

**平安产险**  
**“北极星”中端医疗险**  
**健康服务手册**

版本 1.0.0

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：**

感谢您选择中国平安财产保险股份有限公司，很荣幸为您提供服务！

您的《平安产险“北极星”中端医疗险》由中国平安财产保险股份有限公司（以下简称“本公司”）承保。

同时，为履行相关保险责任，由本公司委托第三方服务商为您提供在保险合同中约定的线下就医服务：

- (1) 就医绿色通道（门诊/住院）
- (2) 国内 MDT 多学科会诊
- (3) 住院垫付
- (4) 基因检测服务
- (5) 靶向药院外药房垫付服务
- (6) 术后护理服务

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。

中国平安财产保险股份有限公司

## 敬请注意

- 本服务手册旨在指导您更好地使用保险合同相关的各项服务，如相关内容与保险合同不一致，请以保险合同为准。
- 被保险人自保险生效日满30天后起，可在授权服务商（英仕健康 Inshealth）处申请就医绿色通道（门诊/住院）、国内 MDT 多学科会诊、住院垫付、基因检测服务、靶向药院外药房垫付服务、术后护理服务，保险到期/退保后自动失效。
- 本公司将结合医疗服务环境等情况动态优化或调整服务手册内容。您可下载平安好车主/平安好生活 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。**

# 目录

<b>一、就医绿通服务</b> .....	<b>5</b>
1、服务介绍.....	5
2、服务细则.....	5
3、服务流程.....	5
4、绿通覆盖城市列表.....	7
<b>二、MDT 多学科会诊</b> .....	<b>7</b>
1、服务介绍.....	7
2、服务细则.....	7
3、服务流程.....	8
<b>三、住院垫付服务</b> .....	<b>8</b>
1、服务介绍.....	8
2、服务细则.....	8
3、服务流程.....	10
4、住院垫付服务覆盖城市列表.....	11
<b>四、基因检测服务</b> .....	<b>13</b>
1、服务介绍.....	13
2、服务细则.....	13
3、服务流程.....	14
<b>五、靶向药院外药房垫付服务</b> .....	<b>14</b>
1、服务介绍.....	14
2、服务细则.....	14
3、服务流程.....	15
4、院外靶向药垫付服务城市列表.....	16
<b>六、术后护理服务</b> .....	<b>19</b>
1、服务介绍.....	19
2、服务细则.....	19
3、服务流程.....	20
4、服务项目.....	20
5、服务范围.....	23

# 医疗服务项目内容细则及流程

## 一、就医绿通服务

### 1、服务介绍

被保险人初次罹患保障范围内的**重大疾病**，可申请三甲医院的门诊、住院预约服务各**1**次。为被保险人解决医疗资源紧张，看病等待难题，争取治疗时间。

### 2、服务细则

(1) 保单有效期内且等待期**30 天（含）**后，被保险人初次罹患本保险产品条款保障范围内的**重大疾病**后，可申请获得全国除港澳台外，省会城市及直辖市三甲医院的门诊、住院预约服务各**1**次。

(2) 被保险人申请服务时，需要递交医疗资料以确认其病情，具体资料会依据不同**重大疾病**有所不同。一般为门诊病历、出院小结、血液检测报告、CT 报告、MRI 报告或病理报告等。

(3) 服务时效承诺：【门诊预约】在服务商收到被保险人服务申请、审核通过被保险人服务资格且被保险人提供服务商要求的相关资料后 5 个工作日内安排；【住院预约】在服务商收到被保险人服务申请、审核通过被保险人服务资格、被保险人提供服务商要求的相关资料且住院条开具之日起 10 个工作日内安排。

(4) 服务医院：服务商精选了全国 31 个省/直辖市的近 1000 家三甲医院为被保险人提供就医绿通服务，后续还将不断增加服务覆盖的城市和医院。

1) 覆盖城市为：北京、上海、广州、深圳、天津、重庆、济南、青岛、郑州、南京、合肥、杭州、福州、厦门、成都、武汉、长沙、大连等城市，具体覆盖城市详见绿通覆盖城市列表。

2) 【门诊绿通】服务商承诺在合作范围内指定医院安排就医，指定副主任或以上级别，指定科室，但不承诺指定医生；【住院绿通】服务商承诺 10 个工作日内安排入住被保险人指定并且已开具住院通知单的医院（城市服务范围内）。

3) 若服务商已为被保险人完成门诊、住院安排，但被保险人未在预定时间就医，亦视为该次服务已完成。保单有效期内被保险人若未申请本项服务，则绿通服务到期终止，被保险人不再享受该项服务。

4) 上述服务不包含就医过程中产生的任何费用，如挂号费、诊疗费、床位费、手术费、会诊费、护理费、药费、检测费等相关费用。

(5) 本项服务申请成功后不允许改期、取消。

### 3、服务流程

步骤	内容
1	被保险人登录“英仕健康”微信小程序或致电服务热线 400-606-5033 申请； *需被保险人提供姓名、手机号及身份证号码以确认被保险人身份及服务内容；
2	在线提交相关病历资料及就诊信息，确认病情； *与被保险人确认就诊城市、医院、就诊日期、是否已开具住院条等情况。
3	服务商通知被保险人就医预约时间； *【门诊】启动绿通服务后 5 个工作日内完成安排 【住院】启动绿通服务且住院条开具之日起 10 个工作日内完成安排。
4	被保险人在指定预约时间就医，服务完成。

