

# 全护卡（院内+居家）

## 用户服务协议

尊敬的客户，当您提交您的个人信息，阅知、确认符合全护卡（院内+居家）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	服务说明
院内陪护 核心权益	就医指导规划	1 次	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客户实际情况，针对客户就医医院、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	入院前，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、告知客户主治医生、责任护士资料同时与主治医生沟通客户情况。并协助客户办理入院手续等，全程简单无忧，避免繁琐手续奔波。
	术后探视	1 次	客户进行手术后，安排专业医护人员现场探视，为家属讲解术后状况，同时评估客户情况，为客户制定院内护理计划。
	院内护理计划	1 份	为住院期间家属无暇陪护的患者提供照护与护理服务，根据客户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	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 7 夜。
	术后居家护理	1 次	手术出院后的客户，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“术后居家护理权益护理内容明细”），提供品质术后居家护理。单次服务时长不超过 5 天 4 夜。
增值服务	专车到家	1 次	客户出院时，为其安排专车从住院医院接客户至目的地，客户无需支付该专车费用。至目的地的距离限制 100 公里以内，方便客户出行。
	出院协助	1 次	出院当日，专业医护人员到院协助客户办理出院手续，并与医生沟通患者情况，记录复诊时间并提醒客户。

	居家康复建议书	1份	康护专员联系客户，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，根据客户具体情况，定制个人专属院后居家康护指导建议书，并为客户进行电话讲解。
	远程康复指导	4次	康护专员远程1对1联系客户，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，根据客户具体情况，定制个人专属院后居家康护指导建议书，并为客户进行电话讲解。
	院后康复跟踪	4次	在客户出院后，为客户提供康复跟踪服务，跟踪客户的恢复情况，进行人文关怀，随时掌握客户身体状况。

#### 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、针对客户情况，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（男性客户）
	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	1、与权益人沟通，倾听需求，鼓励表达 2、与权益人交流时保持正向、积极温暖的态度 3、解答权益人有关疾病、康复等方面的疑问 4、疏解权益人负面情绪 5、鼓励权益人及家属适当宣泄与表达 6、协助权益人与外界进行良好沟通 7、指导权益人及家属采取适宜的解压、放松方法



### 三、服务规则及约定：

1. 等待期：本权益卡自激活之日起设置 30 天等待期，等待期内各项权益不可使用；
2. 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) 术后居家护理服务：仅限全国县级及以上城市；
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. 限制激活张数：每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），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：
  - 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，既往症相关定义及说明详见本条第 15 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）；
7. 入院材料规范：包括但不限于第一次门诊看诊病历、本次门诊看诊病历、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）；
8. 术后居家护理非范畴科室：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. 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；
10. 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；
11. 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；
12. 在术后居家护理服务期间，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；

13. “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服务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。

14. 以下情况无法激活权益卡或申请一对一院内护工服务及术后居家护理服务：

- 1) 服务卡激活时，如权益人已超过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（需首次诊断疑似或确诊罹患疾病）；
- 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。

15. 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均为既往症范畴，激活该权益卡后再次罹患相同病种时，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。

## 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：**

服务大类	服务项目	服务流程
院内陪护 核心权益	就医指导规划	客户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，了解客户实际情况 → 为客户推荐就医医院、科室、医生 → 服务完成后，进行回访
	住院协助	客户或其家属提前 48 小时发起服务请求 → 客服核实客户身份信息有效性后，安排专业医护人员于 30 分钟内外呼回拨客户，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客户办理入院手续等服务 → 服务完成后，进行回访
	术后探视	客户或其家属提前 48 小时发起服务请求 → 客服核实客户身份信息有效性后，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	客户或其家属提前 48 小时发起服务请求 → 客服接到需求后，外呼回拨客户，确认服务时间、地点、内容 → 安排专业医护人员为住院期间的客户进行生活照护、专业护理 → 服务完成后，进行回访
	一对一院内护工	客户或其家属提前 48 小时发起服务请求 → 客服接到需求后，外呼回拨客户，确认服务时间、地点、内容 → 安排专业医护人员为住院期间的客户进行 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	客户或其家属须提前 48 小时发起服务请求 → 客服核实客户身份有效性后，外呼回拨客户，确认服务时间、地点 → 安排专业的护理人员为客户进行居家护理服务 → 服务完成后，进行回访
增值服务	专车到家	客户或其家属提前 48 小时发起服务请求 → 客服接到需求后，外呼回拨客户，确认服务时间、接送地点 → 将客户送至目的地 → 服务完成后，进行回访
	出院协助	客户或其家属提前 48 小时发起服务请求 → 客服核实客户身份信息有效性后，安排专业医护人员于 30 分钟内外呼回拨客户，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客户办理出院手续 → 服务完成后，进行回访
	居家康复建议书	客户或其家属提前 48 小时发起服务请求 → 客服核实客户身份信息有效性后，安排康护专员于 30 分钟内回拨客户，收集相关资料 → 工作日 24 小时内为客户建档，并完成专属院后居家康护指导意见书的整理与编写，并再次致电客户，针对指导意见书内容，为客户进行电话讲解、答疑 → 服务完成后，进行回访
	远程康复指导	客户或其家属提前 48 小时发起服务请求 → 客服核实客户身份信息有效性后，安排康护专员于 30 分钟内回拨客户，收集相关资料 → 工作日 24 小时内为客户建档，并完成专属院后居家康护指导意见书的整理与编写，并再次致电客户，针对指导意见书内容，为客户进行电话讲解、答疑 → 服务完成后，进行回访
	院后康复跟踪	客户或其家属提前 48 小时发起服务请求 → 客服接到需求后，核实客户身份信息有效性 → 跟踪客户的身体康复状况，为客户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。

**本公司有权在经事先通知的情况下，对本《全护卡（院内+居家）用户服务协议》进行变更或调整，具体以实际通知为准。**