易试验区新灵路 106 号
	上海力泉医院	上海市奉贤区海湾旅游区海马路 5652 号
	上海闸新中西医结合医院	上海市静安区场中路 2516 号
北京	北京高博医院	北京市昌平区生命科学园科学园路 4 号院
	北京高博博仁医院	北京市丰台区纪通东路龙威广场
广东	东莞台心医院血液病中心（南方春富（儿童）血液病研究院）	广东省东莞市东城区立新管理区台心 2 号
南京	南京天印山医院	南京市江宁区吉印大道 3789 号

- 2) 专家会诊咨询过程中或咨询后，因被保险人个人需求产生的挂号费、检查费、住院费、药品费、床位费、额外评估等一切医疗费用，均由被保险人本人承担和支付。我公司对医疗机构和医生提供的医疗服务不承担法律责任。
- 3) 服务评估需要被保险人提供肿瘤相关病历资料，包括但不限于门诊病历、住院病历、出院小结、病理报告、手术记录、影像资料、血检报告、基因检测报告等材料，如因被保险人拒绝提供上述材料导致服务无法完成的，相关责任由客户自行承担。
- 4) 被保险人成功预约后，可在会诊咨询服务开始前 24 小时以上取消/修改预约，最多 2 次。任何因被保险人爽约、超出 2 次取消/修改预约，仍视作服务权益已使用完毕。
- 5) 被保险人成功预约后，在会诊咨询服务开始前 24 小时以内（含 24 小时）取消/修改预约，则视作服务权益已使用完毕。
- 6) 由于医院停诊、自然灾害、政策原因等不可抗力情况，导致服务时间变更，不属于承诺范围内情况。如发生以上情况，将协助另行预约专家团队服务时间，或协调同服务范围内被保险人认可的专家进行服务。
- 7) 本服务由第三方服务商提供，仅为健康咨询建议，相关健康专家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。

5. 住院协助

5.1 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，为其安排主诊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，客户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	1) 等待期后方可使用； 2) 已获取服务范围内医院开具的住院单； 3) 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。
使用次数	每个保险期间 1 次且不可跨保单年度累计。
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。详见附件。
注意事项	1) 住院协助服务启动后，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。 2) 因医疗资源特殊性，无法保证 100%协助预约成功。

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。

5.2 服务标准

客户提交申请，需求明确且资料齐全的情况下，服务提供方于平均 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）。

5.3 服务流程

1		2		3		4		5		6
登录平安健康保险 APP/小	→	选择【我的】-【用服	→	点击【住院协助】	→	点击【立即使用】，输入相	→	联系沟通就医需求，确定就	→	完成住院就医协助

程序		务】				关信息		医方案		
----	--	----	--	--	--	-----	--	-----	--	--

- 1) 登录平安健康保险 APP/小程序→右下角选择【我的】→点击【用服务】→可用服务中选择【住院协助】→点击【立即使用】→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）；
- 2) 服务专员 2 个工作小时日内联系客户，就医方案确定后启动服务，并及时调度安排；
- 3) 24 小时内反馈安排进展，时效内安排成功就医协助服务后，通知客户并交代注意事项
服务专员诊前一天提醒客户；
- 4) 就诊当天服务专员远程协助完成住院就医。

5.4 常见问答

Q：哪些疾病可以申请住院协助服务，需要什么材料？

A：住院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，我司可协调医院床位，并在住院当天安排服务专员远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 2 个工作小时内与您取得联系，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：使用本合同约定的相关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。

Q：就医管家/服务人员的工作时间是怎么样的？

A：我们的工作时间是 9:00-21:00。如您在非工作时间有紧急的需求，我们会有非专属值班人员来为您服务，记录您的需求。

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）。

6.7 天住院陪护

6.1 服务内容

客户因为疾病或意外住院接受治疗后，根据客户需求为其制定专属护工服务计划。为客户安排住院期间专属护工，护工将根据服务计划执行服务，根据医嘱建议住院天数提供服务，可提供最长 7 天的专属护工服务，每天最长 24 小时。

本公司指派专属护工主管，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。提供住院陪护服务的城市清单见附件。

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
基本生活照护	饮食照护	根据医嘱及客户实际情况，协助并完成实施： 1) 营养膳食的准备； 2) 协助进食。
	排泄照护	根据客户实际情况，协助并完成实施： 1) 如厕照护； 2) 床上排尿、排便（根据客户客观需要）； 3) 纸尿裤、尿垫使用（根据客户客观需要）。
	生活技能照护	根据客户实际情况，协助并完成实施： 1) 穿、脱衣服； 2) 上、下床； 3) 床椅移动； 4) 室内走动； 5) 床上更换体位。
	休憩照护	根据客户实际情况，协助并完成实施： 1) 合理的休憩/睡眠的时间与适合体位； 2) 睡眠期间客户的一般情况观察，特殊情况记录并反馈家属及上级主管。
清洁与卫生	个人卫生照护	根据客户实际情况，协助并完成实施： 1) 面部清洁； 2) 口腔清洁； 3) 洗发沐浴；

		4) 手、足清洁; 5) 修剪指/趾甲; 6) 会阴部清洗 (根据客户客观需要)。
	环境卫生照护	根据客户康复环境, 协助并完成实施: 1) 客户本人康复必要的床单整理与清洗; 2) 客户本人康复必要的居室清洁与整理。
	物品清洁	根据客户实际情况, 协助实施: 1) 客户本人康复必要的生活用品的清洁; 2) 客户本人康复必要的被服的清洁; 3) 客户本人康复必要的衣物的清洁。
	用具清洁	根据客户实际情况, 协助实施: 1) 行动辅具 (轮椅、拐杖、助行器等) 的清洁及收纳; 2) 肢体支具的清洁及收纳; 3) 胸带、腹带、加压带等的清洁及收纳。
情况观察	生命体征观察	根据客户实际情况, 观察生命体征: 1) 测量体温并记录; 2) 测量呼吸并记录; 3) 测量脉搏并记录; 若发现异常及时告知家属并上报主管。
	一般情况观察	根据客户实际情况, 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: 1) 伤口敷料渗血, 渗液明显增多; 2) 疼痛突然加剧; 3) 突发不明原因恶心、呕吐等。
专项照护	用药照护	根据医嘱及客户实际情况, 协助实施: 遵医嘱帮助客户服药。
	舒适照护	根据客户实际情况, 必要时协助并完成实施: 1) 翻身/拍背, 协助排痰;