#### 4、绿通覆盖城市列表

绿通服务省市范围 (31个省市)			
省、直辖市名称	城市	省、直辖市名称	城市
北京	北京	贵州	贵阳
上海	上海	广东	广州
天津	天津		深圳
重庆	重庆	湖北	武汉
河北	石家庄	陕西	西安
福建	福州	湖南	长沙
	厦门	河南	郑州
山东	济南	四川	成都
	青岛	辽宁	沈阳
江苏	南京		大连
	苏州	杭州	
	南通	浙江	温州
安徽	合肥		宁波
广西	南宁	江西	南昌
	桂林	云南	昆明
黑龙江	哈尔滨	吉林	长春
新疆	乌鲁木齐	宁夏	银川
西藏	拉萨	内蒙古	呼和浩特
青海	西宁	海南	海口
甘肃	兰州	山西	太原

## 二、MDT 多学科会诊

### 1、服务介绍

服务商为被保险人安排北上广医学专家团队，根据被保险人既往检查和病史，选择合适的三甲医院，匹配三个以上相关科室/专业医学专家，提供面对面的多学科会诊诊疗意见，协助被保险人规划下一步的诊治方案。

### 2、服务细则

(1) 保单有效期内且等待期 **30 天** (含) 后，被保险人因初次罹患本保险产品条款保障范围的 **重大疾病**，可获得 MDT 多学科会诊服务 **1 次**。

(2) 被保险人申请服务时，需要递交医疗资料以供专家判断其病情，具体资料会依据不同 **重大疾病** 种类有所不同。一般为门诊病历、出院小结、血液检测报告、CT 报告、MRI 报告或病理报告等。

(3) 多学科诊疗意见由北京、上海、广州的三甲医院专家团队出具；若被保险人或被保险人家

属无法亲自前往 MDT 多学科会诊现场，需要服务商服务人员代为前往会诊现场或选择视频多学科会诊获取诊疗意见的，服务人员代为前往的需被保险人或被保险人家属签署多学科会诊委托书。

(4) 保单有效期内被保险人若未申请本项服务，则多学科会诊服务终止。

1) 若已为被保险人安排会诊服务后，但被保险人未在预定时间参加，亦视为该次服务已完成。

2) 如外省市被保险人或被保险人家属至北上广参加多学科会诊，住宿及交通等费用自理。

### 3、服务流程

步骤	内容
1	被保险人登录“英仕健康”微信小程序或致电服务热线 400-606-5033 申请； *被保险人需要提供姓名、保单号及身份证号码以确认被保险人身份及服务内容；
2	选择 MDT 多学科会诊服务；
3	在线提交相关疾病材料与会诊需求；
4	服务商接收到材料后与被保险人确认病情； *服务商向被保险人收集病历资料，以供专家做出多学科会诊意见。
5	多学科诊疗服务开始； *资料收集完整，启动多学科诊疗服务安排。协调相关科室/专业医生，确定诊疗地点及时间，并告知患者或家属准时出席，10 个工作日内安排线下的专家会诊。
6	服务商出具多学科会诊诊疗意见报告，服务完成。 *多个科室/专业专家会诊后 5-10 个工作日内，出具书面诊疗意见报告给被保险人。

## 三、住院垫付服务

### 1、服务介绍

被保险人初次罹患本保险产品条款保障范围内的疾病并需住院治疗，可申请获得住院垫付服务，为被保险人解决住院治疗大额资金压力。

### 2、服务细则

(1) 保单有效期内且等待期 30 天（含）后，被保险人因初次罹患本保险产品条款保障范围的疾病并需住院治疗，可申请获得住院垫付服务。

(2) 被保险人需要提前 5 个工作日预约住院垫付服务。

(3) 被保险人申请服务时，需要递交医疗资料以确认其病情，具体资料会依据不同疾病种类有所不同，癌症的垫付病理报告为必须递交的资料。一般为门诊病历、出院小结、血液检测报告、CT

报告、MRI 报告或病理报告等。保险公司须审核是否同意被保险人申请，如审核通过，还需向服务商出具住院担保函或邮件确认同意垫付操作。

(4) 服务商在提供垫付服务时，被保险人需要同时签署医疗垫付知情同意书和理赔授权书，且将住院发票、出院小结等服务商要求提供的医疗理赔资料在垫付服务完成时交付给垫付服务人员。

(5) 服务医院范围：目前为北京、上海、广州、深圳、天津、重庆、济南、青岛、郑州、南京、合肥、杭州、福州、厦门、成都、武汉、长沙、大连等 210 个城市的二级及二级以上社保定点公立医院，后续还将不断增加服务覆盖的城市和医院。具体合作城市以被保险人申请服务时的城市列表为准。

(6) 若服务商已为被保险人预约垫付服务，但被保险人未在预定时间办理住院或拒绝签署医疗垫付知情同意书和理赔授权书，亦视为该次服务已完成。保单有效期内被保险人若未申请本项服务，则垫付服务到期终止，被保险人不再享受该项服务。

