

服务手册

一、家庭医生服务

1.服务内容描述

服务机构通过呼叫中心和资深医疗团队，以电话的方式，为被保险人提供日常医疗信息的咨询和疾病治疗建议等相关服务，为其解决日常生活关于健康方面的疑问。被保险人从服务机构得到的所有服务信息，均为参考性意见，不作为诊断治疗的依据。

具体服务内容如下表所示：

服务名称		服务内容
家庭 医生 服务	日常医学 咨询	常见病、突发急性病、慢性病、多发病防治咨询：提供病情的咨询和建议。
		日常常用药的咨询。
		疑难杂症及危重病情咨询。
		医院检验报告常识咨询。
	诊前医学 咨询	对于疑难杂症及危重病情，利用服务机构在中国境内深度合作医疗机构和自身的资深医疗团队，详细了解、分析客户病情，提供以下服务： 1. 诊前医学咨询； 2. 推荐合适的医院； 3. 针对特殊病种，推荐专科领域内优秀专家。

2.被保险人及条件

- 1) 本协议约定的客户身份信息须通过服务机构电话或材料进行核实, 确定为有效被保险人;
- 2) 本服务须在保险有效期内提出申请;
- 3) 本服务限被保险人本人使用;
- 4) 在保险有效期内, 本服务不限使用次数;

3. 注意事项及免责范围

- 1) 本服务无法替代诊疗, 应以医疗机构的诊断及治疗为准, 服务机构不承担由此引发的一切后果;
- 2) 因被保险人所在地区存在健康服务不能提供或不可行的战争风险、政治原因、自然灾害(如水灾、地震等)等不可抗力事由, 服务机构免除服务责任;
- 3) 因被保险人未能、疏于或怠于保持与服务机构的顺畅沟通, 服务机构免除服务责任;
- 4) 因非服务机构的原因导致的电话、互联网、电网等电力、通信、通讯服务中断或无法正常运转等以上不可归因于服务机构的事由, 服务机构免除服务责任;

4. 服务流程

- 1) 提出需求: 客户拨打服务机构热线 4007712177, 提出需要家庭医生服务。
- 2) 确认需求: 客户信息核实通过, 对客户咨询的问题进行初步判断及分诊;
- 3) 提供服务: 服务机构安排专业医生进行电话医学咨询。

二、医学陪诊服务

1.服务内容

服务名称	服务内容
医学陪诊	在保险有效期内，被保险人因意外事故需要就医时，可提前 48 小时联系服务机构，服务机构根据被保险人的所预约的号源情况，于就诊当日安排专业人员陪同就诊，服务包括建卡取号、引导就诊、排队缴费、协助医患沟通、办理入院手续等，在就诊过程中协助被保险人与专家进行有效沟通。（单次时长最长 4 小时）。

2.被保险人及条件

- 1) 本服务须在保险有效期内提出申请；
- 2) 本服务限被保险人本人使用；
- 3) 在保险有效期内，本服务限使用一次；
- 4) 被保险人须配合提供有效病情资料，包括且不限于：个人信息、既往门/急诊及住院病历、诊断报告、半年内的影像片及报告与检验报告等；
- 5) 本服务限于服务机构指定的网络城市范围内；
- 6) 专业医护陪同人员由服务机构指定；
- 7) 单次服务时长不超 4 小时；
- 8) 部分医院预约需要提供就诊卡号等资料时，被保险人须配合提供；
- 9) 被保险人需提前 48 小时申请服务；

3.注意事项及免责范围

- 1) 本服务产生的医事服务费及相关诊疗费用完全由服务对象自行承担；
- 2) 因服务对象自身原因取消已预约成功的服务时，视为该次服务已被使用；
- 3) 本服务仅为协助和安排，服务机构不对医疗机构的诊疗过程及检查结果负责；

4.服务流程

- 1) 提出需求：客户拨打服务机构热线 4007712177，提出需要陪诊服务；
- 2) 材料收集：客户信息核实通过，服务机构收集客户有效病情资料并判断是否符合服务条件；
- 3) 确认需求：符合条件的客户，需提供就诊医院、就诊时间等信息；
- 4) 提供服务：服务机构安排相关服务人员提供陪诊服务。

三、私人宠物寄养

1. 服务内容描述

服务机构利用自身的呼叫中心和全国服务网络资源为有效被保险人在有效期内提供最多为期三天的私人宠物寄养服务，服务对象为有效被保险人的猫和狗，烈性犬、其他宠物不在服务范围内。

