

# 长护一生权益卡（个人版）

## 用户服务协议

尊敬的客户，当您提交您的个人信息，阅知、确认符合长护一生权益卡（个人版）所列明的要求，并进行权益卡激活操作后，将由青岛医护之家健康科技有限公司（以下简称“本公司”或“医护之家”）为您提供健康管理服务。

### 一、名词释义：

权益持有人/权益人：指通过指定方式，提交本人有效身份信息进行激活后，可享受约定的各项权益的自然人。一经激活，仅限权益人本人使用，不可转让。

权益有效期：以权益激活后的页面显示为准。

权益起始日期：指权益有效期的起始日期。

权益适用年龄段：权益人在激活本权益卡时年龄不超过 75 周岁。

服务方：本产品所有服务权益的服务提供方，即医护之家。

### 二、服务内容：

服务大类	服务项目	单次住院可用权益次数	等待期	服务说明
核心权益	就医指导规划	1 次	30 天	结合电话/图文/视频等沟通形式，由服务方执业医师线上问诊且根据权益人实际情况，针对权益人就医医院、科室、医生等给出最佳适配方案，给出专业的下步诊疗建议，简化就医过程，控制就医成本。
	住院协助	1 次	30 天	确认住院后，由专业医护人员提前告知入院注意事项，并在入院现场陪同、告知权益人主治医生、责任护士资料同时与主治医生沟通权益人情况。并协助权益人办理入院手续等，全程简单无忧，避免繁琐手续奔波。
	术后探视	1 次	30 天	权益人进行手术后，安排专业医护人员现场探视，为家属讲解术后状况，同时评估权益人情况，为权益人制定院内护理计划。
	院内护理计划	1 份	30 天	为住院期间家属无暇陪护的患者提供照护与护理服务，根据权益人情况制定每日服务项目及标准，匹配住院护工人选，进行陪护安排。
	一对一院内护工	1 次	30 天	为住院期间家属无暇陪护的患者安排专业的陪护人员进行 1 对 1 照护与护理服务，护理内容包括：5 大项目 14 条细节服务（详见后附“院内护工权益护理内容明细”），提供品质住院看护，单次服务时长不超过 8 天 4 夜（7*24 小时）。
	术后居家护理	1 次	30 天	手术出院后的权益人，为其安排专业的护理人员上门提供术后居家照护服务，术后居家护理内容包括：6 大服务类别 16 条服务项目（详见后附“术后居家权益、长期居家护理服务权益护理内容明细”），提供品质术后居家护理。单次服务时长不超过 5 天 4 夜（4*24 小时）。

	长期居家护理	1次	90天	<p>1、等待期过后，权益人遭受意外伤害事故，并自该意外伤害发生之日起180日（含第180日）内因该意外伤害为直接且单独原因而造成权益人伤残并达到本协议所附《人体损伤致残程度分级》（最高人民法院、最高人民检察院、公安部、国家安全部、司法部发布公告）所列伤残程度第1至2级伤残的，服务方将按照协议为其提供长期居家护理服务。若权益人自该意外伤害发生之日起180日后治疗仍未结束的，则按该意外伤害发生之日起第180日的身体情况进行伤残评定，服务方审核通过后可据此并按照协议为其提供对应的服务。</p> <p>2、等待期过后，权益人经服务方认可医院的专科医生（主治医师及拥有主治医师职称以上的）确诊首次罹患本协议约定的重大疾病，并自该重大疾病罹患之日起180日（含第180日）内因该重大疾病而导致权益人失能，且等级达到4级及以上级别的（失能等级以国家医保局办公室、民政部办公厅共同拟制的《长期护理失能等级评估标准（试行）》为准），服务方按照协议约定为其提供长期居家护理服务。若权益人自该重大疾病确诊之日起180日后治疗仍未结束的，则按该重大疾病确诊之日起第180日的身体情况进行失能评估，服务方审核通过后可据此并按照协议为其提供对应的服务。</p> <p>护理内容包括：6大服务类别16条服务项目（详见后附“术后居家护理、长期居家护理服务内容明细”）。</p> <p><b>服务时限为审核确认符合服务启动条件之日起，直至所持权益卡失效（护工工作时间：每日9点至17点，每周休息一天）。</b></p>
增值服务	专车到家	1次	30天	权益人出院时，为其安排专车从住院医院接权益人至目的地，权益人无需支付该专车费用。至目的地的距离限制100公里以内，方便权益人出行。
	出院协助	1次	30天	出院当日，专业医护人员到院协助权益人办理出院手续，并与医生沟通患者情况，记录复诊时间并提醒权益人。
	居家康复建议书	1份	30天	康护专员联系权益人，收集相关资料（包括但不限于出院病历、诊疗经过、目前情况、用药、生活习惯等），进行心理、营养、自理能力等相关评估，根据权益人具体情况，定制个人专属院后居家康护指导建议书，并为权益人进行电话讲解
	远程康复指导	4次	30天	康护专员远程1对1联系权益人，收集相关资料（包括但不限于出院病历、诊疗经过、目前情况、用药、生活习惯等），进行心理、营养、自理能力等相关评估，根据权益人具体情况，定制个人专属院后居家康护指导建议书，并为权益人进行电话讲解。
	院后康复跟踪	4次	30天	在权益人出院后，为权益人提供康复跟踪服务，跟踪权益人的恢复情况，进行人文关怀，随时掌握权益人身体状况。
安全监护器械赠送	无感知隐私区域或行动区域安全监护	终身仅1次	90天	为符合长期居家护理服务启动条件的权益人，免费在其居住场所安装“无感知隐私区域或行动区域安全监护”设备，使权益人得到更好的安全监护，实时监测及姿态评估，预防意外发生。
	AI智能紧急呼叫器	终身仅1次	90天	为符合长期居家护理服务启动条件的权益人，免费在其居住场所安装“AI智能紧急呼叫器”，意外来临时能够在第一时间得到及时的救援。