		2) 物理降温。
	安全照护	根据客户实际情况，必要时协助实施： 1) 保护具的使用； 2) 护送与搬运。
关怀与陪同	心理关怀	1) 与客户沟通，倾听需求，鼓励表达； 2) 与客户交流时保持正向、积极温暖的态度。

6.2 服务标准

客户提前 12 小时提交申请，服务人员 2 个工作小时之内响应服务，10 个工作小时内反馈，最快 12 工作小时之内落实服务，服务人员到岗。（如遇疫情或不可抗力等特殊情况影响，具体以实际安排为准。

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，部分区域可能存在增减情况，最终以实际服务反馈情况为准，您可拨打 95511-7 咨询最新服务覆盖列表。

保障期间服务仅限 1 次，根据医嘱建议住院天数提供服务，最多提供 7 天专属护工服务，每天最多 24 小时。

注意：客户需在入院前或住院期间提前 12 小时提出服务申请。

6.3 服务流程

1		2		3		4		5		6
登录平安健康保险 APP/小程序	→	选择【我的】-【用服务】	→	点击【住院陪护】	→	确认住院陪护服务方案	→	安排服务人员入院提供服务	→	服务结束

1) 登录平安健康保险 APP/小程序→右下角选择【我的】→点击【用服务】→确认就诊人，选择【住院陪护】→按照页面提示提供相关信息，进行服务申请；

2) 健康专员 2 个工作小时内与客户沟通协商确定安排方案；

3) 确定住院陪护方案后，最快 12 工作小时内护工到岗进行服务→完成服务安排，服务结束。

6.4 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, 根据医嘱建议住院天数提供服务, 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: 陪护服务响应时效如何计算?

A: 客户请在入院前或住院期间提前 24 小时提出服务申请, 服务专员会在 2 工作小时之内响应服务, 最快 12 工作小时之内落实服务。

如若提出紧急需求, 服务专员会尽可能帮助客户协调, 暂无法保证当日的需求当日实现到岗, 还请谅解。

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。

同时, 费用补贴起始时间以客户自主提出服务申请时间开始计算, 补贴天数以客户实际聘请护工服务天数为准, 总补贴天数不得超过 7 天上限。

Q: 如果因客户未申请服务, 自请护工后要求支付护工费用或要求按额赔付, 怎么办?

A: 暂不支持事后费用报销。若客户仍在医院就诊, 我司会立即帮助客户启动服务, 安排严选护工到岗陪护; 如若客户已离院, 会为客户保留此权益, 在需要时进行服务提供。

Q: 如果客户需要转院就医, 是否可继续使用 7 天住院陪护剩余服务天数?

A: 抱歉, 无法支持转院继续服务需求。本服务仅可申请 1 次, 从护工入院陪护之日起开始计算服务天数。转院涉及到再次入院的时间计算、护工费用结算、等其他较多不确定情况, 故暂无法支持。

Q: 如果客户隐瞒病情要求提供服务, 怎么办?

A: 若经核实, 客户本人或其家属故意隐瞒病情的, 已产生的服务费用由客户及其家属承担。我司将为客户保留此权益, 在需要时进行服务提供。

Q：保障期内住院陪护服务仅提供 1 次，最长提供为期 7 天，是否可以在住院期间间隔使用？

A：不支持服务天数拆分使用，服务一旦开启便不能中断。请客户或申请人在申请服务前预估好需服务的时间。

Q：服务申请后还可以取消么？

A：可以，若暂时不需要服务，请提前一天或至少提前两小时自主或致电客服取消服务，权益会自动返还至客户账户。如若不提前告知且护工已到岗，则视为服务已使用，无法进行取消，服务权益正常扣除。

6.5 注意事项

6.5.1 本服务仅支持普通病房住院，不支持 ICU 病房、特需病房、康复疗养病房、VIP 病房、各科室重症监护室。

6.5.2 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可申请，不包括怀孕及分娩场景（例：怀孕含宫外孕、流产、分娩含剖腹产、避孕、绝育手术、治疗不孕不育症、人工受孕及由此导致的并发症、因意外情况导致分娩等）、疗养等原因住院的情况。

6.5.3 本服务不适用于患有传染性疾病和阿尔茨海默病史、精神类疾病以及可能对服务人员造成人身及财产损害的疾病。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。

6.5.4 本服务尊重并遵循各地医院对未成年客户由家属陪护的政策规定，如客户家属进行陪护，则保留客户本人权益；如由护工陪护，需与客户家属协商并书面达成一致后进行服务，服务期间发生的意外事故（如自伤、自残、自杀、走失、伤人等），本公司及服务商均不承担因被保险人病情变化等造成的相关或全部的法律风险。

6.5.5 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。

6.5.6 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，服务商当次服务免责，可以为客户保留当次权益。

6.5.7 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）。

6.5.8 如服务商服务人员按照规范操作，本公司及服务商均不承担因被保险人病情变化等造成的相关或全部的法律风险。

6.6 高风险服务说明

为保障客户的生命健康安全，所有的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，均推荐服务对象于正规医疗机构，由持有专业资质的人员，于其执业许可所在的服务区域内进行操作。

在服务过程中，为了更大程度的保障客户的健康与安全，以及降低服务人员的服务风险，避免向客户提供如注射等介入性（侵入性）等护理措施以及其他高风险护理操作：

- 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) 通过 PICC 静脉留置针给予药物治疗或肠外营养。
- 8) 非持续性低浓度氧气吸入疗法。
- 9) 膀胱冲洗。
- 10) 留置鼻饲管鼻饲法。

7. 住院垫付

7.1 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）。

7.2 服务流程

1		2		3		4		5		6
登录平安健康保险APP/小程序	→	选择我的，点击【用服务】	→	点击【住院垫付服务】	→	选择需要申请垫付的保单	→	填写服务申请信息并提交材料	→	服务人员致电跟进

- 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；

7.3 垫付材料的要求

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。

7.4 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（不含首押），垫付金额计算逻辑：（预计就医总金额-医保支付金额-免赔额）*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。