2.被保险人及条件

- 1) 在保险有效期内，可享有一次本服务；
- 2) 寄养宠物为被保险人拥有的宠物，指猫、狗，烈性犬、其他宠物不在服务范围内。

3) 烈性犬包括但不限于：比特斗牛梗犬、斯塔福梗犬、阿根廷杜高犬、巴西非拉狗犬、日本土佐犬、意大利卡斯罗犬、中亚牧羊犬、俄罗斯高加索犬、西藏獒犬、意大利纽玻利顿獒犬、法国波尔多獒犬、英国马士提夫犬、秋田犬、德国牧羊犬、川东犬、牛头梗、纽芬兰犬、爱尔兰猎狼犬、昆明狼犬、苏俄牧羊犬、大丹犬、中华田园犬、马犬、罗威纳、德国牧羊犬。其他不在此列表的犬类依据当地禁养犬条例及宠物店规定为准。

4) 被保险人在保险有效期内享有一次宠物寄养服务，服务期限最多为三天。

5) 本服务仅限寄养一只宠物。

6) 本服务春节期间暂无法提供。

7) 如被保险人需要该服务时，需提前 48 小时预约，预约成功后没有前往指定宠物店寄养宠物或到店后因任何原因未能寄养宠物，均被视为使用服务一次。

8) 被保险人寄养宠物时，须同宠物店签订寄养合同，寄养期间的责任根据所签合同约定，如发上纠纷，服务机构在第一时间内调解。

9) 寄养到期时，被保险人应由本人按时取回其宠物。如被保险人不能到场，或超时领取，或委托宠物店送回宠物等，相关手续及费用由被保险人和宠物店自行协商，现场支付。

10) 如寄养到期被保险人未领回宠物，被保险人应在超出时间约定的第一天致电服务机构客服或宠物店，为其延期，延期费用由被保险人本人承担，并在宠物店约定时间内由本人或委托他人缴纳。如过期满三日被保险人仍未支付续缴寄养费用并且服务机构或宠物店无法与被保险人取得联系或者被保险人拒绝领回宠物，则视为被保险人自动放弃宠物所有权，此时该宠物所有权归于宠物店。

11) 寄养期满，如被保险人提出继续寄养，将优先享有续约权。但需当地宠物寄养店约定的时间内将寄养费用补齐。

12) 寄养期间的约定以被保险人与当地寄养店所签署的寄养协议为准。

3.服务流程

1) 提出需求：客户拨打服务机构热线 4007712177，提出需要宠物寄养服务。

2) 确认需求：客户信息核实通过，询问客户住址，提供就近的寄养机构；

3) 提供服务：客户按照指定时间前往寄养机构使用服务。

四、青少年心理疏导

1.服务内容描述

服务机构通过呼叫中心和自身的资深医疗团队，通过电话为被保险人提供青少年心理咨询的相关服务，为其解决日常生活相关心理方面的疑问。被保险人从服务机构得到的所有服务信息，均为参考性意见，不作为诊断治疗的依据。

具体服务内容如下表所示：

青少年心理 咨询	心理咨询师对咨询者（青少年及其监护人）进行线上一对一进行沟通。
	学习问题：含考试综合症、厌学、学习困难等
	行为障碍：含自闭症、品行障碍等
	青春期：含未成年早恋、青春期叛逆、网瘾等

	神经症：含强迫症、抑郁症、焦虑症等
--	-------------------

2.服务条件

- 1) 本服务须在保险有效期内提出申请；
- 2) 本服务限被保险人本人使用；
- 3) 在保险有效期内，可享有五次本服务；
- 4) 本协议约定的被保险人身份信息须通过服务机构电话或材料进行核实，确定为有效被保险人；

3.注意事项及免责范围

- 1) 本服务无法替代诊疗，应以医疗机构的诊断及治疗为准，服务机构不承担由此引发的一切后果；
- 2) 服务机构为所有患者的治疗方案和通话记录均为保密；
- 3) 因被保险人所在地区存在健康服务不能提供或不可行的战争风险、政治原因、自然灾害（如水灾、地震等）等不可抗力事由，服务机构免除服务责任；
- 4) 因被保险人未能、疏于或怠于保持与服务机构的顺畅沟通，服务机构免除服务责任；
- 5) 因非服务机构的原因导致的电话、互联网、电网等电力、通信、通讯服务中断或无法正常运转等以上不可归因于服务机构的事由，服务机构免除服务责任；