### 3、服务流程

步骤	内容
1	<p>被保险人登录“英仕健康”微信小程序或致电服务热线 400-606-5033 申请；</p> <p>*被保险人需要提供姓名、保单号及身份证号码以确认被保险人身份及服务内容；</p>
2	<p>选择住院垫付服务；</p> <p>*提前 5 个工作日预约</p>
3	<p>被保险人在线提交相关疾病材料与垫付需求；</p>
4	<p>服务商提交材料，保险公司进行审核；</p> <p>*一、保险公司在 2 个工作日内通知服务商审核结果，是否同意垫付。 二、如审核不通过，应说明原因；如需查勘，在 15 个工作日内通知服务商查勘结果。</p>
5	<p>服务商将审核结果告知被保险人，并告知垫付服务执行时间与细则；</p> <p>*根据审核结果：(1) 拒绝垫付，服务商告知客户保险公司拒绝垫付原因 (2) 查勘未通过，服务商告知客户保险公司查勘结果 (3) 查勘通过，服务商主动通知被保险人，并再次引导被保险人使用垫付服务。</p>
6	<p>住院垫付开始；</p> <p>*服务商协助被保险人在预约日期至医院办理住院，签署垫付授权书，垫付服务开始。</p>
7	<p>出院结账，服务完成。</p> <p>*服务商协助被保险人办理出院，提交住院发票、出院小结等资料，垫付服务完成。</p>

#### 4、住院垫付服务覆盖城市列表

省、直辖市名称	城市	省、直辖市名称	城市	省、直辖市名称	城市
北京	北京	浙江	杭州	湖南	长沙
天津	天津		宁波		常德
河北	石家庄		温州		衡阳
	沧州		绍兴		郴州
	邯郸		台州	怀化	
	廊坊		金华	深圳	
	廊坊三河		湖州	广州	
	秦皇岛		丽水	惠州	
	张家口		嘉兴	中山	
邢台	衢州		广东	珠海	
衡水	舟山	汕尾			
山西	太原	合肥		韶关	
	长治	芜湖		汕头	
	运城	马鞍山		云浮	
	临汾	阜阳		德庆	
	晋中	蚌埠		肇庆	
	寿阳	淮南		南宁	
	晋城	铜陵		柳州	
	大同	宿州		玉林	
	朔州	六安	北海		
	忻州	宣城	百色		
阳泉	池州	防城港			
内蒙古	呼和浩特	福建	泉州	贺州	
	包头		福州	海南	海口
	鄂尔多斯		厦门	三亚	
	赤峰		南平	重庆	重庆
	通辽	三明	四川	成都	
	乌海	南昌		绵阳	
	巴彦淖尔	赣州		德阳	
	阿拉善	九江		南充	
	乌兰察布	上饶		眉山	
	呼伦贝尔	宜春		眉山仁寿	
辽宁	大连	景德镇	凉山		

	沈阳		吉安		雅安
	鞍山		鹰潭		资阳
	营口		萍乡		乐山
	盘锦		青岛		广元
	抚顺		济南		遂宁
	锦州		烟台		泸州
	朝阳		潍坊		内江
	葫芦岛		淄博		贵阳
	阜新		滨州		遵义
吉林	长春	山东	德州	贵州	毕节
	吉林		济宁		六盘水
	四平		聊城		黔南州
	延吉		威海		黔西南
哈尔滨	东营		铜仁		
牡丹江	日照		黔东南		
黑龙江	齐齐哈尔		枣庄	云南	安顺
	绥化		泰安		昆明
	鸡西		临沂		玉溪
	七台河		菏泽	西藏	拉萨
	鹤岗		郑州	陕西	西安
上海	洛阳		榆林		
苏州	南阳	咸阳			
常熟	周口	延安			
昆山	安阳	铜川			
江苏	太仓	河南	信阳	甘肃	兰州
	张家港		开封		白银
	南京		商丘		甘南州
	无锡		三门峡	青海	西宁
	南通		新乡	宁夏	银川
	常州		鹤壁	新疆	乌鲁木齐
	徐州		漯河	湖北	咸宁
	淮安		武汉		恩施
	盐城	宜昌	潜江		
	连云港	襄阳	随州		
	宿迁	孝感	荆门		

江苏	扬州		荆州		
	泰州		十堰		
	镇江		鄂州		

## 四、基因检测服务

### 1、服务介绍

靶向药物基因检测是通过对患者癌细胞进行基因检测，从而选择对患者有效的特定药物或方案，是真正意义上的精准医学。精准了解肿瘤基因，匹配药物，评估靶向药物对患者的疗效或耐药情况，减少盲目试药，科学治疗和控费。

### 2、服务细则

(1) 保单有效期内且等待期 30 天（含）后，被保险人初次罹患本产品条款保障范围的恶性肿瘤后可申请获得 1 次本项服务。

(2) 本服务检测所患恶性肿瘤相关的基因状态，旨在为后续精准医疗的靶向用药提供参考。

(3) 申请服务时，被保险人需要递交医疗资料以确认其恶性肿瘤病情，具体资料会依据不同恶性肿瘤有所不同。一般为门诊病历、出院小结、血液检测报告、CT 报告、MRI 报告或病理报告等。

(4) 根据所检测的恶性肿瘤类型不同，被保险人需配合检测服务方提供符合基因检测要求的样本。样本一般为病理切片、外周血、活检组织或唾液。

(5) 保单年度内被保险人若未申请本项服务或无法提供检测样本，则视为检测服务终止。

(6) 对于被保险人自行购买的基因检测产品检测等则不在承保范围亦不予报销。

### 3、服务流程

步骤	内容
1	被保险人登录“英仕健康”微信小程序或致电服务热线 400-606-5033 申请； *被保险人需要提供姓名、保单号及身份证号码以确认被保险人身份及服务内容；
2	选择基因检测服务；
3	服务商向被保险人收集病历资料，确认病情、检测项目； *需要通过了解病情后，确定精准基因检测方案。
4	服务商指导被保险人提供基因检测样本； *依据检测项目不同，指导被保险人提供组织切片、血液等具体样本。
5	被保险人寄送样本至指定实验室； *指导被保险人寄送样本。
6	出具检测报告，精准靶向用药解读。 *实验室收到样本后 15 个工作日内，出具电子版、纸质版报告给被保险人。