### 院内护工权益护理内容明细：院内护理 5 大项目、14 条服务明细

服务大项	服务明细条目
基本生活照护	饮食照护：营养膳食准备、进食协助、喂食
	排泄照护：协助如厕
	生活技能照护：协助穿脱衣、上下床等
	休憩照护：协助采用科学、舒适的体位休憩
清洁与卫生	个人卫生：协助面部、口腔、手足清洁、协助洗发沐浴等
	环境卫生：居室清洁整理、床单位清洁整理
	物品清洁：生活用品、被服、衣物清洁消毒
	用具清洁：辅具、支具、清洁消毒
情况观察	生命体征观察：体温、呼吸、脉搏的测量、记录及异常上报
	一般情况观察：伤口恢复、疼痛、恶心、呕吐等突发情况观察及异常上报
专项照护	用药照护：遵医嘱喂药、药物整理与保管
	舒适照护：翻身拍背、协助排痰、物理降温、肢体按摩
	安全照护：协助护送及搬运、协助保护用具使用
关怀与陪同	心理关怀：倾听需求、鼓励表达
	正向鼓励：传递正向、积极、温暖的态度

### 术后居家护理、长期居家护理服务内容明细：术后居家护理 6 大服务类型、16 条服务项目

服务类别	服务项目	服务说明
现状评估	现状评估	1、测量生命体征：体温、脉搏、呼吸/血氧含量、血压 2、测量血糖（如必要） 3、根据专业量表进行（如必要）： 1) 导管、皮肤、伤口情况评估 2) 生活自理能力、营养状况、系统功能状态评估 3) 压疮、静脉血栓、误吸、跌倒、坠床等风险评估 4、居家环境评估（如必要） 5、居家环境改造（如必要）
	异常情况就医指导	1、根据评估结果，给予就医建议 2、针对权益人情况，提供一定的就医协助
基本生活照护	饮食照护	根据医嘱及权益人实际情况，协助并完成实施： 1、营养膳食的准备 2、协助进食 3、采取适宜的进食体位 4、使用现有进食辅具
	排泄照护	根据权益人实际情况，协助并完成实施： 1、如厕照护 2、床上排尿、排便（根据权益人客观需要） 3、纸尿裤、尿垫使用（根据权益人客观需要）
	生活技能照护	根据权益人实际情况，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	根据权益人实际情况，协助并完成实施： 1、合理的休憩/睡眠的时间与适合体位 2、睡眠期间权益人的一般情况观察，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	根据权益人实际情况，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（根据权益人客观需要） 7、采用适宜的剃须方法（男性）
	环境卫生照护	根据权益人康复环境，协助并完成实施： 1、权益人本人康复必要的床单整理与清洗 2、权益人本人康复必要的居室清洁与整理
	物品清洁	根据权益人实际情况，协助实施： 1、权益人本人康复必要的生活用品的清洁 2、权益人本人康复必要的被服的清洁 3、权益人本人康复必要的衣物的清洁
	用具清洁	根据权益人实际情况，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	根据权益人实际情况，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	根据权益人实际情况，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	根据医嘱及权益人实际情况，协助实施： 1、遵医嘱帮助权益人服药
	舒适照护	根据权益人实际情况，必要时协助并完成实施： 1、翻身/拍背，协助排痰 2、物理降温 3、舒缓按摩
	安全照护	根据权益人实际情况，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	<ol style="list-style-type: none"><li>1、与权益人沟通，倾听需求，鼓励表达</li><li>2、与权益人交流时保持正向、积极温暖的态度</li><li>3、解答权益人有关疾病、康复等方面的疑问</li><li>4、疏解权益人负面情绪</li><li>5、鼓励权益人及家属适当宣泄与表达</li><li>6、协助权益人与外界进行良好沟通</li><li>7、指导权益人及家属采取适宜的解压、放松方法</li></ol>
-------	------	---



### 三、服务规则及约定：

#### 1. 等待期：

- 1) 就医指导规划、住院协助、术后探视、院内护理计划、一对一院内护工、术后居家护理、专车到家、出院协助、居家康复建议书、远程康复指导、院后康复跟踪：自激活之日起设置 30 天等待期，等待期内各项权益不可使用；
- 2) 长期居家护理、无感知隐私区域或行动区域安全监护、AI 智能紧急呼叫器：自激活之日起设置 90 天等待期，等待期内各项权益不可使用；

#### 2. 激活有效期：本权益卡激活有效期为 180 天，逾期未激活则失效作废；

#### 3. 服务网络：

- 1) 一对一院内护工、专车到家、住院协助、术后探视、出院协助服务：全国范围内二级及以上公立和民营医院全覆盖；
- 2) 术后居家护理、长期居家护理服务：仅限全国县级及以上城市（以国家民政部最新行政区划信息为准）；

#### 4. 服务次数：

- 1) 本权益卡在服务期内不限制可用住院次数，且不限制每次住院的出院间隔时间；
- 2) 单次住院期间，各项权益可用次数详见权益清单本协议第二条“服务内容”表1中“单次住院权益次数”列；

