

增值服务内容和使用说明

一、住院专属护工服务

服务介绍

住院专属护工服务：被保险人因意外导致住院，住院期间专属护工服务。

服务详情

1、服务内容：

客户住院期间，由护工人员进行陪护，根据客户病情与自理状况，协助患者或其他照顾者，结合照护特点选择适宜的进食方法、给药提醒、个人卫生清洁、穿脱衣裤鞋袜、床椅转移等日常生活服务。

2、服务次数：5 次/年

3、服务使用条件：

- 骨折：包括长骨骨折、骨盆骨折、颅骨骨折；
- 严重烧伤（体表烧伤面积超过 5%）；
- 昏迷；
- 外伤导致的开腹、开颅手术；
- 皮肤撕脱伤面积大于 1%；

4、日常照顾服务项目：

序号	日常照顾服务项目	14	人工取便术
1	头面部清洁、梳理	15	晨间护理
2	洗发	16	晚间护理
3	指/趾甲护理	17	会阴护理
4	手、足部清洁	18	药物管理
5	温水擦浴	19	协助翻身叩背排痰
6	沐浴	20	协助床上移动
7	协助进食/水	21	借助器具移动
8	口腔清洁	22	皮肤外用药涂擦
9	协助更衣	23	安全护理
10	整理床铺	24	生活自理能力训练
11	排泄护理	25	压疮预防护理
12	失禁护理	26	留置尿管的护理
13	床上使用便器	27	人工肛门便袋处理

5、服务有效期：保单生效起一年内有效

6、服务流程：

- 1) 服务申请：拨打客服热线 4008202150，9:00—17:30，含节假日；通过客服短信链接申请
- 2) 服务条件审核：链接内上传个人信息、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
- 3) 服务审核结果反馈：4 小时内客服电话反馈服务条件审核结果(病情资料齐全情况)
- 4) 服务安排：一线城市 24 小时以内、二线城市 48 小时以内安排照护人员上门服务

7、注意事项：

- 1) 本服务仅限被保险人本人使用。
- 2) 被保险人使用本服务必须正当合理，如果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，服务提供方有权终止该客户的使用权。
- 3) 服务对象须配合提供有效病情资料，具体根据就诊医院的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。
- 4) 取消：客户在约定服务日前一天的 18 点前取消预约不计服务次数，若未在前述时间内取消预约服务，则取消无效，视同客户已使用该次服务。
- 5) 变更：如果需要变更服务人员，请于预约前一天 18 点前取消订单后重新预约。
- 6) 每日提供服务时间：可支持 24 小时或不住医院，时间由被保险人与护工自行约定，首次申请不低于 3 天。

二、院后康复指导

服务介绍

院后康复指导：被保险人因意外伤害出院后，护士上门进行院后康护指导。

服务详情

1、服务内容：

客户申请后 2 个工作日之内，由专科护士上门（不计入客户权益次数），对客户身体及病情情况进行评估和信息采集，并由资深护理专家依据评估获得的量表信息从日常生活照料、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、个性化风险预防等方面，出具《居家康护指导书》，以电子版形式发送给客户，并会以电话形式跟客户或其家属进行远程解读和指导。

2、服务次数：护士上门评估 1 次，电话指导 3 次/年

3、服务使用条件：

- 骨折：包括长骨骨折、骨盆骨折、颅骨骨折；
- 严重烧伤（体表烧伤面积超过 5%）；
- 昏迷；
- 外伤导致的开腹、开颅手术；
- 皮肤撕脱伤面积大于 1%；

4、**服务安排时间：**护士上门时间 8:00-18:00

5、**服务有效期：**保单生效起一年内有效

6、服务流程：

- 1) 服务申请：拨打客服热线 4008202150，9:00—17:30，含节假日；通过客服短信链接申请
- 2) 服务条件审核：链接内上传个人信息、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
- 3) 服务审核结果反馈：4 小时内客服电话反馈服务条件审核结果(病情资料齐全情况)
- 4) 护士上门服务安排：一线城市 24 小时以内、二线城市 48 小时以内安排护士上门评估及信息采集，并与客户约定第 1 次报告解读时间
- 5) 出具《居家康护指导书》：护士评估完成 24 小时之内出具电子版《居家康护指导书》，并发送至客户预留邮箱
- 6) 第 1 次报告解读及指导：根据与客户约定时间由护理人员以电话形式跟客户或其家属进行远程解读和指导
- 7) 第 2、3 次指导：拨打客服热线 4008202150，9:00—17:30，含节假日
- 8) 第 2、3 次指导：根据与客户约定时间由护理人员以电话形式跟客户或其家属进行远程解读和指导