4.服务流程

- 1) 提出需求：客户拨打服务机构热线 4007712177，提出需要心理咨询服务；

2) 确认需求：客户信息核实通过，服务机构根据客户需求甄选匹配心理咨询师；

3) 提供服务：服务机构安排心理咨询师提供咨询服务。

五、专家门诊预约

1.服务内容描述

在保险有效期内，服务机构可根据被保险人的疾病诊断、既往就诊记录及相关医学检查资料，协助其在网络医院范围内甄选匹配的医院、科室及专家（三甲医院副主任以上医师），并为其预约该专家的普通/特需/国际门诊号源。

2.被保险人及条件

1)本协议约定的客户身份信息须通过服务机构电话或材料进行核实，确定为有效被保险人；

2)本服务限被保险人本人使用；

3)本服务需在保险有效期内提出申请；

4)在保险有效期内，可享有两次本服务；

5)被保险人须配合提供有效病情资料，具体资料要求包括且不限于：个人信息、既往门/急诊及住院病历、诊断报告、半年内的影像报告与检验报告等；

6)部分医院预约需要提供就诊卡号等资料时，服务对象须配合提供；

7)本服务限于服务机构指定的医院范围内，且所预约的专家符合医院开放预约的范围；

8)本服务在收集齐全持卡人的病情资料后的7个工作日内完成预约服务。

2.注意事项及免责范围

- 1)本服务产生的医事服务费、诊疗等相关费用完全由被保险人自行承担；
- 2)本服务如在挂号过程中需要先行缴纳医事服务费的号源，需持卡人先打款至服务机构。
- 3)由于医疗机构的特殊原因和医疗资源紧缺，本服务可指定医院及科室、不可指定专家；
- 4)如遇到医院资源紧缺时，服务机构可推荐同等级别的医院及专家为持卡人提供服务；
- 5)因服务对象自身原因取消已预约成功的服务时，视为该次服务已被使用；

3.服务流程

- 1) 提出需求：客户拨打服务机构热线 4007712177，提出需要门诊预约服务；
- 2) 材料收集：客户信息核实通过，服务机构收集客户有效病情资料；
- 3) 确认需求：根据客户病情，为其甄选推荐就诊医院及医生，并为其预约号源；
- 4) 提供服务：客户按照预约号源的日期及时间前往医院就诊。

六、院中护工服务

1.服务内容描述

在保险生效期间，被保险人因意外事故导致受伤并住院，手术后，可根据自身需要提前 48 小时致电服务机构申请院中护工服务。经由服务机构授权医生判定被保险人确属服务责任，且院中生活不能自理或受限，在经得当地医院允许的情况下，服务机构为被保险人提供为期 5 天的院中护工服务。每天最长 24 小时。

2.服务须知

- 1)被保险人需在医院住院期间提供此服务；
- 2)护工服务是护理员在被保险人住院期间因其生活不能自理对其院中生活进行专业护理；
- 3)本服务为被保险人本人提供；
- 4) 本服务须在保险有效期内提出申请；
- 5) 在保险有效期内，本服务限使用一次；
- 6)既往疾病及突发疾病不在服务范围之内。
- 7)一次意外导致的住院可享受一次院中护工服务。

8)生活不能自理释义：

半不能自理：不能完全独立生活，需随时有人帮助，部分活动受限；

完全不能自理：日常生活完全不能自理，完全依靠他人帮助或采用专门设备，否则生命无法维持，各种活动均受限因此卧床；

9)被保险人需提前 48 小时致电服务机构申请护工服务；

10)被保险人取消已预约的服务，需提前 24 小时联系服务机构客服进行取消，如因被保险人原因，未在服务开始前 24 小时内取消，或护工入院时被临时告知需要取消服务，则视为此服务已完成；

3. 注意事项及免责范围

- 1) 须经得被保险人住院医院许可；

- 2) 重症监护期间不提供护工服务;
- 3) 使用呼吸机等辅助设备的病人不提供护工服务;
- 4) 临终病人不提供护工服务;
- 5) 康复病房不提供护工服务;
- 6) 获病危通知书的病人不提供护工服务;

4. 服务流程

- 1) 提出需求: 客户拨打服务机构热线 4007712177, 提出需要院中护工服务;
- 2) 材料收集: 客户信息核实通过, 服务机构收集客户有效病情资料并判断是否符合服务条件;
- 3) 确认需求: 符合条件的客户, 需提供住院医院、科室等信息;
- 4) 提供服务: 服务机构安排相关服务人员提供院中护工服务。