## 五、靶向药院外药房垫付服务

### 1、服务介绍

罹患恶性肿瘤的被保险人在治疗期间，因医生开具的靶向药治疗处方院内无相应药品时，服务商为被保险人提供靶向药院外药房垫付服务，解决客户买药贵、用药难的问题。

### 2、服务细则

(1) 保单有效期内且等待期 **30 天** (含) 后，被保险人初次罹患本保险产品条款保障范围的恶性肿瘤后可申请获得本项服务。

(2) 本服务为罹患**恶性肿瘤**的被保险人在治疗期间，因医生开具的靶向药治疗处方院内无相应药品时，服务商为被保险人提供靶向药院外药房垫付服务。

(3) 被保险人申请服务时，需要递交医疗资料以确认其恶性肿瘤病情，同时必须提交治疗医院主治医生开具的靶向药药品处方原件照片，具体资料会依据不同恶性肿瘤有所不同。一般为门诊病历、出院小结、血液检测报告、CT 报告、MRI 报告或病理报告等，如已进行基因检测，同时提交基因检测报告。

(4) 服务商在提供院外靶向药垫付服务时，被保险人需要同时签署医疗垫付知情同意书/

理赔授权书，且将药品处方原件、垫付授权书、理赔授权书、药品发票原件等理赔相关资料交给药店服务人员。

(5) 服务范围：靶向药院外药房垫付服务目前覆盖 208 个城市。保单年度内被保险人若未申请本项服务，则服务到期终止，被保险人不再享受该项服务。

(6) 垫付服务审核原则：

- 1) 被保险人发起靶向药垫付服务时，服务商核对被保险人既往服务情况及医学材料，核实材料一致性；
- 2) 服务商收集资料时，病理报告和处方为必须材料；处方、医疗材料、病史及医嘱中的医院、医生需匹配；
- 3) 基因检测报告为垫付资料重要凭证；服务商核实被保险人申请药物适应症是否要求明确基因靶向，若为明确基因靶点药物，需索取相应检测报告（院内病理免疫组化、PCR、ARMS、FISH 或基因检测机构检测报告），若无检测报告则建议被保险人申请保险内精准治疗基因检测服务，先行检测匹配药物；
- 4) 被保险人同一治疗方案的申请，服务商在收集资料时关注并核对上次药品的使用记录，注射类药品核对门诊或住院注射记录，并同时收集最新门诊及住院相关材料；口服类药物关注门诊医嘱；
- 5) 同一被保险人处方信息更改时，服务商核对其最新门诊、住院病史及医嘱，关注被保险人治疗药品更改的合理性，是否符合医嘱或疾病进展。
- 6) 如被保险人申请的院外靶向垫付药品为社保药品，但所在区域药店无法直接进行医保结算，按照保险责任约定进行垫付，被保险人不接受该理赔额度时，则不提供院外靶向药垫付服务。

(7) 服务商对药品目录清单定期更新。

### 3、服务流程

步骤	内容
1	被保险人登录“英仕健康”微信小程序或致电服务热线 400-606-5033 申请； *被保险人需要提供姓名、保单号及身份证号码以确认被保险人身份及服务内容；
2	选择靶向药院外药房垫付服务；
3	服务商收集被保险人完整诊疗材料； *材料信息为门诊病史、出院小结、影像检查报告、血液检查报告、病理诊断、处方、基因检测报告等。其中主治医师处方（二级及二级以上医院）、病理报告为必须。

4	<p>服务商根据提交材料判断是否确诊癌症，并提供靶点基因检测；</p> <p>*服务商服务人员根据患者上传材料判断是否确诊癌症，检查是否是在保险保障期限内，病史上是否有投保前不符合核保条件的既往病史。</p>
5	<p>服务商判断处方是否真实合理、是否支付范围内用药；同时匹配检测结果与用药适应症结果；</p> <p>*需要通过了解病情后，核对医嘱与处方一致性，核对处方医院是否在保障责任范围内，确定所需药品剂量与疾病病情是否合理，审核无误将资料发至保险公司，申请院外药品垫付担保函（附件十二）。非首次申请：同种药品则核对上次药品使用情况（注射类药品查看住院或注射记录），若垫付药品更改，核对处方及病史医嘱，确保为病情范围内用药。</p>
6	<p>服务商确认无误向就近合作药店进行药品垫付授权；</p> <p>*垫付授权函包括此次购药数量与金额，及购药有效期等。接收到垫付授权函后，依据被保险人处方授权被保险人此次购药药品、盒数及垫付比例向药店发起垫付授权。</p>
7	<p>服务商通知被保险人前往指定药店取药/配送药品；</p> <p>*通知被保险人在有效期内，至指定药房凭发票及委托函签字原件领取药品，药店服务人员同时协助收集药品发票、处方与相应委托函材料。</p>
8	<p>药品垫付成功。</p> <p>*服务商向药店收集理赔材料，向保险公司发起理赔申请。</p>