7.5 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

7.6 垫付金额的计算

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：（预计就医总金额-医保支付金额-免赔额）*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。

7.7 常见问题

1、仅发生门诊治疗可以申请垫付么？

不可以，垫付服务仅面向住院客户。若为符合理赔条件的门诊费用，建议您事后直接向保司申请理赔。

2、垫付材料审核要多久？

一般在收到客户提交的完整材料后一个工作日做出审核结果。

3、住院费用是全额垫付么？

不是的，垫付金额是将预估花费扣除医保预估报销金额及免赔额后的剩余部分乘以赔付比例预估计算的（不含首笔入院押金）。

4、享受了垫付服务还需要客户自己向保险公司提供理赔申请材料吗？

不需要，由平安健康险合作垫付方收集客户理赔相关材料后代客户向保险公司申请理赔。

5、垫付金额超过了住院医疗可理赔的金额怎么处理？

如出现垫付金额超出住院医疗可理赔的金额，超出部分将由垫付方根据实际理赔结案金额及情况与客户沟通补还多垫费用。

6、垫付和预赔可同时使用吗？

不可以。

7、垫付失败是否就意味着不能申请理赔？

垫付结论不等于理赔结论。垫付不成功仅意味着不满足垫付条件，您仍可事后向保司尝试申请理赔，垫付成功也不等于不能赔付，理赔结论以理赔结论为准。

8. 住院探视

8.1 服务内容

客户因意外或疾病住院，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。

8.2 服务标准

适用人群	在本合同有效期内的被保险人（已过等待期）。
使用次数	保单有效期内，每次住院提供 1 次。
申请条件	1) 因疾病或者意外住院，住院天数大于 2 天（包含），日间手术除外； 2) 提供相关医学资料； 3) 仅限客户住院期间申请和提供服务； 4) 保险等待期后方可申请和提供服务（等待期与主险一致）。
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）
服务时效	1) 客户至少需要提前 24 小时申请； 2) 客户提交申请，自相关资料收集完成后 12 工作小时内响应服务，24 工作小时内确定服务（偏远地区可能时间更长，具体服务商沟通落实为准）；

	3) 服务时间为工作日 9:00-21:00。
注意事项	1) 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。 2) 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。 3) 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。

8.3 服务流程

1		2		3		4		5		6
登录平安健康保险 APP/小程序	→	选择【我的】-【用服务】	→	点击【住院探视】	→	选择服务项目进行服务申请	→	服务人员致电确认服务	→	服务完成

- 1) 登录平安健康保险 APP/小程序→右下角选择【我的】→点击【用服务】→确认就诊人，选择【住院探视】→按照页面提示提供相关信息，进行服务申请；
- 2) 健康险服务人员致电客户确认服务→提供服务→服务结束。

8.4 常见问答

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。

9. 出院交通安排

9.1 服务内容

客户因意外或疾病住院，可提供出院交通安排，包含出院定项评估（交通）、出院交通安排，

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：

- 1) 请在出院前24小时申请服务；
- 2) 住院天数需大于2天（包含），日间手术除外。

9.2服务标准

适用人群	在本合同有效期内的被保险人（已过等待期）。
使用次数	保单有效期内，每次住院提供 1 次。
申请条件	1) 因疾病或者意外住院，住院天数大于 2 天（包含），日间手术除外； 2) 提供相关医学资料（明确住院至出院相关周期证明）； 3) 仅限客户住院期间申请和提供服务； 4) 保险等待期后方可申请和提供服务（等待期与主险一致）。
材料要求	1) 需提供住院单或出入院小结等凭证； 2) 家庭常住地址详细信息（必要时需提供家庭常住地址的相关证明）。
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）
服务时效	1) 客户至少需要出院前 24 小时申请，仅限出院日期 3 日内使用； 2) 客户提交申请，自相关资料收集完成后 12 个工作小时内响应服务，24 个工作小时内确定服务（偏远地区可能时间更长，具体服务商沟通落实为准）； 3) 服务时间为工作日 9:00-21:00。
注意事项	1) 请在出院前 24 小时预约评估申请； 2) 客户提交申请，自相关住院医学资料收集完成之后的 4 个工作小时响应服务，8 个工作小时内完成服务安排，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）； 3）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； 4）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； 5）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； 6）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； 7）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； 8）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； 9）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； 10）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。
--	---

9.3 服务流程

1		2		3		4		5		6
登录平安健康保险 APP/小程序	→	选择【我的】-【用服务】	→	点击【出院交通安排】	→	选择服务项目进行服务申请	→	服务人员致电确认服务	→	服务完成

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

9.4 服务明细

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（被保险人）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）。

9.5 常见问题

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。

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。

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）。

Q：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），若不满足需求，客户自行视为取消。

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。

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。

10. 康复随访

10.1服务内容

被保人因意外或疾病住院（限二级及以上公立医院），住院天数连续2天及以上且完成住院期间相关治疗，符合出院条件。

项目	次数	服务内容
康复随访	每住院 1 次开启 1 次权益	北大医疗康复医院任职的执业康复治疗师提供专业康复评估 意见报告（包括康复训练计划、饮食计划、心理疏导计划） 通过视频形式进行报告解读以及提供康复注意事项及康复指 导,并在之后 3 个月内由资深康复师提供 3 次线上主动随访。

特别说明：

1) 以上服务项目及次数为单人单次因住院可享受的服务内容，服务权益次数以每次住院为标准进行更新；

2) 服务时间为工作日9：00-21：00；

3) 服务时效说明：出院后1个月内申请，需提前24小时申请服务；

4) 服务申请条件：住院天数需连续达到2天及以上，日间住院无法享受该服务；

注：

住院手术治疗：指客户因意外或疾病经医生诊断要求入院手术治疗（正式办理住院手续后接受治疗连续2天及以上），但不包括门诊手术、日间手术，检查性手术、视力矫形手术、美容及变形手术、牙科保健手术、孕产相关手术。