#### 5. 激活的张数限制：权益人在权益有效期内限激活 1 张，不可叠加激活（适用于本产品的相同卡种及本产品的非相同卡种），叠加激活的权益卡无效；激活时需绑定权益使用人，绑定后不可转赠；

#### 6. 服务触发条件：

权益人在满足以下各项权益触发条件的基础上，须按照服务协议向服务方提交服务申请、个人信息、医疗证明资料及其他必需材料，经服务方审核通过后可启动服务：

- 1) 在服务有效期内（不含等待期），权益人因意外、诊断疑似或确诊罹患非既往症疾病入住网络内医院（传染类疾病、精神类疾病、既往症及其引发的疾病不在服务范围内，既往症相关定义及说明详见本条第 18 项对应说明）；
- 2) 术后居家护理权益：在符合第 6 项第 1) 条标准的前提下，权益人必须是住院手术患者（门诊手术、日间病房手术，放化疗、试管婴儿、生殖科、口腔科拔智齿、肠胃镜检查中息肉、结节等切除不在范围内），方有资格申请并享受术后居家护理权益（申请权益需提供已手术的记录，包括但不限于手术记录、检查报告、出院记录、诊断证明等）；
- 3) 长期居家护理权益：

① 在符合第6项第1)条标准的前提下，权益人遭受意外伤害事故，并自该意外伤害发生之日起180日（含第180日）内因该意外伤害为直接且单独原因而造成权益人伤残并达到本协议所附《人体损伤致残程度分级》（最高人民法院、最高人民检察院、公安部、国家安全部、司法部发布公告）所列伤残程度第1至2级伤残的，服务方将按照协议为其提供长期护理服务，若权益人自该意外伤害发生之日起180日后治疗仍未结束的，则按该意外伤害发生之日起第180日的身体情况进行伤残评定，服务方可据此并按照协议为其提供对应的服务。伤残等级须由服务方认可有资质的鉴定机构出具权益人伤残程度的资料或身体伤残程度鉴定意见书。权益人（即被保险人，下同）在申请意外伤残长期护理服务时，须提交满足下列条件的长险保单及协议约定的确认权益人意外伤残的医疗证明资料、伤残鉴定报告书和意外事故证明资料及其他证明事故性质的必需资料。如无法提供满足条件的保单，也不可享受权益卡内的各项服务：



- a. 激活权益卡时持有的长险保单（指权益人在激活权益卡时所持有的发售本权益卡之保险公司所承保的有效健康险/寿险长险保单，包括但不限于各类多年期寿险、多年期健康险保单，如长期寿、定期寿、重疾、年金、长期医疗险等）仍为有效状态；
- b. 若激活时持有的保单已非有效状态则需同时提交发售本权益卡之保险公司新承保的且为有效状态的健康险/寿险长险保单(保单生效日距离意外事故发生日或重大疾病确诊日不少于90天)；

② 在符合第6项第1)条标准的前提下，经服务方认可医院的专科医生（主治医生及拥有主治医生职称以上的）确诊首次罹患本协议约定的重大疾病，并自该重大疾病罹患之日起180日（含第180日）内因该重大疾病而导致权益人失能，且等级达到4级及以上级别的（失能等级以国家医保局办公室、民政部办公厅共同拟制的《长期护理失能等级评估标准（试行）》为准），服务方按照协议约定为其提供长期护理服务。若权益人自该重大疾病确诊之日起180日后治疗仍未结束的，则按该重大疾病确诊之日起第180日的身体情况进行失能评估，服务方可据此并按照协议为其提供对应的服务。失能等级判定须由服务方认可有资质的鉴定机构出具权益人出具的失能等级证明资料；

③ 鉴定机构：指经中华人民共和国司法行政机关审核登记，依法取得《司法鉴定许可证》，且鉴定业务范围包含法医临床鉴定的司法鉴定机构，不包括医院等提供医疗服务的机构。在权益申请期内，服务方有权要求权益使用人做身体检查或提供有关的医疗证明材料。

④ 鉴定费用由权益人自行支付，鉴定结果符合长期居家护理服务启动条件的权益人，为其报销鉴定费用；

7. 医疗证明资料：包括但不限于第一次门/急诊看诊病历及后续就诊的门/急病历、检验检查报告、住院通知书（入院证）、入院记录（如已住院需提供）、床头卡（如已住院需提供），疾病诊断证明书及其他确认疾病情况的资料；
8. 术后居家护理、长期居家护理非服务范畴科室：传染科、精神科、产科、急诊科、整容/美容科、康复科及等待期内新确诊的疾病除外；
9. 长期居家护理权益解除：长期居家护理期间如权益人去世、经康复或治疗后，脱离长期居家护理服务等级条件，将解除长期居家护理服务权益；
10. 长期居家护理服务时限：确认符合服务启动条件的鉴定结果之日起，直至所持权益卡失效（每日9点至17点，每周一日的休息时间）。
11. 预约时间：
  - 1) 就医指导规划：权益人提交服务申请后，客服工作时间内，4小时内客服安排回拨、收集相关病历资料，24小时内结合自有执业医师团队意见给权益人回复；
  - 2) 住院协助、术后探视、院内护理计划、一对一院内护工、专车到家、出院协助、居家康复建议书、远程康复指导、院后康复跟踪9大权益：权益人需提前48小时预约，客服接到需求后进行相关服务安排及回复权益人。
  - 3) 术后居家护理权益：权益人应在手术出院后的2个自然日以内最晚发起申请（例如：2023年1月1日上午出院，最晚发起时间为2023年1月3日），若超过规定时间未发起申请则本次住院不可使用；
  - 4) 长期居家护理权益：权益人需提前72小时预约，客服接到需求后进行相关服务安排及回复权益人。
12. 服务取消：权益人完成预约并确认进行服务安排后，服务不可取消。若在确认预约后因权益人方原因需取消服务，则记录对应权益已使用；
13. 如因医院规定、疫情等客观原因，外部护工无法进入，则无法安排“一对一院内护工”服务，服务方将为权益人安排院内护工“一对多”服务；