#### 4、院外靶向药垫付服务城市列表

省/直辖市/自治区	地级市/地区
辽宁省	沈阳市
	大连市
	鞍山市
	抚顺市
	锦州市
	丹东市
	营口市
	朝阳市
	葫芦岛市
天津	天津
河北省	唐山市
	石家庄市
	秦皇岛市
	沧州市
	邢台市
	衡水市
	承德市
廊坊市	
北京	北京
上海	上海
重庆	重庆
福建省	福州市

省/直辖市/自治区	地级市/地区
湖北省	荆州市
	十堰市
	黄冈市
	黄石市
	荆门市
	随州市
	武汉市
	孝感市
	利川市
	宜城市
河南省	郑州市
	驻马店市
	南阳市
	周口市
	新乡市
	平顶山市
	商丘市
	漯河市
	安阳市
	洛阳市
山东省	巩义市
	济南市



	益阳市		黑龙江省	哈尔滨市
	娄底市		四川省	成都市
	常德市			攀枝花市
	张家界市			乐山市
	邵阳市			自贡市
	永州市			南充市
	郴州市			泸州市
	浏阳市			绵阳市
	吉首市			宜宾市
贵州省	贵阳市			凉山彝族自治州
	安顺市			达州市
	遵义市			德阳市
广西省	南宁市			遂宁市
	桂林市			资阳市
	梧州市		内江市	
	玉林市		江西省	南昌市
	柳州市			抚州市
	贵港市		甘肃省	兰州市
	北海市			天水市
	百色市			武威市
	河池市			定西市
	山西省	太原市		
长治市				白银市
运城市				张掖市
晋城市				酒泉市
临汾市				临夏市
阳泉市				金昌市
吕梁市			吉林省	长春市
晋中市				吉林市
内蒙古		乌兰察布市		
	呼伦贝尔市			四平市
	呼和浩特市			延边朝鲜族自治州
	通辽市			通化市
海南省	海口市			白城市
	三亚市			
	文昌市			
宁夏省	银川市			
	吴忠市			
	石嘴山市			
	中卫市			

## 六、术后护理服务

### 1、服务介绍

为被保险人提供专业的术后护理服务，减少患者出院后往返医院次数，预防伤口或病灶感染，提高患者出院后的康复情况和生活质量。

### 2、服务细则

(1) 保单有效期内且等待期 30 天（含）后，被保险人确诊罹患保险合同约定重大疾病并接受手术治疗，且被保险人位于本服务手册所列服务城市范围内时，可免费申请获得【10】次术后护理服务，每次术后护理服务可从本服务手册服务内容中任选一项。被保险人申请服务时，可同时申请多次术后护理服务。

(2) 被保险人仅可预约 7 日内的服务；预约服务时，被保险人需要提前三个工作日递交医疗资料以确认其重大疾病，具体资料会依据不同疾病有所不同。一般为门诊病历、出院小结、血液检测报告、CT 报告、MRI 报告、B 超、心脏彩超报告、心电图报告等。

(3) 被保险人的服务使用权与保单有效期一致，保单到期，被保险人不再享受该项服务。

(4) 服务取消或更改时间需要在原预约时间至少提前一个工作日告知，被保险人若申请服务成功，但未在预约时间使用，则视为服务已完成。

(5) 被保险人若申请服务成功，但未在预约时间使用，则视为服务已完成。

### 3、服务流程

步骤	内容
1	被保险人登录“英仕健康”微信小程序或致电服务热线 400-606-5033 申请； *被保险人需要提供姓名、保单号及身份证号码以确认被保险人身份及服务内容；
2	选择术后护理服务；
3	在线提交相关疾病材料与护理需求； *仅可预约 7 日内的服务
4	服务商收到申请材料并联系客户； *通过医疗材料判断客户疾病，并且推荐相对应的术后护理服务。
5	根据客户需求预约术后护理； *根据被保险人需求预约术后护理项目与时间
6	服务人员上门为被保险人提供术后护理； *根据预约项目与时间上门为被保险人提供术后护理服务。
7	按时回访被保险人术后护理情况。 *服务商回访被保险人，了解服务水平。

### 4、服务项目

\*居家康复类服务仅在省会城市和一线城市提供

序号	服务类型	服务名称	适用人群	服务内容	参考时长
1	基础护理	普通换药	1.术后伤口需要换药的患者 2.伤口有出血、渗血、分泌物或污染伤口需清洁消毒的患者	根据医嘱，包括伤口检查、包扎、更换敷料及健康指导。	不超过 30min
2	基础护理	雾化治疗	正规医疗机构医生开具处方，带药回家，不方便去医院做雾化治疗的患者	根据医嘱配置药物，患者通过雾化器吸入药液，达到治疗的目的。	不超过 30min
3	基础护理	会阴护理	1.长期卧床、生活不能自理的患者 2.大小便失禁患者 3.会阴部有伤口，需保持会	根据医嘱及患者情况，选择合适擦洗液擦洗会阴部，以保持会阴清洁和舒适，促进伤口愈合，防止感染。	不超过 30min