10.2服务标准

适用人群	在本合同有效期内的被保险人（已过等待期）。
使用次数	保单有效期内（住院天数 ≥ 2 天，不含日间住院）每次住院可开启1次权益。
申请条件	1) 保险等待期后方可申请服务； 2) 提供相关医学资料； 3) 至少需提前24小时申请本服务； 4) 因疾病或者意外住院手术，住院天数需连续达到2天及以上，完成住院期间相关治疗，经主诊医生确认符合正常出院条件； 5) 仅限出院1个月以内申请/提供服务。 注明：住院手术治疗指客户因意外或疾病经医生诊断要求入院手术治疗的情况（正式办理住院手续后接受治疗连续2天及以上），但不包括门诊手术、日间手术，检查性手术、视力矫形手术、美容及变形手术、牙科保健手术、孕产相关手术）。
材料要求	1) 包括但不限于出院小结、诊断证明（包括：住院科室、疾病诊断、治疗/手术方案内容）等可以获知服务受益人的病情、已接受治疗方案及院方出院建议等资料； 2) 如服务受益人无法及时提供相关资料，可根据服务受益人或家属主诉给予建议，同时将注明所有内容均来源于服务受益人或家属的主诉，未见相关医疗记录及描述。
服务范围	康复随访远程提供服务，全国范围内均可。
服务时效	康复随访： 1) 自相关住院资料收集后，于完成线上视频评估完成之日起，24个工作小

	时内（国家法定节假日除外）出具《院后居家康护指导书》及《院后康复指导视频》； 2）服务时间为工作日 7*24 小时咨询。
注意事项	康复随访： 1）服务受益人发起服务后，专属服务人员 4 个工作日内致电受益人，明确服务需求后 24 个工作日内为服务受益人协调专家并确认服务时间。在服务人员与服务受益人预约确认专家时间后，本服务项目将不支持取消或调整。如因服务受益人个人原因未完成线上通话的，将被视为服务爽约，我们将视同服务受益人已使用过一次服务，并扣减应的服务权益； 2）服务时效：本服务所列举的服务时效为一般情况，如遇专家不出诊、国定节假日等特殊情况，服务时效将视具体情况进行调整； 3）因服务受益人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，平安健康保险股份有限公司免除服务责任； 4）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； 5）本服务提供的任何指导建议仅供参考，平安健康保险股份有限公司不承担由于第三方操作错误引发的一切后果。 不可抗力： 本服务中所涉及到的服务项目由我们与第三方机构合作提供，如遇因不可抗力因素（如战争、动乱、爆炸，罢工、自然灾害，政府行为、重大疫情等）而导致服务不能继续提供的，我们将暂停或终止本服务中相关服务项目的权益，因不可抗力原因影响权益内容及使用的，平安健康保险股份有限公司不承担任何责任。

10.3 康复随访服务说明

1) 专业建档

对院后申请的康复随访服务，平安健康保险股份有限公司委托北京北大医疗康复医院提供服务。由北京北大医疗康复医院专业康复团队根据申请人身体情况及所提供的相关资料，建立专属康复档案。

2) 视频评估

协调多学科康复服务团队通过在线视频使用专业评估量表对服务受益人身体情况进行综合评估。

3) 出具康护指导

服务评估完成后，在 24 个工作日内为服务受益人定制详细的《院后居家康护指导书》，包括但不限于日常康复计划、基础并发症预防、辅具适配、客户居家环境提醒、恢复体质营养指导、身体康复促进、个性化风险预防等。

4) 线上报告解读

4.1) 由专属康复团队联系服务受益人或家属，提供定制完成的《院后居家康护指导书》，完成线上视频解读。

4.2) 如涉及肢体类康复动作，将告知服务受益人或家属详细的康复训练计划与动作演示。

4.3) 对服务受益人及家属在线指导，完成有关疾病康护教育与心理疏导。

5) 培训课程

由专属康复团队为服务受益人定制个性化康复指导建议、动作演示与注意事项等相关视频。视频制作完成后，经内部审核通过，在 24 个工作日内同步客户。

6) 院后主动随访

6.1) 服务受益人在居家康复过程中遇到与《院后居家康护指导书》及康复类相关问题，可预约北京北大医疗康复医院专属康复团队提供远程咨询与指导。

6.2) 北京北大医疗康复医院专属康复服务团队会主动致电服务受益人进行随访，跟踪其康复状况，并以远程的方式为服务受益人提供康复指导。主动致电频率根据服务受益人所罹患的疾病和出院时的状况决定，主动跟踪周期最长持续 3 个月，且共计完成 3 次。

10.4 服务流程

1		2		3		4		5		6
登录平安健康保险 APP/小程序	→	选择【我的】-【用服务】	→	点击【康复随访】	→	选择服务项目进行服务申请	→	服务人员致电确认服务	→	服务完成

1) 登录平安健康保险 APP/小程序→右下角选择【我的】→点击【用服务】→确认就诊人，选择【康复随访】→按照页面提示提供相关信息，选择服务项目进行服务申请；

2) 健康险服务人员致电客户确认服务→提供服务→服务完成。

10.5 常见问答

Q：申请康复随访服务有什么条件？

A：因意外或疾病住院，住院天数连续 2 天及以上且完成住院期间相关治疗，符合出院条件。

Q：多长时间效内可以申请康复随访服务？

A：出院后 1 个月内申请，需提前 24 小时申请服务。

Q：申请康复随访服务需要哪些材料？

A：包括但不限于出院小结、诊断证明（包括：住院科室、疾病诊断、治疗/手术方案内容）等可以获知服务受益人的病情、已接受治疗方案及院方出院建议等资料。

11. 药品服务（特药和外购药）

1. 服务内容

本合同为您提供院外恶性肿瘤特定药品和院外特定疾病药品费用保障，药品处方开具的特定药品必须是被保险人当前治疗所必备的，且必须与国家药品监督管理机构批准的该药品说明书中所列明的适应症相符合，具体保障责任范围以您的保单约定为准

- 1) 院外恶性肿瘤特定药品费用医疗保险金，在购买药品前，使用药品的处方必须经我们的药品处方审核并按本主险合同约定的流程购药。
- 2) 院外特定疾病药品费用保险金，每次购买单价大于等于 2000 元的药品前，使用药品的处方需要经我们的药品处方审核并按本主险合同约定的流程购药。若未按指定流程购药的，我们将按合同约定的赔付范围、赔付比例、赔付限额计算得出的保险金数额上，再乘以 60%的保险金赔付比例。
- 3) 若您需要使用的是社保内的药物，仅支持持医保卡到店自取，取药前请先做好医保相关备案。