14. 在术后居家护理、长期居家护理服务期间，服务方仅承担护理人员聘请费用，居家护理期间，护理人员产生的其它合理生活类费用或必要设施（包括但不限于提供餐食或合理餐费补贴、陪夜住宿床位等），需由权益人承担；
15. “院内护理计划”、“一对一院内护工”、“术后居家护理”服务承诺：在权益人满足权益使用条件的前提下，如因服务方原因无法按本协议约定时效安排院内护理计划并落实院内护工、术后护理员到场服务时，服务方将给予权益人5000元作为当次住院对应的经济补偿；经济补偿到账后，权益人当次住院对应的“院内护理计划”、“一对一院内护工”、“术后居家护理”权益随即终止，服务方将不再承担当次住院期间“院内护理计划”、“一对一院内护工”、“术后居家护理”权益对应的服务义务。
16. 以下情况无法激活或使用权益卡及申请一对一院内护工、术后居家护理、长期居家护理等服务：
  - 1) 服务卡激活时，权益人已超过75周岁，则权益人不能适用卡内各项权益；
  - 2) 患有传染类疾病、精神类疾病或其它既往症以及由既往症引发的疾病（确诊的所有疾病均须是首次诊断疑似或确诊罹患疾病或病症）；
  - 3) 权益人实际入住的医院为非服务网络内医疗机构；
  - 4) 本次住院已申请过医护之家一对一院内护工服务（相同卡种或非相同卡种），且已超过8天7夜（7\*24小时），则权益人不可再申请一对一院内护工服务；
  - 5) 本次术后居家护理权益已申请，且已超过5天4夜（4\*24小时），则权益人不可再申请术后居家护理权益；
  - 6) 若发生意外伤害事故，但其所致的人体损伤致残等级鉴定结果未达到服务协议约定的二级及以上级别，则权益人不可申请长期居家护理权益；
  - 7) 非首次罹患重大疾病，且失能等级鉴定结果未达到服务协议约定的4级及以上级别，则权益人不可申请长期居家护理权益。
  - 8) 以下情况不可使用本权益卡的各项服务：
    - ① 因权益人主观故意行为导致的重大疾病或人身伤害，包括但不限于自杀、自残等；
    - ② 权益人故意犯罪、斗殴、醉酒、主动吸食或注射毒品，违反规定使用麻醉或精神药品；未遵医嘱擅自服用、涂用、注射药物；或酒后驾驶、无有效驾驶证驾驶或者驾驶无有效行驶证的机动车辆等，以上情况导致的重大疾病或意外事故不在本权益卡的服务范围内；
    - ③ 权益人因遗传性疾病，先天性畸形、变形或染色体异常导致的重大疾病。

#### 17. 权益申请调查授权书：

若权益人满足本权益卡中的一项或多项服务使用条件的前提下，权益人申请本权益卡中的护理服务时，服务方在履行本权益卡中的护理义务前，有权调查核实权益人申请的相关情况，权益人应协助签署调查授权书授权服务方及其代表机构向任何医疗机构、医生、医疗保险机构、公安局、派出所、保险公司、工作单位等相关机构及一切熟悉权益人状况或权益申请事项之人士，了解任何关于权益人的住院病历、抢救经过、健康状况、既往病史、检查报告、医嘱、诊疗情况及申请事宜相关的事故经过、笔录、报告、既往投保理赔经历或其他与本次权益申请事宜相关的资料。

调查时效：一般申请会在10~15个工作日内完成调查，对于复杂的申请需结合实际情况进行处理。

#### 18. 既往症：

- 1) 权益人激活某张本权益卡产品前，曾确诊罹患过的所有疾病或病症均为既往症范围，激活该权益卡后再次罹患相同病种或者因既往症导致权益人发生意外伤害事故或者造成重大疾病的，不可使用卡内权益，该规则适用于同一权益人激活多张本产品权益卡的场景；



- 2) 除激活本权益卡产品前已罹患的既往症以外，如因激活并度过等待期后罹患协议约定范围内的其它疾病住院时，可正常申请服务。此外，如果在权益卡有效期内多次罹患同一病种，则不属于既往症，如因此发生多次住院，均可正常使用卡内权益。

#### 既往症规则举例说明：

- 1) 激活第一张本产品权益卡之前，权益人曾患有十二指肠溃疡，如果再次因十二指肠溃疡住院，则属于既往症，不可使用本权益卡内的权益；
- 2) 激活第一张本产品权益卡前，权益人未患任何既往症，激活第一张本权益卡并度过等待期后，确诊罹患十二指肠溃疡并住院，权益人可以使用本权益卡内的权益。当第一张权益卡到期后，权益人激活第二张本产品权益卡，如果再次因十二指肠溃疡住院，则属于既往症，不可使用第二张权益卡内的权益，以此类推；
- 3) 权益人因首次确诊十二指肠溃疡而住院使用第一张本产品权益卡，当第一张权益卡服务期结束后，在第二张本产品权益卡激活并度过等待期后，权益人因急性胆囊炎住院，则可以使用卡内权益，而如果再次因十二指肠溃疡住院，则属于既往症范畴，不可使用权益卡内的权益。
- 4) 在激活权益卡前如已确诊“结节”“占位”“肿块”“癌前病变”等病症，在有效期内进一步转变为“恶性肿瘤”即为既往症（例：激活第一张本产品权益卡之前，权益人曾患有乳腺结节，在激活权益卡后发生病变，转化为乳腺癌，则因乳腺癌住院或手术不可使用本权益卡内的权益）。