			阴部清洁的患者		
4	基础护理	灌肠护理	各种原因引起的便秘及肠积气的患者	将导管自肛门插入，灌注液体，以达到通便排气、刺激肠蠕动等目的。	不超过60min
5	基础护理	普通留置针输液	1.须多次静脉注射的患者。 2.输液疗程在1个月内且无刺激性药物的患者。 3.血管较差的患者。	根据医嘱，选择合适的静脉进行留置针穿刺，将药物输入体内。	不超过60min
6	基础护理	口腔护理	不能经口进食，长期鼻饲的患者	根据医嘱及患者情况，选择合适护理液擦拭口腔，以保持口腔清洁、预防感染，促进食欲。	不超过30min
7	基础护理	造口护理	需要定期更换造口袋的患者 造口及周围皮肤出现并发症的患者	检查造口、皮肤情况及排泄物性状，造口袋更换，并给予健康指导。	不超过60min
8	高级护理	高级留置针输液	1.须多次静脉注射的患者。 2.输液疗程在1个月内且无刺激性药物的患者。 3.血管较差的患者。 4.单次输液时间较长，无人陪护的患者	根据医嘱，选择合适的静脉进行留置针穿刺，将药物输入体内。	不超过120min
9	高级护理	吸痰护理	1.有痰鸣音或排痰不畅者 2.自身无力咳痰或痰液粘稠者	应用吸痰器，经口鼻将口腔及呼吸道的分泌物吸出，保持呼吸道通畅。	不超过30min
10	高级护理	压疮护理	由于长期卧床造成单发或多发Ⅱ、Ⅲ期压疮的患者	根据医嘱及患者情况，对压疮部位给予清洁、消毒、换药及健康指导，促进压疮恢复。	不超过50min

11	高级护理	更换尿管及管路维护	1.长期留置尿管，需要居家维护并更换尿管的患者 2.膀胱冲洗或需膀胱药物冲洗的患者	根据医嘱及用户情况，重新留置尿管，给予皮肤清洁、管路维护、健康指导等。	不超过60min
12	高级护理	更换胃管及鼻饲	1.留置胃管，需要定期更换的患者 2.留置胃管，意外拔除管路的患者	根据医嘱及患者情况，重新留置胃管，并给予鼻饲一次。	不超过60min
13	高级护理	PICC 管路维护及换药	适用于留置 PICC (经皮深静脉置管) 后回家，需定期维护的患者	包括测量臂围、局部观察、PICC 换药、更换接头、冲洗管路等，并给予健康指导。	不超过60min
14	专病护理	心血管疾病护理	1.三高及心血管检查指标异常 2.已确诊的心血管慢性病患者（需要长期观察、护理及生活照护的患者） 3.介入治疗，手术治疗等特殊治疗的心血管病	1.上门护士按照收集健康信息，进行护理评估，护理诊断及护理方案的制定及实施； 2.服务限定为慢性病的健康管理，如遇急症病情须到医疗机构就诊； 3.医责险保障限定为医疗专科护理项目 4.套餐内次数，有效期为1年	不超过60min
15	专病护理	慢性肾功能衰竭护理	慢性肾功能不全，肾功能衰竭的各种肾脏疾病	1.上门护士按照收集健康信息，进行护理评估，护理诊断及护理方案的制定及实施； 2.服务限定为慢性病的健康管理，如遇急症病情须到医疗机构就诊； 3.医责险保障限定为医疗专科护理项目 4.套餐内次数，有效期为1年	不超过60min
16	专病护理	慢性呼吸系统疾病护理	1.慢性呼吸系统疾病 2.呼吸功能障碍 3.呼吸系统肿瘤及其术后	1.上门护士按照收集健康信息，进行护理评估，护理诊断及护理方案的制定及实施； 2.服务限定为慢性病的健康管理，如遇急症病情须到医疗机构就诊； 3.医责险保障限定为医疗专科护理项目 4.套餐内次数，有效期为1年	不超过60min

17	专病护理	中风康复护理	脑血管意外及其恢复期患者	<p>1.上门护士按照收集健康信息,进行护理评估,护理诊断以及护理方案的制定及实施;</p> <p>2.服务限定为慢性病情的健康管理,如遇急症病情须到医疗机构就诊;</p> <p>3.医责险保障限定为医疗专科护理项目</p> <p>4.套餐内次数,有效期为1年</p>	不超过90min
18	专病护理	肿瘤护理	<p>1.肿瘤术后患者</p> <p>2.放化疗治疗患者</p> <p>3.终末期临终关怀患者</p>	<p>1.上门护士按照收集健康信息,进行护理评估,护理诊断以及护理方案的制定及实施;</p> <p>2.服务限定为慢性病情的健康管理,如遇急症病情须到医疗机构就诊;</p> <p>3.医责险保障限定为医疗专科护理项目</p> <p>4.套餐内次数,有效期为1年</p>	不超过120min
19	专病护理	骨折术后护理	骨折术后的患者	<p>1.上门护士按照收集健康信息,进行护理评估,护理诊断以及护理方案的制定及实施;</p> <p>2.服务限定为慢性病情的健康管理,如遇急症病情须到医疗机构就诊;</p> <p>3.医责险保障限定为医疗专科护理项目</p> <p>4.套餐内次数,有效期为1年</p>	不超过120min

## 5、服务范围

序号	省份	城市	城市类别	序号	省份	城市	城市类别
1	北京	北京	一线	216	贵州	遵义	
2	安徽	合肥	省会	217	湖北	武汉	省会
3	安徽	巢湖		218	湖北	鄂州	
4	安徽	滁州		219	湖北	黄冈	
5	安徽	蚌埠		220	湖北	黄石	