七、居家上门照护指导

1. 服务内容描述

在保险生效期间, 被保险人因意外事故导致受伤并住院, 出院后, 服务机构专业团队在获取必要的医学资料后, 针对保险人日常生活、居家环境、辅具适配、体质恢复等定制详细的《居家康复指导书》, 内容包括服务项目、时长等。并向被保险人进行讲解, 经被保险人认可后, 由服务机构安排专业的服务人员按照计划及预约时间提供居家上门照护指导服务。

2. 注意事项

- 1) 本服务须在保险有效期内提出申请;
- 2) 本服务限被保险人本人使用;
- 3) 在保险有效期内, 本服务限使用五次;
- 4) 本服务限被保险人因意外伤害导致受伤住院后使用;
- 5) 被保险人经主诊医生确认符合正常出院条件。
- 6) 被保险人相关治疗结束后返回居住地进行康复。
- 7) 服务机构提供的院后居家上门照护指导服务项目见附表;
- 8) 服务机构在服务申请后的 48 小时内安排服务;
- 9) 居家康复指导书需被保险人或其家属签字确认方可执行;
- 10) 每次居家上门服务时长以居家康复指导书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;
- 11) 如需变更已约定的上门服务时间, 被保险人需提前 12 小时通知服务机构。

3. 免责范围

- 1) 因被保险人自身原因取消或变更服务, 且未提前 12 小时通知服务机构, 视为该次服务已被使用;
- 2) 由于被保险人患有医学可证明的传染性疾病、精神疾病等可能对服务机构服务人员造成人身及财产损害的疾病, 或处于可对服务机构服务人员造成人身及财产损害的状态时, 服务机构可拒绝为被保险人提供服务, 并无须承担相关服务责任;
- 3) 因被保险人及其家属未如实告知病情造成不良后果的, 被保险人不得因此要求服务机构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;

4) 如服务机构服务人员按照规范操作，服务机构不承担因被保险人病情变化等造成的相关或全部的法律責任；

5) 本服务提供的任何专业建议仅供参考，服务机构不承担由于第三方操作错误引发的一切后果；

6) 由于不可抗力（自然灾害、恶劣天气、群体性安全事件等）导致服务机构不能落实服务的，服务机构当次服务负责，并为被保险人保留当次服务权益。

4. 服务流程

1) 提出需求：客户拨打服务机构热线 4007712177，提出需要照护指导服务；

2) 确认需求：客户信息核实通过，服务机构收集客户有效病情资料并判断是否符合服务条件；

3) 提供服务：

1. 根据病情为客户出具居家康护指导书，并进行讲解；

2. 服务机构安排相关服务人员上门提供居家照护指导服务。

5. 院后居家上门照护服务项目及高风险免责声明

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

类别	服务项目	具体内容
		<p>1.3.2 生活自理能力、营养状况、系统功能状态评估</p> <p>1.3.3 压疮、静脉血栓、误吸、跌倒、坠床等风险评估</p> <p>1.3.4 居家环境评估</p>
	<p>2.异常情况就医指导</p>	<p>2.1 根据评估结果，给予就医建议</p> <p>2.2 针对被保险人情况，提供一定的就医协助</p>
<p>二、生活照料</p>	<p>3. 面部清洁</p>	<p>根据被保险人疾病及能力状况，协助并指导：</p> <p>3.1 其采用适宜的清洁方法</p> <p>3.2 其采用适宜的梳头方法</p> <p>3.3 其采用适宜的剃须方法（男性被保险人）</p>
	<p>4. 洗发沐浴</p>	<p>根据被保险人疾病及能力状况，协助并指导：</p> <p>4.1 其采用适宜的洗发方法</p> <p>4.2 其采用适宜的沐浴方法（淋浴/坐浴/盆浴/床上擦浴）</p> <p>4.3 其使用现有洗发沐浴辅具</p>
	<p>5. 手、足清洁</p>	<p>根据被保险人疾病及能力状况，协助并指导：</p> <p>5.1 其进行手部清洁</p>

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	根据被保险人疾病及能力状况，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	针对被保险人皮肤问题（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	根据被保险人病情、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

类别	服务项目	具体内容
		8.4 其使用现有进食辅具
	9. 如厕照护	根据被保险人的疾病及能力状况，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	根据被保险人的疾病及能力状况，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