## 四、激活及服务申请操作流程

### 4.1 激活服务

1. 关注医护之家“健康管理服务平台”公众号（可通过微信号qdyhzj1314搜索）；
2. 点击下方“服务首页”进入医护之家健康管理服务平台首页，点击“权益激活”按钮；
3. 首次使用平台的用户，需先完成手机号注册和个人信息实名认证；
4. 录入激活码，确认激活卡片（注：权益需要在卡片约定的激活有效期内完成激活，过期将失效）；

#### 【使用方法】

1. 在医护之家“健康管理服务平台”公众号内，点击并进入下方“服务首页”，点击进入“权益列表”页面；
2. 权益等待期过后，在卡片有效期内，点击权益卡右下方“查看权益”即可查看或发起权益申请；
3. 点击对应权益，进入服务页面填写申请信息并提交，即可完成服务申请；
4. 预约时间：工作日9:00-18:00（18:00前提交工单，客服当日联系权益人，18:00点后提交工单，客服次日中午12:00前联系权益人）。

#### ➤ 权益启用条件：

本权益卡在服务有效期内，权益人在等待期后因意外、首次诊断疑似或确诊罹患疾病入住网络内医院（传染类疾病、精神类疾病、既往症不在服务范围内），权益人可提交服务申请。

#### ➤ 服务流程：

**申请服务（通过）：**权益人提前48小时申请服务 → 按照服务方要求填写、上传相关资料及证明 → 工作日时间4小时内完成资料审核（通过） → 24小时内专员电话回访核实服务信息 → 48小时内完成派单 → 护理人员按约服务 → 护理人员服务现场进行打卡及与权益人合影 → 服务完成 → 专员电话回访满意度；（以院内/术后居家照护举例）

**申请服务（拒绝）：**权益人提前48小时申请服务 → 按照服务方要求填写、上传相关资料及证明 → 工作日时间4小时内完成资料审核（拒绝） → 专员线上反馈驳回原因 → 专员需要时电话回访或权益人致电客服咨询；



服务大类	服务项目	服务流程
核心权益	就医指导规划	权益人或其家属发起服务请求 → 服务方执业医师接通后进行线上问诊，了解权益人实际情况 → 为权益人推荐就医医院、科室、医生 → 服务完成后，进行回访
	住院协助	权益人或其家属提前 48 小时发起服务请求 → 客服核实权益人身份信息有效性后，安排专业医护人员外呼回拨权益人，收集相关资料、确认入院时间、地点 → 专业医护人员到院协助需住院的权益人办理入院手续等服务 → 服务完成后，进行回访
	术后探视	权益人或其家属提前 48 小时发起服务请求 → 客服核实权益人身份信息有效性后，确认探视时间并安排专业人员现场探视 → 服务完成后，进行回访
	院内护理计划	权益人或其家属发起服务请求 → 客服接到需求后，外呼回拨权益人，了解并记录权益人实际情况 → 48 小时内安排专业人员为在住院期间的权益人制定专业护理计划并出具院内护理计划书 → 服务完成后，进行回访
	一对一院内护工	权益人或其家属提前 48 小时发起服务请求 → 客服接到需求后，外呼回拨权益人，收集相关资料，核实有效性，确认地点、内容 → 审核通过后，48 小时内安排专业医护人员为住院期间的权益人进行 1 对 1 的生活照护、专业护理 → 服务完成后，进行回访
	术后居家护理	权益人或其家属须提前 48 小时发起服务请求 → 客服接到需求后，外呼回拨权益人，收集相关资料，核实有效性，确认地点、内容 → 审核通过后，48 小时内安排专业的护理人员为权益人进行居家护理服务 → 服务完成后，进行回访
	长期居家护理	权益人或其家属须提前 72 小时发起服务请求 → 客服接到需求后，外呼回拨权益人，收集相关资料，核实有效性，确认地点、内容 → 审核通过后，安排专业的护理人员为权益人进行长期居家护理服务 → 服务完成后，进行回访
增值服务	专车到家	权益人或其家属提前 48 小时发起服务请求 → 客服接到需求后，外呼回拨权益人，确认服务时间、接送地点 → 将权益人送至目的地 → 服务完成后，进行回访
	出院协助	权益人或其家属提前 48 小时发起服务请求 → 客服核实权益人身份信息有效性后，安排专业医护人员外呼回拨权益人，收集相关资料，确认出院时间、地点 → 专业医护人员到院协助需出院的权益人办理出院手续 → 服务完成后，进行回访
	居家康复建议书	权益人或其家属提前 48 小时发起服务请求 → 客服核实权益人身份信息有效性后，安排康护专员回拨权益人，收集相关资料 → 工作日 24 小时内为权益人建档，并完成专属院后居家康护指导意见书的整理与编写，并再次致电权益人，针对指导意见书内容，为权益人进行电话讲解、答疑 → 服务完成后，进行回访
	远程康复指导	权益人或其家属提前 48 小时发起服务请求 → 客服核实权益人身份信息有效性后，安排康护专员回拨权益人，收集相关资料 → 工作日 24 小时内为权益人建档，并完成专属院后居家康护指导意见书的整理与编写，并再次致电权益人，针对指导意见书内容，为权益人进行电话讲解、答疑 → 服务完成后，进行回访
	院后康复跟踪	权益人或其家属提前 48 小时发起服务请求 → 客服接到需求后，核实权益人身份信息有效性 → 跟踪权益人的身体康复状况，为权益人提供必要的康复咨询支持及关怀服务 → 服务完成后，进行回访

## 五、用户须知

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。

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。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；