6	安徽	马鞍山		221	湖北	荆门	
7	安徽	芜湖		222	湖北	荆州	
8	安徽	阜阳		223	湖北	随州	
9	安徽	宿州		224	湖北	襄阳	
10	安徽	安庆		225	湖北	宜昌	
11	安徽	六安		226	湖北	咸宁	
12	安徽	亳州		227	湖北	十堰	
13	安徽	池州		228	湖北	仙桃	
14	安徽	宣城		229	湖北	天门	
15	安徽	淮南		230	湖北	孝感	
16	安徽	黄山		231	湖北	大冶	
17	安徽	铜陵		232	湖北	丹江口	
18	安徽	淮北		233	湖北	宜都	
19	福建	福州	省会	234	湖北	当阳	
20	福建	三明		235	湖北	枝江	
21	福建	龙岩		236	湖北	老河口	
22	福建	南平		237	湖北	枣阳	
23	福建	莆田		238	湖北	宜城	
24	福建	泉州		239	湖北	钟祥	
25	福建	厦门		240	湖北	京山	
26	福建	漳州		241	湖北	应城	

27	甘肃	兰州	省会	242	湖北	安陆	
28	甘肃	定西		243	湖北	汉川	
29	甘肃	庆阳		244	湖北	洪湖	
30	甘肃	天水		245	湖北	石首	
31	广西	南宁	省会	246	湖北	松滋	
32	广西	桂林		247	湖北	麻城	
33	广西	河池		248	湖北	武穴	
34	广西	钦州		249	湖北	赤壁	
35	广西	玉林		250	湖北	广水	
36	广西	贺州		251	湖北	恩施土家族苗族自治州	
37	广西	柳州		252	湖北	利川	
38	广西	百色		253	湖北	潜江	
39	广西	防城港		254	重庆	重庆	直辖
40	广西	梧州		255	山东	济南	省会
41	广西	崇左		256	山东	淄博	
42	广西	贵港		257	山东	枣庄	
43	广西	北海		258	山东	滨州	
44	广西	来宾		259	山东	德州	
45	山西	太原	省会	260	山东	东营	
46	山西	大同		261	山东	菏泽	
47	山西	临汾		262	山东	济宁	

48	山西	朔州		263	山东	聊城	
49	山西	阳泉		264	山东	临沂	
50	山西	长治		265	山东	青岛	
51	山西	运城		266	山东	泰安	
52	山西	晋城		267	山东	威海	
53	江苏	南京	省会	268	山东	潍坊	
54	江苏	淮安		269	山东	烟台	
55	江苏	镇江		270	山东	日照	
56	江苏	常州		271	山东	莱芜	
57	江苏	连云港		272	山东	胶州	
58	江苏	南通		273	山东	平度	
59	江苏	苏州		274	山东	莱西	
60	江苏	泰州		275	山东	滕州	
61	江苏	无锡		276	山东	龙口	
62	江苏	江阴		277	山东	莱阳	
63	江苏	宜兴		278	山东	莱州	
64	江苏	邳州		279	山东	招远	
65	江苏	新沂		280	山东	蓬莱	
66	江苏	溧阳		281	山东	栖霞	
67	江苏	常熟		282	山东	海阳	
68	江苏	太仓		283	山东	青州	

69	江苏	昆山		284	山东	诸城	
70	江苏	张家港		285	山东	寿光	
71	江苏	海安		286	山东	安丘	
72	江苏	启东		287	山东	高密	
73	江苏	海门		288	山东	昌邑	
74	江苏	如皋		289	山东	曲阜	
75	江苏	东台		290	山东	邹城	
76	江苏	高邮		291	山东	新泰	
77	江苏	仪征		292	山东	肥城	
78	江苏	丹阳		293	山东	乳山	
79	江苏	扬中		294	山东	荣成	
80	江苏	句容		295	山东	乐陵	
81	江苏	靖江		296	山东	禹城	
82	江苏	兴化		297	山东	临清	
83	江苏	泰兴		298	山东	邹平	
84	江西	南昌	省会	299	浙江	杭州	省会
85	江西	上饶		300	浙江	丽水	
86	江西	赣州		301	浙江	湖州	
87	江西	吉安		302	浙江	嘉兴	
88	江西	景德镇		303	浙江	金华	
89	江西	九江		304	浙江	宁波	

90	江西	萍乡		305	浙江	衢州	
91	江西	宜春		306	浙江	绍兴	
92	江西	抚州		307	浙江	台州	
93	江西	鹰潭		308	浙江	温州	
94	江西	新余		309	浙江	舟山	
95	江西	乐平		310	浙江	建德	
96	江西	瑞昌		311	浙江	余姚	
97	江西	庐山		312	浙江	慈溪	
98	江西	贵溪		313	浙江	瑞安	
99	江西	瑞金		314	浙江	乐清	
100	江西	井冈山		315	浙江	龙港	
101	江西	丰城		316	浙江	桐乡	
102	江西	樟树		317	浙江	海宁	
103	江西	德兴		318	浙江	平湖	
104	江西	高安		319	浙江	诸暨	
105	江西	共青城		320	浙江	嵊州	
106	内蒙古	呼和浩特	省会	321	浙江	兰溪	
107	内蒙古	包头		322	浙江	义乌	
108	内蒙古	呼伦贝尔		323	浙江	东阳	
109	内蒙古	乌海		324	浙江	永康	
110	内蒙古	鄂尔多斯		325	浙江	江山	