类别	服务项目	具体内容
	11.生活自理能力维持与恢复	<p>根据被保险人的疾病及能力状况，协助并指导：</p> <p>11.1 其进行自理进食能力的维持与恢复</p> <p>11.2 其进行个人卫生、穿脱衣物自理能力的维持与恢复</p> <p>11.3 其进行床椅转移等移动能力的维持与恢复</p> <p>11.4 其正确使用现有辅具</p>
三、专项指导	12.生命体征观察指导	<p>针对血压、体温、脉搏、呼吸、血糖等项目，指导：</p> <p>12.1 其进行正常值与异常值的判断</p> <p>12.2 其采用正确的测量与记录方法</p> <p>12.3 其采取针对异常情况的应对方法</p> <p>12.4 其正确使用、清洁保养现有测量工具</p>
	13.疼痛应对指导	<p>根据被保险人实际情况，指导：</p> <p>13.1 其进行疼痛程度的科学判断</p> <p>13.2 其采用适当的疼痛缓解应对方法，如冷热疗法、按摩等</p>
	14.服药依从性指导	<p>根据被保险人的医嘱用药：</p> <p>14.1 设立用药提醒</p> <p>14.2 制订药物使用记录单</p>

类别	服务项目	具体内容
		<p>14.3 指导药物使用 (用药方法、途径、配伍禁忌、注意事项等)</p> <p>14.4 给予现有药物相关辅具的使用指导</p>
	<p>15.导管照护指导</p>	<p>根据被保险人的置管及自身情况, 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>
	<p>16.伤口管理指导</p>	<p>根据被保险人伤口情况, 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>

类别	服务项目	具体内容
		<p>16.6 其针对异常/意外情况的应对方法</p>
	<p>17.骨伤照护指导</p>	<p>根据被保险人的病情及自身情况，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>
	<p>18.功能维持与恢复指导</p>	<p>根据被保险人自身情况，根据医学专家建议督促并指导：</p> <p>18.1 其进行肢体功能的维持与恢复，如</p> <p>18.1.1 卧床肢体摆放、体位的保持方法</p> <p>18.1.2 关节主、被动活动方法</p> <p>18.1.3 翻身、坐起、转移等的正确方法</p> <p>18.1.4 现有辅具的使用</p>

类别	服务项目	具体内容
		<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>

类别	服务项目	具体内容
		<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>
	<p>19.放、化疗副作用应对指导</p>	<p>根据被保险人的疾病及自身情况，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>
<p>四、健康</p>	<p>20.生活方式指导</p>	<p>根据被保险人情况，指导：</p> <p>20.1 其建立健康的睡眠、运动、社交等生活习惯</p> <p>20.2 其对疾病突发状况采取适当的应对方法</p>
<p>促进</p>	<p>21.居家风险防范指导</p>	<p>根据被保险人情况以及居家环境，指导：</p> <p>21.1 其预防并应对坠床、跌倒、误吸、烫伤、误食等意外情况</p> <p>21.2 其合理使用现有辅具</p>
	<p>22.营养指导</p>	<p>22.1 解读医院出具的营养报告或饮食建议</p> <p>22.2 根据被保险人的疾病与自身情况，推荐营养专家，提供针</p>

类别	服务项目	具体内容
		<p>对性营养方案</p> <p>22.3 现有辅具/用品的使用方法指导</p> <p>22.4 平衡膳食的原则与方法指导</p>
	23.压疮预防指导	<p>根据被保险人疾病及自身情况，指导：</p> <p>23.1 其采取措施预防压疮</p> <p>23.2 其对压疮易发部位进行观察并学习应对方法</p> <p>23.3 其使用现有辅具</p>
	24.静脉血栓预防指导	<p>根据被保险人的疾病及自身情况，指导：</p> <p>24.1 其采取适宜的静脉血栓预防措施</p> <p>24.2 其掌握静脉血栓的观察方法</p> <p>24.3 其使用现有辅具</p>
五、心理关怀	25.心理关怀	<p>根据被保险人的疾病及自身情况：</p> <p>25.1 解答其有关疾病、康复等方面的疑问</p> <p>25.2 疏解其负面情绪</p> <p>25.3 鼓励其及家属适当宣泄与表达</p> <p>25.4 协助其与外界进行良好沟通</p>

类别	服务项目	具体内容
		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，因此浩然正康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，均推荐被保险人前往正规医疗机构进行操作。

同时，浩然正康坚决避免向被保险人提供以下介入性(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被保险人的健康与安全，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。导管吸痰术。
- 3) 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。
- 4) 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。
- 5) 对脊椎损伤史的患者，禁止单人操作床上翻身搬运移位。

6) 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。

对以上未提及的高风险照护措施，浩然正康具有最终解释与实施的决定权。