2. 服务流程

1		2		3		4		5
获得处方	→	药品服务 申请	→	申请受理	→	领药审核	→	获取药品

2.1 专科医生开具用药处方

2.2 下载平安健康保险 APP 或小程序，在“我的 - 去理赔/用服务 - 药品服务”中提出用药申请

2.3 用药申请时，需提供如下材料用于领药审核

- 被保险人的有效身份证件正反面复印件；
- 支持处方审核的全部证明、信息和证据，包括但不限于医院出具的病历资料（含首诊病历）、医学诊断书、基因检测结果报告、药品处方（保单保障医院范围内最近一次开具的处方）、病理检查报告、化验检查报告、血液检验报告等原件或复印件。被保险人因特殊原因不能提供上述材料的，应提供其它合法有效的材料原件。
- 被保险人所能提供的其他与确认保险事故的性质、原因等有关的证明和资料原件

2.4 领药审核通过后，获取药品

1) 院外恶性肿瘤特定药品获取：我们会根据药品情况，安排您前往第三方合作供应商指定药店购买药品或提供线上直结配送服务。

2) 院外特定疾病药品获取：我们会根据药品情况，安排您前往第三方合作供应商指定药店购买药品、提供线上直结配送服务或者先自付费购药申请事后理赔。

3) 领取药品时需提供如下材料

- 个人医疗保险理赔申请书原件（领取药品时，工作人员出具，请您配合签署）
- 被保险人的有效身份证件正反面复印件（领取药品时提供，请您配合事先准备）
- 保单保障医院范围内开具的，在处方有效期内（参考《处方管理办法》处方有效期为 3 个自然日）的特药处方（领取药品时提供，请您配合事先准备）
- 保险金领款授权委托书（领取药品时，工作人员出具，请您配合签署）
- 领药确认书（领取药品时，工作人员出具，请您配合签署）
- 若申请人委托他人代为领取药品的，还应提供委托授权书原件、委托人和受托人的身份证明等相关证明文件（领取药品时提供）

3. 药品服务时效说明

1) 审核时效：材料齐全后 1 个工作日，特殊情况 15 个工作日

2) 药品配送时效

- 同城配送：最晚次日达
- 异地配送：预约日起，2-5 个工作日内送达

4. 援助用药申请指导服务

4.1 适用于药品设有援助用药项目的情况，且援助用药申请指导服务仅限中国大陆公民使用。

请注意：

- 1) 被保险人用药时长符合援助用药申请条件，但因被保险人或者受益人未提交援助用药申请或者提交的援助用药申请材料不全，导致援助用药申请未通过而发生的药品费用，本公司不承担保险责任。
- 2) 被保险人通过援助审核，但因被保险人原因未领取援助药品，视为被保险人自愿放弃本合同项下适用的保险权益。

4.2 援助用药申请指导：

- 1) 在本合同保险期间内，您在等待期后在本公司指定或认可的医疗机构由专科医生确诊初次发生本合同列明的一种或多种恶性肿瘤，并在出具可使用保障药品处方后，保司药品供应商专属援助用药项目支持经理将联系您，协助您准备申请援助用药所需的材料。申请材料包括但不限于个人信息、医学材料及经济材料等，请您配合提供；
- 2) 慈善基金会审核通过您的申请后，将通知您至慈善基金会定点药房领取赠药。专属援助用药项目支持经理将按援助用药项目规定时间提醒并协助您申请后续赠药所需的材料；
- 3) 您成功申请援助用药后，药品由慈善基金会提供。该部分涉及的实际药品费用，不占您保单对应责任的医疗保险金额。

5. 其他注意事项

5.1 服务注意事项

- 1) 药品服务仅限您（被保险人）本人使用，不可转让给他人。
- 2) 被保险人委托他人代理申请本服务的，应当提供受托人身份证明、授权委托书。
- 3) 如被保险人为未成年人或无民事行为能力人，本服务申请应由其法定监护人代其申请，并提供未成年人或无民事行为能力证明和合法监护权证明。

5.2 服务声明

- 1) 药品直结服务由本公司授权的第三方合作供应商为您提供，若您与合作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。

合作供应商名称	联系方式
上海镁信健康科技有限公司	insurance@meditrusthealth.com
平安健康互联网股份有限公司上海分公司	luoyini758@jk.cn

- 2) 到店自提或送药上门过程中因您自身原因导致的药品损坏，视为药品已送达，若由此产生额外的费用则由您本人承担。

3) 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) 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，本公司及合作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。

5) 在下述情况下，您任何信息的披露，本公司不负任何责任：

- 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；
- 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；
- 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；
- 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。

6) 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各自资料，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。

7) 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。

12. 活力 GO

服务内容

通过多项健康问卷评估健康水平，对应生成健康任务，完成健康任务，领取健康奖励，激励用户养成健康习惯。

使用人群	在本合同有效期内的被保险人
注意事项	我司会根据个人的达成情况动态调整健康任务等级

● 服务标准

按要求完成健康任务，可每周领取健康奖励，奖励自动发放至对应用户的账户。

● 服务期限

在保单有效期内，客户可随时在平安健康保险小程序或平安健康保险 APP 登录，服务期限为一年。

● 服务流程

1		2		3		4		5
登录平安健康保险 APP	→	选择【我的保单】	→	点击【活力GO】	→	进入活动专区	→	完成健康任务 领取健康奖励

- 1) 登录平安健康保险 APP
- 2) 右下角选择【我的】，点击【我的保单】
- 3) 选择对应保单，点击【活力GO】
- 4) 确认使用人，按照页面提示领取服务；
- 5) 开启活力GO 服务-为客户定制健康任务，完成健康任务，领取健康奖励