111	内蒙古	锡林郭勒盟		326	浙江	临海	
112	内蒙古	赤峰		327	浙江	温岭	
113	内蒙古	通辽		328	浙江	玉环	
114	内蒙古	乌兰察布		329	浙江	龙泉	
115	内蒙古	兴安盟		330	陕西	西安	省会
116	内蒙古	巴彦淖尔		331	陕西	安康	
117	内蒙古	阿拉善		332	陕西	宝鸡	
118	宁夏	银川	省会	333	陕西	铜川	
119	云南	昆明	省会	334	陕西	渭南	
120	云南	迪庆藏族自治州		335	陕西	咸阳	
121	辽宁	沈阳	省会	336	陕西	汉中	
122	辽宁	大连		337	陕西	兴平	
123	辽宁	丹东		338	陕西	彬州	
124	辽宁	抚顺		339	陕西	韩城	
125	辽宁	阜新		340	陕西	华阴	
126	辽宁	锦州		341	广东	广州	一线
127	辽宁	辽阳		342	广东	潮州	
128	辽宁	盘锦		343	广东	东莞	
129	辽宁	铁岭		344	广东	佛山	
130	辽宁	鞍山		345	广东	惠州	
131	辽宁	本溪		346	广东	江门	

132	辽宁	营口		347	广东	揭阳	
133	辽宁	朝阳		348	广东	茂名	
134	辽宁	葫芦岛		349	广东	梅州	
135	河南	郑州	省会	350	广东	汕头	
136	河南	洛阳		351	广东	韶关	
137	河南	安阳		352	广东	深圳	一线
138	河南	鹤壁		353	广东	阳江	
139	河南	焦作		354	广东	湛江	
140	河南	开封		355	广东	肇庆	
141	河南	漯河		356	广东	中山	
142	河南	南阳		357	广东	珠海	
143	河南	濮阳		358	广东	清远	
144	河南	三门峡		359	广东	河源	
145	河南	信阳		360	广东	云浮	
146	河南	驻马店		361	广东	汕尾	
147	河南	平顶山		362	广东	乐昌	
148	河南	新乡		363	广东	南雄	
149	河南	许昌		364	广东	恩平	
150	河南	商丘		365	广东	台山	
151	河南	周口		366	广东	开平	
152	河南	济源		367	广东	鹤山	

153	河南	登封		368	广东	吴川	
154	河南	巩义		369	广东	廉江	
155	河南	新郑		370	广东	雷州	
156	河南	荥阳		371	广东	化州	
157	河南	新密		372	广东	信宜	
158	河南	汝州		373	广东	高州	
159	河南	林州		374	广东	四会	
160	河南	长垣		375	广东	兴宁	
161	河南	禹州		376	广东	陆丰	
162	河南	义马		377	广东	阳春	
163	河南	项城		378	广东	英德	
164	海南	海口	省会	379	广东	连州	
165	海南	三亚		380	广东	普宁	
166	青海	西宁	省会	381	广东	罗定	
167	河北	石家庄	省会	382	上海	上海	一线
168	河北	邢台		383	天津	天津	直辖
169	河北	保定		384	新疆	乌鲁木齐	省会
170	河北	沧州		385	新疆	阿克苏	
171	河北	承德		386	湖南	长沙	省会
172	河北	邯郸		387	湖南	衡阳	
173	河北	廊坊		388	湖南	湘潭	

174	河北	秦皇岛		389	湖南	株洲	
175	河北	唐山		390	湖南	邵阳	
176	河北	张家口		391	湖南	岳阳	
177	河北	晋州		392	湖南	常德	
178	河北	新乐		393	湖南	益阳	
179	河北	辛集		394	湖南	永州	
180	河北	遵化		395	湖南	醴陵	
181	河北	迁安		396	湖南	湘乡	
182	河北	滦州		397	湖南	韶山	
183	河北	南宫		398	湖南	耒阳	
184	河北	沙河		399	湖南	常宁	
185	河北	安国		400	湖南	武冈	
186	河北	涿州		401	湖南	邵东	
187	河北	定州		402	湖南	临湘	
188	河北	平泉		403	湖南	津市	
189	河北	泊头		404	湖南	张家界	
190	河北	黄骅		405	湖南	沅江	
191	河北	河间		406	湖南	冷水江	
192	河北	任丘		407	湖南	娄底	
193	河北	霸州		408	湖南	资兴	
194	河北	三河		409	湖南	怀化	

195	河北	深州		410	湖南	洪江	
196	河北	高碑店		411	四川	成都	省会
197	河北	衡水		412	四川	达州	
198	黑龙江	哈尔滨	省会	413	四川	德阳	
199	黑龙江	大庆		414	四川	广安	
200	黑龙江	大兴安岭地区		415	四川	广元	
201	黑龙江	鹤岗		416	四川	乐山	
202	黑龙江	黑河		417	四川	泸州	
203	黑龙江	佳木斯		418	四川	眉山	
204	黑龙江	牡丹江		419	四川	绵阳	
205	黑龙江	七台河		420	四川	南充	
206	黑龙江	齐齐哈尔		421	四川	资阳	
207	黑龙江	双鸭山		422	四川	自贡	
208	吉林	长春	省会	423	四川	攀枝花	
209	吉林	吉林		424	四川	遂宁	
210	吉林	辽源		425	四川	内江	
211	吉林	四平		426	四川	宜宾	
212	吉林	松原		427	四川	雅安	
213	吉林	通化		428	四川	巴中	
214	贵州	贵阳	省会	429	四川	简阳	
215	贵州	安顺		430	四川	什邡	