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。

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。



附件1：健康告知：

本人阅知并承诺（请仔细阅读）

一、本权益卡激活对于权益人的健康状况有一定要求，权益人在激活本长护一生权益卡（个人版）前，应确认不曾患有以下健康异常情况：

权益人曾因检查检验结果异常被医疗机构确诊或疑似患有重大疾病（重大疾病清单详见用户服务协议附件2）

二、权益人曾有以下已知或应该知道的有关疾病或症状的健康异常情形。包括但不限于：

- (1) 权益人在激活本权益卡前，医生已有明确诊断，但未接受任何治疗；
- (2) 权益人在激活本权益卡前，医生已有明确诊断，长期治疗未间断；
- (3) 权益人在激活本权益卡前，医生已有明确诊断，治疗后症状未完全消失，有间断用药或接受治疗的情况；
- (4) 权益人在激活本权益卡前，医生已有明确诊断，且达到临床缓解或临床治愈标准。
- (5) 权益人在激活本权益卡前发生，未经医生诊断和治疗，但症状已经显现足以促使一般普通谨慎人士引起注意并寻求诊断、治疗或护理的病症。

权益人应在对所有享受服务的权益人健康情况充分了解的基础上履行如实告知义务。若权益持有人的实际情况与上述告知内容不符，服务方有权不承担为权益持有人服务的责任或义务。



附件2：重大疾病清单

2020年11月，中国保险行业协会与中国医师协会联合发布的《重大疾病保险的疾病定义使用规范(2020年修订版)》清单如下：

<http://www.iachina.cn/module/download/downloadfile.jsp?classid=0&filename=dfbe46c8f7aa414694e7043603c6fb0b.pdf>

重大疾病清单

类别	序号	疾病种类	定义	备注
重大疾病	1	恶性肿瘤-重度	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他部位，病灶经组织病理学检查（涵盖骨髓病理学检查）结果明确诊断，临床诊断属于世界卫生组织（WHO，World Health Organization）《疾病和有关健康问题的国际统计分类》第十次修订版（ICD-10）的恶性肿瘤类别及《国际疾病分类肿瘤学专辑》第三版（ICD-O-3）的肿瘤形态学编码属于 3、6、9（恶性肿瘤）范畴的疾病。	<p>下列疾病不属于“恶性肿瘤—重度”，不在保障范围内：</p> <p>（1）ICD-O-3 肿瘤形态学编码属于 0（良性肿瘤）、1（动态未定性肿瘤）、2（原位癌和非侵袭性癌）范畴的疾病，如：</p> <p>a. 原位癌，癌前病变，非浸润性癌，非侵袭性癌，肿瘤细胞未侵犯基底层，上皮内瘤变，细胞不典型性增生等；</p> <p>b. 交界性肿瘤，交界恶性肿瘤，肿瘤低度恶性潜能，潜在低度恶性肿瘤等；</p> <p>（2）TNM 分期为 I 期或更轻分期的甲状腺癌；</p> <p>（3）TNM 分期为 T1N0M0 期或更轻分期的前列腺癌；</p> <p>（4）黑色素瘤以外的未发生淋巴结和远处转移的皮肤恶性肿瘤；</p> <p>（5）相当于 Binet 分期方案 A 期程度的慢性淋巴细胞白血病；</p> <p>（6）相当于 Ann Arbor 分期方案 I 期程度的何杰金氏病；</p> <p>（7）未发生淋巴结和远处转移且 WHO 分级为 G1 级别（核分裂像 &lt;10/50 HPF 和 ki-67 ≤ 2%）或更轻分级的神经内分泌肿瘤。</p>

2	较重急性心肌梗死	<p>急性心肌梗死指由于冠状动脉闭塞或梗阻引起部分心肌严重的持久性缺血造成急性心肌坏死。急性心肌梗死的诊断必须依据国际国内诊断标准，符合（1）检测到肌酸激酶同工酶（CK-MB）或肌钙蛋白（cTn）升高和/或降低的动态变化，至少一次达到或超过心肌梗死的临床诊断标准；（2）同时存在下列之一的证据，5 包括：缺血性胸痛症状、新发生的缺血性心电图改变、新生成的病理性 Q 波、影像学证据显示有新出现的心肌活性丧失或新出现局部室壁运动异常、冠脉造影证实存在冠状动脉血栓。较重急性心肌梗死指依照上述标准被明确诊断为急性心肌梗死，并且必须同时满足下列至少一项条件：</p> <p>（1）心肌损伤标志物肌钙蛋白（cTn）升高，至少一次检测结果达到该检验正常参考值上限的 15 倍（含）以上；</p> <p>（2）肌酸激酶同工酶（CK-MB）升高，至少一次检测结果达到该检验正常参考值上限的 2 倍（含）以上；（3）出现左心室收缩功能下降，在确诊 6 周以后，检测左室射血分数（LVEF）低于 50%（不含）；（4）影像学检查证实存在新发的乳头肌功能失调或断裂引起的中度（含）以上的二尖瓣反流；（5）影像学检查证实存在新出现的室壁瘤；（6）出现室性心动过速、心室颤动或心源性休克。</p>	其他非冠状动脉阻塞性疾病所引起的肌钙蛋白（cTn）升高不在保障范围内。
3	严重脑中风后遗症	指因脑血管的突发病变引起脑血管出血、栓塞或梗塞，须由头颅断层扫描（CT）、核磁共振检查（MRI）等影像学检查证实，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 天后，仍遗留下列至少一种障碍：（1）一肢（含）以上肢体肌力 2 级（含）以下；（2）语言能力完全丧失，或严重咀嚼吞咽功能障碍；（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	<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、肺脏或小肠的异体移植手术。</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）的移植手术。</p>	/
5	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，已经实施了切开心包进行的冠状动脉血管旁路移植的手术。	所有未切开心包的冠状动脉介入治疗不在保障范围内。