7、注意事项：

- 1) 本服务仅限被保险人本人使用。
- 2) 被保险人使用本服务必须正当合理，如果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，服务提供方有权终止该客户的使用权。
- 3) 服务对象须配合提供有效病情资料，具体根据就诊医院的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。
- 4) 客户在约定服务日前一天的 18 点前取消预约不计服务次数，若未在前述时间内取消预

约服务，则取消无效，视同客户已使用该次服务。

三、院后居家上门服务

服务介绍

院后居家上门服务：被保险人因意外伤害出院后，护士或者护工上门服务。

服务详情

1、服务内容：

客户出院后，可根据《居家康护指导书》或自身实际情况预约专业护士上门提供护理服务、康复指导服务或护工人员到家提供日常照顾服务；

2、服务次数：5次/年。护士上门护理5次或护工日常照顾5天，首次预约不低于3天。

3、服务使用条件：

- 骨折：包括长骨骨折、骨盆骨折、颅骨骨折；
- 严重烧伤（体表烧伤面积超过5%）；
- 昏迷；
- 外伤导致的开腹、开颅手术；
- 皮肤撕脱伤面积大于1%；

4、护理服务项目——护士服务

序列	护理名称	服务参考时间
1	伤口换药	20 分钟
2	外科伤口拆线	1 小时
3	上门打针	20 分钟
4	静脉采血	30 分钟
5	物理降温	30 分钟
6	压疮护理指导	1 小时
7	压疮伤口换药	1 小时
8	鼻饲护理	1 小时
9	留置胃管	1 小时
10	留置导尿	1 小时
11	灌肠护理及指导	1 小时
12	雾化护理	30 分钟
13	吸痰护理及指导	30 分钟
14	造口护理	1 小时
15	PICC 护理	1 小时
16	膀胱冲洗	20 分钟

17	口腔护理	20 分钟
18	外周静脉留置针的维护	30 分钟
19	失禁性皮炎的预防护理	30 分钟
20	人工肛门便袋护理	30 分钟
21	腹透管维护	1 小时
22	直肠栓剂给药	30 分钟
23	坠积性肺炎预防护理	1 小时
24	输液港（PORT）维护	1 小时
25	糖尿病足溃疡的护理	1 小时
26	气管切开置管的护理	30 分钟
27	引流管护理	1 小时
28	安全护理	1 小时
29	心脑血管疾病护理及指导	1 小时
30	认知能力评估与指导	1 小时
31	老年常见风险评估与指导	1 小时
32	康复辅具器具使用指导	1 小时
33	疾病康复指导	1 小时
34	压力性损伤风险评估与指导	1 小时
35	疼痛评估与指导	1 小时
36	营养评估与指导	1 小时
37	日常生活能力评估与指导	1 小时

5、日常照顾服务项目——护工服务

序号	日常照顾服务项目	14	人工取便术
1	头面部清洁、梳理	15	晨间护理
2	洗发	16	晚间护理
3	指/趾甲护理	17	会阴护理
4	手、足部清洁	18	药物管理
5	温水擦浴	19	协助翻身叩背排痰
6	沐浴	20	协助床上移动
7	协助进食/水	21	借助器具移动
8	口腔清洁	22	皮肤外用药物涂擦
9	协助更衣	23	安全护理
10	整理床铺	24	生活自理能力训练
11	排泄护理	25	压疮预防护理
12	失禁护理	26	留置尿管的护理
13	床上使用便器	27	人工肛门便袋处理

6、每日提供服务时间：

- 1) 护工照护可支持 24 小时或不住医院，时间由被保险人与护工自行约定，首次申请不低

于 3 天

2) 护士上门时间 8:00-18:00, 每次不超过 2 小时

7、服务有效期: 保单生效起一年内有效

8、服务流程:

1) 服务申请: 拨打客服热线 4008002150, 9:00—17:30, 含节假日; 通过短信链接申请

2) 服务条件审核: 链接内上传个人信息、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

3) 服务审核结果反馈: 4 小时内客服电话反馈服务条件审核结果(病情资料齐全情况)

4) 服务安排: 一线城市 24 小时以内、二线城市 48 小时以内安排照护人员上门服务

9、注意事项:

1) 本服务仅限被保险人本人使用。

2) 被保险人使用本服务必须正当合理, 如果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, 服务提供方有权终止该客户的使用权。

3) 服务对象须配合提供有效病情资料, 具体根据就诊医院的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。

4) 护理服务每一次上门服务限 2 小时, 如客户根据自身需要每次上门服务超出参考服务时长, 每 20 分钟加收 40 元, 该费用由客户自行承担, 提供服务的专业人员会提前告知收费标准。

5) 客户在服务前一天的 18 点前取消预约不计服务次数, 若未在前述时间内取消预约服务, 则视为取消无效, 视同客户已使用该次服务。

6) 变更: 如果需要变更服务人员, 请于预约前一天 18 点前取消订单后重新预约。

10、护理清单

服务名	服务内容	额度	服务人员资质
住院专属护工服务	被保险人因意外导致住院, 需要卧床休养或行动不便, 一名护工前往医院照顾病人病人 5 天。	一年 5 天 (首次不低于 3 天, 可支持 24 小时或不住医院, 时间由被保险人与护工自行约定)	护工
院后康护指导	被保险人因意外伤害住院, 出院后, 服务机构专业团队在获取必要的医学资料后, 针对对保险人日常生活照料、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》。并致电服务对象或家属, 对	护士上门评估 1 次, 电话指导一年 3 次	护士

	其《院后居家康护指导书》进行详细讲解。如服务对象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，服务机构专业团队将服务对象提供远程电话咨询与指导。		
院后居家上门康护服务	被保险人因意外伤害住院，出院后，依据《院后居家康护指导书》制定符合服务对象情况的《上门康护服务计划》，内容包括但不限于上门服务项目、服务总次数、服务频率等。并向服务对象讲解《上门康护服务计划》内容，经服务对象认可后落实执行。由服务对象按照《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。	一年 5 次 1、护士上门护理 5 次、每次最长 2 小时，或护工日常照顾 5 天，首次不低于 3 天。 2、护理服务 1 次=护工服务一天。 3、护工服务可支持 24 小时或不住家，时间由被保险人与护工自行约定。	护士或护工
心理关怀	在每日 9:00-18:00 期间被保险人申请后 24 小时内，通过电话咨询的形式，一对一为服务对象提供心理支持、心理疏导等服务，帮助服务对象减轻因病情导致的心理困顿、心理应激所致的急性应激障碍和意外创伤后应激障碍，给予情绪疏导。	一年 3 次	护士

四、心理关怀

服务介绍

心理关怀：被保险人一对一电话心理关怀。

服务详情

1、服务内容：

预约服务后，在每日 9:00-17:30 期间通过电话咨询的形式，一对一为服务对象提供心理支持、心理疏导等服务，帮助服务对象减轻因病情导致的心理困顿、心理应激所致的急性应激障碍和意外创伤后应激障碍，给予情绪疏导。

2、服务次数：3 次/年

3、服务可预约时间：每日 9:00-17:30

4、服务时长：单次最长 20 分钟

5、服务有效期：保单生效起一年内有效

6、服务流程：

- 1) 服务申请：拨打客服热线 4008202150，9:00—17:30，含节假日；通过短信链接申请
- 2) 服务条件审核：链接内上传个人信息、客户保单信息、可用服务次数等
- 3) 服务审核结果反馈：4 小时内客服电话反馈服务条件审核结果
- 4) 服务安排：根据与客户约定时间由护理人员以电话形式跟客户进行心理关怀

6、注意事项：

- 1) 本服务仅限被保险人本人使用。
- 2) 客户在约定服务日前一天的 18 点前取消预约不计服务次数，若未在前述时间内取消预约服务，则取消无效，视同客户已使用该次服务。

增值服务预约地址： https://wxcsb.tech-winning.net/guoren_office/#/