二、附件

1. 门诊协助服务覆盖城市清单

省	市	医院数量
安徽省	安庆市	10
安徽省	蚌埠市	3
安徽省	亳州市	7
安徽省	池州市	1
安徽省	滁州市	2
安徽省	阜阳市	14
安徽省	合肥市	30
安徽省	淮北市	4
安徽省	淮南市	3
安徽省	黄山市	1
安徽省	六安市	7
安徽省	马鞍山市	4
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	132
福建省	福州市	31
福建省	龙岩市	4
福建省	南平市	3
福建省	宁德市	4
福建省	莆田市	5
福建省	泉州市	13
福建省	三明市	3
福建省	厦门市	22
福建省	漳州市	4
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	20
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	3
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	107
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	59
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	15
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	5
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	4
河北省	石家庄市	23
河北省	唐山市	6
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	50
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	6
湖北省	宜昌市	11
湖南省	常德市	7
湖南省	郴州市	8
湖南省	衡阳市	9
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	35
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	37
江苏省	常州市	15
江苏省	淮安市	7
江苏省	连云港市	6
江苏省	南京市	29
江苏省	南通市	21
江苏省	苏州市	35
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	12
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	3
江西省	鹰潭市	5
辽宁省	鞍山市	4
辽宁省	本溪市	2
辽宁省	朝阳市	4
辽宁省	大连市	26
辽宁省	丹东市	3
辽宁省	抚顺市	4
辽宁省	阜新市	3
辽宁省	葫芦岛市	5
辽宁省	锦州市	4
辽宁省	辽阳市	2
辽宁省	盘锦市	2
辽宁省	沈阳市	30
辽宁省	铁岭市	2
辽宁省	营口市	3
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	1
山东省	济南市	42
山东省	济宁市	7
山东省	聊城市	4
山东省	临沂市	7
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	7
山东省	威海市	7
山东省	潍坊市	12
山东省	烟台市	11
山东省	枣庄市	5
山东省	淄博市	6
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	83
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	10
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	2
新疆维吾尔自治区	阿勒泰地区	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	21
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	69
总计		3213

注：以上门诊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。

2.18 种疾病清单(以保单内约定为准)

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； （4）皮肤癌（不包括恶性黑色素瘤及已发生转移的皮肤癌）； （5）TNM 分期为 T₁N₀M₀ 期或更轻分期的前列腺癌； （6）感染艾滋病病毒或患艾滋病期间所患恶性肿瘤。
2.1 急性心肌梗塞	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： （1）典型临床表现，例如急性胸痛等； （2）新近的心电图改变提示急性心肌梗塞； （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； （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%。
2.2-冠状动脉搭桥术（或称冠状动脉旁路移植术）	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。 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。

3-脑中风后遗症	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。 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： （1）一肢或一肢以上肢体机能完全丧失（注释 1）； （2）语言能力或咀嚼吞咽能力完全丧失（注释 2）； （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。
4-重大器官移植术或造血干细胞移植术	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。 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。
5-终末期肾病（或称慢性肾功能衰竭尿毒症期）	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。
6-多个肢体缺失	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。
7-深度昏迷	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。 因酗酒或药物滥用导致的深度昏迷不在保障范围内。
8-双耳失聪	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。 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。
9-双目失明	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：

	(1) 眼球缺失或摘除； (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）； (3) 视野半径小于 5 度。
10-瘫痪	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，或不能随意活动。
11-严重阿尔茨海默病	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。 神经官能症和精神疾病不在保障范围内。
12-严重帕金森病	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： (1) 药物治疗无法控制病情； (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。 继发性帕金森综合征不在保障范围内。
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）$< 50\text{mmHg}$； （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。

3. 陪诊服务覆盖城市清单

省份/直辖市	地级市	省份/直辖市	地级市
北京市		吉林省	
	北京市		白城市
上海市			白山市
	上海市		吉林市
天津市			辽源市
	天津市		四平市
重庆市			松原市
	重庆市		通化市
安徽省			延边朝鲜族自治州
	合肥市		长春市

福建省	
	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
甘肃省	
	白银市 定西市 酒泉市 兰州市 平凉市 庆阳市 张掖市
广东省	
	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
广西壮族自治区	
	百色市 北海市 崇左市

江苏省	
	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
浙江省	
	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
江西省	
	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
辽宁省	
	鞍山市 本溪市

	防城港市 贵港市 桂林市 河池市 贺州市 来宾市 柳州市 南宁市 钦州市 梧州市 玉林市
云南省	
	昆明市
贵州省	
	贵阳市
海南省	
	海口市 三亚市
河北省	
	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
河南省	
	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

	朝阳市 大连市 丹东市 抚顺市 阜新市 葫芦岛市 锦州市 辽阳市 盘锦市 沈阳市 铁岭市 营口市
山东省	
	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
山西省	
	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
陕西省	
	安康市

	周口市 驻马店市
黑龙江省	
	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
湖北省	
	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
湖南省	
	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

	宝鸡市 汉中市 西安市 咸阳市 延安市 榆林市
四川省	
	巴中市 成都市 绵阳市 南充市 雅安市 资阳市 自贡市
内蒙古自治区	
	阿拉善盟 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
宁夏回族自治区	
	银川市
新疆维吾尔自治区	
	乌鲁木齐市

	株洲市		
--	-----	--	--

注：以上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。

4. 住院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
总计		3399

注：以上住院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。

5. 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，部分省可包含部分下辖县或县级市）	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、龙海、建瓯、武夷山、邵武、福安、福鼎、福清、晋江、石狮、南安、漳平、永安	21
甘肃	兰州、天水、白银、定西、金昌、酒泉、平凉、庆阳、武威、张掖、嘉峪关市	11
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、从化、高州、英德	25
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、桂平、崇左、北流	17
海南	海口、三亚	2
河南	驻马店、周口、郑州、登封、许昌、信阳、新乡、商丘、三门峡、濮阳、永城市、平顶山、漯河、洛阳、开封、焦作、济源、鹤壁、安阳、南阳、巩义、邓州、项城、卫辉、中牟县、新乡县、范县、荥阳市、新密市、新郑市、登封市、汝南县、确山县、遂平县、南召县、方城县、西峡县、镇平县、唐河县、温县、博爱县、孟州市、沁阳市、武陟县、修武县、获嘉县、原阳县、清丰县、辉县、濮阳县、鹿邑县、西华县、太康县、商水县、扶沟县、西平县、上蔡县、平舆县、正阳县、泌阳县、新蔡县、鄢陵县、襄城县、禹州、长葛、罗山县、光山县、新县、商城县、固始县、潢川县、淮滨县、息县、延津县、封丘县、长垣县、民权县、睢县、宁陵县、柘城县、虞城县、夏邑县、浍池县、卢氏县、义马市、灵宝市、叶县、鲁山县、郏县、舞钢市、汝州市、舞阳县、临颍县、新安县、栾川县、嵩县、汝阳县、宜阳县、洛宁县、伊川县、杞县、通许县、尉氏县、兰考县、开封县、浚县、淇县、安阳县、汤阴县、滑县、内黄县、林州市、内乡县、淅川县、	120