6	<b>严重慢性 肾衰竭</b>	指双肾功能慢性不可逆性衰竭,依据肾脏病预后质量倡议(K/DOQI)制定的指南,分期达到慢性肾脏病5期,且经诊断后已经进行了至少90天的规律性透析治疗。规律性透析是指每周进行血液透析或每天进行腹膜透析。	/
7	<b>多个肢体缺失</b>	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	/
8	<b>急性重症肝炎 或亚急性重症 肝炎</b>	指因肝炎病毒感染引起肝脏组织弥漫性坏死,导致急性肝功能衰竭,且经血清学或病毒学检查证实,并须满足下列全部条件: (1) 重度黄疸或黄疸迅速加重; (2) 肝性脑病; (3) B超或其他影像学检查显示肝脏体积急速萎缩; (4) 肝功能指标进行性恶化。	/
9	<b>严重非恶性 颅内肿瘤</b>	指起源于脑、脑神经、脑被膜的非恶性肿瘤,ICD-O-3肿瘤形态学编码属于0(良性肿瘤)、1(动态未定性肿瘤)范畴,并已经引起颅内压升高或神经系统功能损害,出现视乳头水肿或视觉受损、听觉受损、面部或肢体瘫痪、癫痫等,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,且须满足下列至少一项条件: (1) 已经实施了开颅进行的颅内肿瘤完全或部分切除手术; (2) 已经实施了针对颅内肿瘤的放射治疗,如 $\gamma$ 刀、质子重离子治疗等。	下列疾病不在保障范围内: (1) 脑垂体瘤; (2) 脑囊肿; (3) 颅内血管性疾病(如脑动脉瘤、脑动静脉畸形、海绵状血管瘤、毛细血管扩张症等)。
10	<b>严重慢性 肝衰竭</b>	指因慢性肝脏疾病导致的肝衰竭,且须满足下列全部条件: (1) 持续性黄疸; (2) 腹水; (3) 肝性脑病; (4) 充血性脾肿大伴脾功能亢进或食管胃底静脉曲张。	因酗酒或药物滥用导致的肝衰竭不在保障范围内。



11	严重脑炎后遗症 或严重脑膜炎后 遗症	指因患脑炎或脑膜炎导致的神经系统永久性的功能障碍。神经系统永久性的功能障碍，指经相关专科医生确诊疾病 180 天后，仍遗留下列至少一种障碍： (1) 一肢(含)以上肢体肌力 2 级(含)以下； (2) 语言能力完全丧失，或严重咀嚼吞咽功能障碍； (3) 由具有评估资格的专科医生根据临床痴呆评定量表(CDR, Clinical Dementia Rating)评估结果为 3 分； (4) 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中的三项或三项以上。	/
12	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(GCS, 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他生命维持系统 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。
13	双耳失聪	指因疾病或意外伤害导致双耳听力永久不可逆性丧失，在 500 赫兹、1000 赫兹和 2000 赫兹语音频率下，平均听闻大于等于 91 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。	/
14	双目失明	指因疾病或意外伤害导致双眼视力永久不可逆性丧失，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，如果使用其他视力表应进行换算)； (3) 视野半径小于 5 度。	/
15	瘫痪	指因疾病或意外伤害导致两肢或两肢以上肢体随意运动功能永久完全丧失。肢体随意运动功能永久完全丧失，指疾病确诊 180 天后或意外伤害发生 180 天后，每肢三大关节中的两大关节仍然完全僵硬，或肢体肌力在 2 级(含)以下。	/
16	心脏瓣膜手术	指为治疗心脏瓣膜疾病，已经实施了切开心脏进行的心脏瓣膜置换或修复的手术。	所有未切开心脏的心脏瓣膜介入手术不在保障范围内。



17	<b>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，临床表现为严重的认知功能障碍、精神行为异常和社交能力减退等，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，并经相关专科医生确诊，且须满足下列至少一项条件：</p> <p>（1）由具有评估资格的专科医生根据临床痴呆评定量表（CDR, Clinical Dementia Rating）评估结果为 3 分；</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中的三项或三项以上。</p>	阿尔茨海默病之外的其他类型痴呆不在保障范围内。
18	<b>严重脑损伤</b>	<p>指因头部遭受机械性外力，引起脑重要部位损伤，导致神经系统永久性的功能障碍。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。神经系统永久性的功能障碍，指脑损伤 180 天后，仍遗留下列至少一种障碍：</p> <p>（1）一肢（含）以上肢体肌力 2 级（含）以下；</p> <p>（2）语言能力完全丧失，或严重咀嚼吞咽功能障碍；</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中的三项或三项以上。</p>	/
19	<b>严重原发性帕金森病</b>	<p>是一种中枢神经系统的退行性疾病，临床表现为运动迟缓、静止性震颤或肌强直等，经相关专科医生确诊，且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中的三项或三项以上。</p>	继发性帕金森综合征、帕金森叠加综合征不在保障范围内。
20	<b>严重Ⅲ度烧伤</b>	<p>指烧伤程度为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>	/
21	<b>严重特发性肺动脉高压</b>	<p>指不明原因的肺动脉压力持续性增高，进行性发展而导致的慢性疾病，已经造成永久不可逆性的体力活动能力受限，达到美国纽约心脏病学会（New York Heart Association, NYHA）心功能状态分级 IV 级，且静息状态下肺动脉平均压在 36mmHg（含）以上。</p>	/