	社旗县、新野县、桐柏县、濮阳县、南乐县、台前县	
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、北安市、鹤岗、鸡西、绥化、伊春、呼兰县、阿城市、阿城市	16
湖北	武汉、鄂州、黄冈、黄石、荆门、荆州、随州、宜昌、咸宁、十堰、孝感、襄樊、大冶市、丹江口市、宜都市、当阳市、枝江市、枣阳市、宜城市、老河口市、钟祥市、京山市、应城市、汉川市、安陆市、松滋市、石首市、洪湖市、监利市、武穴市、麻城市、赤壁市、广水市、恩施市、利川市、阳新县、郧西县、竹山县、竹溪县、房县、远安县、兴山县、秭归县、长阳土家族自治县（长阳县）、五峰土家族自治县（五峰县）、南漳县、谷城县、保康县、沙阳县、孝昌县、大悟县、云梦县、江陵县、公安县、团风县、红安县、罗田县、英山县、黄梅县、浠水县、蕲春县、嘉鱼县、通山县、崇阳县、通城县、随县、建始县、巴东县、宣恩县、咸丰县、来凤县、鹤峰县、郧县、京山县、监利县	75
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、安化县、安仁县、安乡县、保靖县、茶陵县、辰溪县、城步县、慈利县、道县、东安县、洞口县、凤凰县、古丈县、桂东县、桂阳县、汉寿县、衡东县、衡南县、衡山县、衡阳县、花垣县、华容县、会同县、嘉禾县、江华县、江永县、蓝山县、澧县、临澧县、临武县、龙山县、隆回县、泸溪县、麻阳县、南县、宁乡县、宁远县、平江县、祁东县、祁阳县、汝城县、桑植县、邵东县、邵阳县、石门县、双峰县、双牌县、绥宁县、桃江县、桃源县、望城县、湘潭县、湘阴县、新化县、新晃县、新宁县、新邵县、新田县、溆浦县、炎陵县、宜章县、永顺县、永兴县、攸县、沅陵县、长沙县、芷江县、浏阳市、韶山市、耒阳市、常宁市、武冈市、临湘市、汨罗市、岳阳县、津门市、沅江市、资兴市、洪江市、中方县、涟源市、冷水江市、通道县	101
吉林	长春、吉林、辽源、四平、白城市、白山、公主岭、松原、通化、延边（延吉、图们、敦化、珲春、龙井、和龙）	10
内蒙古	呼和浩特、包头、呼伦贝尔、鄂尔多斯、二连浩特、赤峰、通辽、乌兰察布、乌兰浩特、锡林浩特、牙克石、太仆寺旗、巴彦淖尔市、阿拉善左旗	15
宁夏	银川、固原、灵武、石嘴山、吴忠、中卫	6
山西	太原、临汾、朔州、阳泉、长治、运城、大同、晋中、吕梁、忻州	11
陕西	西安、安康、宝鸡、铜川、渭南、咸阳、汉中、兴平、韩城、华阴、商洛、延安、榆林	13
天津	天津市、宁河县、静海县、蓟县	4
新疆	阿克苏、阿勒泰、巴音郭楞（库尔勒市）、博尔塔拉（博乐市、阿拉山口市）、昌吉（五家渠市）、哈密、和田、喀什、克拉玛依、克孜勒苏（阿图什市）、吐鲁番、乌鲁木齐、伊犁（伊宁市、乌苏市）、塔城（塔城市、乌苏市）	14

云南	昆明、大理、红河（个旧市、开远市）、曲靖、文山（文山县、砚山县、西畴县、麻栗坡县、马关县、丘北县、广南县、富宁县）、西双版纳（景洪市）、玉溪、昭通、丽江、临沧、楚雄彝族自治州（楚雄市）、德宏傣族景颇族自治州（瑞丽市）	14
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、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、富阳市、临安市	32
重庆	北碚、万州、黔江、涪陵、长寿、江津、合川、永川、南川、綦江、大足、璧山、铜梁、潼南、荣昌、开州、梁平、武隆、丰都、垫江、忠县、云阳、奉节、巫山、巫溪、石柱、秀山、酉阳、彭水、渝中、大渡口、江北、沙坪坝、九龙坡、南岸、万盛、双桥、渝北、巴南、城口	40
贵州	贵阳、安顺、遵义、毕节、铜仁、六盘水市、黔西南布依族苗族自治州（都匀市、福泉市）、黔东南苗族侗族自治州（凯里市）、黔南布依族苗族自治州（兴义市）	9
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、辛集市、晋州市、新乐市、任丘市、冀州市、遵化市、迁安市、三河市、沙河市、南宫市、易县、雄县、滦平县	28
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、如皋、启东、东台、高邮、江都、仪征、丹阳、扬中、句容、泰兴、姜堰、靖江、兴化、海安县、漂水县、高淳县、如东县、大丰市、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、宝应县、宿豫县、沭阳县、泗阳县、泗洪县、丰县	62
江西	南昌、上饶、赣州、吉安、景德镇、九江、萍乡、宜春、抚州、鹰潭、贵溪、井冈山、新余	13
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
青海	西宁、海南藏族自治州（共和县、同德县、贵德县、兴海县、贵南县）、海西蒙古族藏族自治州（格尔木市、德令哈市、乌兰县、都兰县、天峻县）、海东地区（平安县、民和县、乐都县、互助县、化隆县、循化县）、黄南藏族自治州（同仁县、尖扎县、泽库县、河南县）、海北藏族自治州（门源县、祁连县、海晏县、刚察县）、果洛藏族自治州（玛沁县、班玛县、甘德县、达日县、久治县、玛多县）、玉树藏族自治州（玉树县、杂多县、称多县、治多县、囊谦县、曲麻莱县）	8
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	16
上海	上海	1

四川	成都市、自贡市、攀枝花市、泸州市、德阳市、绵阳市、广元市、遂宁市、内江市、乐山市、南充市、眉山市、宜宾市、广安市、达州市、雅安市、巴中市、资阳市、阿坝藏族羌族自治州（汶川县、理县、茂县、松潘县、九寨沟县、金川县、小金县、黑水县、马尔康县、壤塘县、阿坝县、若尔盖县、红原县）、甘孜藏族自治州（康定县、泸定县、丹巴县、九龙县、雅江县、道孚县、炉霍县、甘孜县、新龙县、德格县、白玉县、石渠县、色达县、理塘县、巴塘县、乡城县、稻城县、得荣县）、凉山彝族自治州（西昌市、木里县、盐源县、德昌县、会理县、会东县、宁南县、普格县、布拖县、金阳县、昭觉县、喜德县、冕宁县、越西县、甘洛县、美姑县）、雷波县、金堂县、大邑县、蒲江县、都江堰市、彭州市、邛崃市、崇州市、简阳市、荣县、富顺县、泸县、合江县、叙永县、古蔺县、中江县、广汉市、什邡市、绵竹市、三台县、盐亭县、梓潼县、平武县、江油市、旺苍县、青川县、剑阁县、苍溪县、蓬溪县、大英县、威远县、资中县、隆昌县、犍为县、井研县、夹江县、沐川县、马边县、峨边县、峨眉山市、南部县、营山县、蓬安县、仪陇县、西充县、西充县、仁寿县、洪雅县、丹棱县、青神县、江安县、长宁县、高县、珙县、筠连县、兴文县、屏山县、岳池县、武胜县、邻水县、华蓥市、宣汉县、开江县、大竹县、渠县、万源市、荣经县、汉源县、石棉县、天全县、芦山县、宝兴县、通江县、南江县、平昌县、安岳县、乐至县	97
西藏	拉萨、日喀则、阿里地区（普兰县、札达县、噶尔县、日土县、革吉县、改则县、措勤县）	3

注：以上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。

6. 住院探视及出院交通安排服务覆盖城市范围

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（ 仅开放县级市 ）福清市、永安市、石狮市、晋江市、南安市、邵武市、武夷山、建瓯市、漳平市、福安市、福鼎市、长乐市、建阳、龙海	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、井陉县、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	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（开放县级市及县域服务） 县级市：大冶市、丹江口市、洪湖市、石首市、松滋市、宜都市、当阳市、枝江市、老河口市、枣阳市、宜城市、钟祥市、应城市、安陆市、汉川市、麻城市、武穴市、赤壁市、广水市、仙桃市、天门市、潜江市、恩施市、利川市 县域：郧县 郧西县 竹山县 竹溪县 房县 襄阳县 南漳县 谷城县 保康县 公安县 临利县 江陵县 嘉鱼县 通城县 崇阳县 通山县 建始县 来凤县 巴东县 鹤峰县 宣恩县 咸丰县 秭归县 远安县 兴山县 五峰土家族自治县 长阳土家族自治县 红安县 罗田县 浠水县 蕲春县 黄梅县 英山县 团风县 云梦县 大悟县 孝昌县 京山县 沙洋县	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（开放县级市及县域服务） 县级市：浏阳市、醴陵市、湘乡市、韶山市、耒阳市、常宁市、武	14

	冈市、临湘市、汨罗市、津市市、沅江市、资兴市、洪江市、冷水江市、涟源市、吉首市 县域：长沙县 望城县 宁乡县 湘潭县 衡阳县 衡东县 衡山县 衡南县 祁东县 邵东县 洞口县 新邵县 绥宁县 新宁县 邵阳县 隆回县 城步苗族自治县 岳阳县 湘阴县 平江县 华容县 澧县 临澧县 桃源县 汉寿县 安乡县 石门县 慈利县 桑植县 桃江县 南县 安化县 宜章县 汝城县 安仁县 嘉禾县 临武县 桂东县 永兴县 桂阳县 祁阳县 蓝山县 宁远县 新田县 东安县 江永县 道县 双牌县 江华瑶族自治县 新化县 双峰县 会同县 沅陵县 辰溪县 溆浦县 中方县 新晃侗族自治县 芷江侗族自治县 通道侗族自治县 靖州苗族侗族自治县 麻阳苗族自治县 株洲县 炎陵县 茶陵县 攸县 古丈县 龙山县 永顺县 凤凰县 泸溪县 保靖县 花垣县	
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（开放县级市及县域服务） 县级市：都江堰市、彭州市、邛崃市、崇州市、广汉市、什邡市、绵竹市、江油市、峨眉山市、阆中市、华蓥市、万源市、简阳市、西昌市	19

	县域：金堂县 双流县 温江县 郫县 大邑县 蒲江县 新津县 泸县 合江县 叙永县 古蔺县 资中县 隆昌县 威远县 马尔康县 九寨沟县 红原县 汶川县 阿坝县 理县 若尔盖县 小金县 黑水县 金川县 松潘县 壤塘县 茂县 米易县 盐边县 罗江县 中江县 宜宾县 兴文县 南溪县 珙县 长宁县 高县 江安县 筠连县 屏山县 岳池县 邻水县 武胜县 南江县 平昌县 通江县 青川县 旺苍县 剑阁县 苍溪县 仁寿县 彭山县 洪雅县 丹棱县 青神县 芦山县 石棉县 名山县 天全县 荣经县 宝兴县 汉源县 达县 渠县 宣汉县 开江县 大竹县 营山县 蓬安县 仪陇县 南部县 西充县 安岳县 乐至县 射洪县 蓬溪县 大英县 康定县 丹巴县 炉霍县 九龙县 甘孜县 雅江县 新龙县 道孚县 白玉县 理塘县 德格县 乡城县 石渠县 稻城县 色达县 巴塘县 泸定县 得荣县 美姑县 昭觉县 金阳县 甘洛县 布拖县 雷波县 普格县 宁南县 喜德县 会东县 越西县 会理县 盐源县 德昌县 冕宁县 木里藏族自治县 盐亭县 三台县 平武县 北川县 安县 梓潼县 夹江县 井研县 犍为县 沐川县 马边彝族自治县 峨边彝族自治县 荣县 富顺县	
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

注：以上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。