22	严重运动神经元病	<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,经相关专科医生确诊,且须满足下列至少一项条件:</p> <p>(1) 严重咀嚼吞咽功能障碍;</p> <p>(2) 呼吸肌麻痹导致严重呼吸困难,且已经持续使用呼吸机 7 天(含)以上;</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中的三项或三项以上。</p>	/
23	语言能力丧失	指因疾病或意外伤害导致语言能力完全丧失,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。
24	重型再生障碍性贫血	<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,且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:骨髓细胞增生程度&lt;正常的 25%;如≥正常的 25%&lt;50%,则残存的造血细胞应&lt;30%;</p> <p>(2) 外周血象须具备以下三项条件中的两项:</p> <p>①中性粒细胞绝对值&lt;0.5×10<sup>9</sup>/L;</p> <p>②网织红细胞计数&lt;20×10<sup>9</sup>/L;</p> <p>③血小板绝对值&lt;20×10<sup>9</sup>/L。</p>	/
25	主动脉手术	指为治疗主动脉疾病或主动脉创伤,已经实施了开胸(含胸腔镜下)或开腹(含腹腔镜下)进行的切除、置换、修补病损主动脉血管、主动脉创伤后修复的手术。主动脉指升主动脉、主动脉弓和降主动脉(含胸主动脉和腹主动脉),不包括升主动脉、主动脉弓和降主动脉的分支血管。	所有未实施开胸或开腹的动脉内介入治疗不在保障范围内。
26	严重慢性呼吸衰竭	<p>指因慢性呼吸系统疾病导致永久不可逆性的呼吸衰竭,经过积极治疗 180 天后满足以下所有条件:</p> <p>(1) 静息时出现呼吸困难;</p> <p>(2) 肺功能第一秒用力呼气容积(FEV1)占预计值的百分比&lt;30%;</p> <p>(3) 在静息状态、呼吸空气条件下,动脉血氧分压(PaO<sub>2</sub>)&lt;50mmHg</p>	/
27	严重克罗恩病	指一种慢性肉芽肿性肠炎,具有特征性的克罗恩病(Crohn 病)病理组织学变化,须根据组织病理学特点诊断,且已经造成瘻管形成并伴有肠梗阻或肠穿孔。	/



	28	<b>严重溃疡性结肠炎</b>	指伴有致命性电解质紊乱的急性暴发性溃疡性结肠炎，病变已经累及全结肠，表现为严重的血便和系统性症状体征，须根据组织病理学特点诊断，且已经实施了结肠切除或回肠造瘘术。	/
轻度疾病	1	<b>恶性肿瘤-轻度</b>	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他部位，病灶经组织病理学检查（涵盖骨髓病理学检查）结果明确诊断，临床诊断属于世界卫生组织（WHO, World Health Organization）《疾病和有关健康问题的国际统计分类》第十次修订（ICD-10）的恶性肿瘤类别及《国际疾病分类肿瘤学专辑》第三版（ICD-O-3）的肿瘤形态学编码属于 3、6、9（恶性肿瘤）范畴，但不在“恶性肿瘤——重度”保障范围的疾病。且特指下列六项之一： （1）TNM 分期为 I 期的甲状腺癌； （2）TNM 分期为 T1N0M0 期的前列腺癌； （3）黑色素瘤以外的未发生淋巴结和远处转移的皮肤恶性肿瘤； （4）相当于 Binet 分期方案 A 期程度的慢性淋巴细胞白血病； （5）相当于 Ann Arbor 分期方案 I 期程度的何杰金氏病； （6）未发生淋巴结和远处转移且 WHO 分级为 G1 级别（核分裂像 $<10/50$ HPF 和 $ki-67 \leq 2\%$ ）的神经内分泌肿瘤。	下列疾病不属于“恶性肿瘤——轻度”，不在保障范围内： ICD-O-3 肿瘤形态学编码属于 0（良性肿瘤）、1（动态未定性肿瘤）、2（原位癌和非侵袭性癌）范畴的疾病，如： a. 原位癌，癌前病变，非浸润性癌，非侵袭性癌，肿瘤细胞未侵犯基底层，上皮内瘤变，细胞不典型性增生等； b. 交界性肿瘤，交界恶性肿瘤，肿瘤低度恶性潜能，潜在低度恶性肿瘤等。
	2	<b>较轻急性心肌梗死</b>	急性心肌梗死指由于冠状动脉闭塞或梗阻引起部分心肌严重的持久性缺血造成急性心肌坏死。急性心肌梗死的诊断必须依据国际国内诊断标准，符合（1）检测到肌酸激酶同工酶（CK-MB）或肌钙蛋白（cTn）升高和/或降低的动态变化，至少一次达到或超过心肌梗死的临床诊断标准；（2）同时存在下列之一的证据包括：缺血性胸痛症状、新发生的缺血性心电图改变、新生成的病理性 Q 波、影像学证据显示有新出现的心肌活性丧失或新出现局部室壁运动异常、冠脉造影证实存在冠状动脉血栓。较轻急性心肌梗死指依照上述标准被明确诊断为急性心肌梗死，但未达到“较重急性心肌梗死”的给付标准。	其他非冠状动脉阻塞性疾病引起的肌钙蛋白（cTn）升高不在保障范围内。



3	轻度脑中风后遗症	<p>指因脑血管的突发病变引起脑血管出血、栓塞或梗塞，须由头颅断层扫描（CT）、核磁共振检查（MRI）等影像学检查证实，并导致神经系统永久性的功能障碍，但未达到“严重脑中风后遗症”的给付标准，在疾病确诊 180 天后，仍遗留下列至少一种障碍：</p> <p>（1）一肢（含）以上肢体肌力为 3 级；</p> <p>（2）自主生活能力部分丧失，无法独立完成六项基本日常生活活动中的两项。</p>	/
---	----------	--	---



本公司有权在经事先通知的情况下，对本《长护一生权益卡（个人版）用户服务协议》进行变更或调整，具体以实际通知为准。