

# 护无忧权益卡

## 用户服务协议

此卡由北京橙医医疗科技有限公司（以下简称“服务方”）为您提供健康管理服务，包含权益服务内容、详细权益和使用流程在本《用户服务协议》中进行描述：

卡片类型：个人版三、五、十年期（具体时间详见系统页面显示）。

激活信息填写：激活时个人信息一经填写无法自行修改，为避免影响您的后期权益服务申请，请务必仔细填写个人信息，确保无误后点击激活。

### 一、服务内容

服务大类	服务项目	服务次数	服务内容	服务流程
核心服务	就诊规划	不限次	服务人员：执业医师 服务形式：线上服务 服务内容：通过电话沟通方式，服务提供方的执业医师可以在线进行问诊，并根据客户的实际情况，为其提供最佳的医院、科室和医生适配方案。医生将基于专业知识和经验，给出下一步诊疗的建议，以简化就医过程并控制就医成本。	客户或其家属发起服务请求→ 服务方的执业医师接通并进行线上问诊，以了解客户的实际情况→ 医师为客户推荐适合的就医医院、科室和医生→ 服务完成后，进行回访。
	住院辅佐	1次/年度	服务人员：医护专员 服务形式：线上及线下服务 服务内容：在患者入院之前，专业的医护人员将提前告知入院的注意事项。在入院时陪同患者，告知他们主治医生和负责护士的信息，并与主治医生进行沟通，介绍患者的情况。此外，协助患者办理入院手续，以确保整个过程简单无忧，避免繁琐的手续劳累。	客户或其家属在住院前的48小时发起服务请求→ 客服核实客户身份信息有效性，30分钟内安排专业医护人员回拨客户→ 收集相关信息，确认入院时间、地点。→ 专业医护人员前往医院协助客户办理入院手续等→ 服务完成后，进行回访。
	术后探视	1次/年度	服务人员：医护专员 服务形式：线下服务 服务内容：在客户进行手术后，安排专业的医护人员前往现场探视。向家属详细解释手术后的情况，并评估客户的状况，以制定适合客户的院内护理计划。确保客户得到专业的护理，并让家属了解客户的术后情况。	客户或其家属在住院前的48小时发起服务请求→ 客服核实客户身份信息有效性→ 确认探视时间，安排专业人员前往现场进行探视→ 服务完成后，进行回访。
	院内护理方案	不限次	服务人员：执业医师 服务形式：线上服务 服务内容：对于无法得到家属陪护的住院患者，提供专业的照护和护理服务。根据客户的情况制定每日的服务项目和标准，并为其匹配适合的住院护工人选，进行陪	客户或其家属需要在住院前的48小时发起服务请求→ 客服接到需求后，外呼回拨客户，了解并记录客户的实际情况→ 安排专业人员为在住院期间的客户制定专业的护理计划，并提供一份详细的院内护理方案书→ 服务完成后，进行回访。

服务大类	服务项目	服务次数	服务内容	服务流程
			护的安排。确保患者在住院期间得到恰当的照料和关注。	
	专属院内照护	不限次，住院间隔时间至少20天，且因同种疾病申请最多3次/年度	服务人员：专业护工 服务形式：线下服务 服务内容：对无法得到家属陪护的住院患者，为其安排专业的1对1陪护人员，提供照护与护理服务。护理内容包括以下5大项目和14条细节服务（详见后附的“专属院内照护服务内容”列表）。 <b>单次住院服务时长不超过8天7夜。</b>	客户或其家属需要在住院前的48小时发起服务请求→ 客服接到需求，外呼回拨客户，确认服务的时间、地点和内容→ 安排专业的护工为住院期间的客户提供1对1的生活照护和专业护理服务→ 服务完成后，进行回访。
	术后居家康复护理	不限次，每术后出院需要时	服务人员：专业护工 服务形式：线下服务 服务内容：针对手术治疗出院后的客户，我们会安排专业的护理人员上门，为其提供术后居家照护服务。术后居家护理内容包括6大服务类别和16条服务项目（详见后附的“术后居家康复护理服务内容”列表）。 <b>单次术后居家服务时长不超过5天4夜。</b>	客户或其家属需要在需要服务前的48小时发起服务请求→ 客服核实客户身份有效性，外呼回拨客户，确认服务的时间和地点→ 安排专业的护理人员为客户提供居家护理服务→ 服务完成后，进行回访。
增值服务	享用车	院内术后且申请护工服务出院时	服务人员：运营人员 服务形式：线下服务 服务内容：客户出院时，安排专车从住院医院接送客户至其目的地，客户无需支付专车费用。该服务适用于目的地距离住院医院100公里以内的情况，以便为客户提供方便的出行。	客户或其家属需要在服务前的48小时发起服务请求→ 客服接到需求，外呼回拨客户，确认服务的时间和接送地点→ 安排专车将客户送至其目的地→ 服务完成后，进行回访。
	康复出院支持	不限次，每术后出院需要时	服务人员：医护专员 服务形式：线下服务 服务内容：客户出院当日，派遣专业的医护人员到医院协助客户办理出院手续。通过与医生进行沟通，了解客户的情况，并记录复诊时间，提醒客户注意。确保客户顺利完成出院手续，并提供必要的信息和提醒，以便客户做好后续的复诊安排。	客户或其家属需要在出院前的48小时发起服务请求→ 客服核实客户身份信息有效性，30分钟内安排专业医护人员回拨客户，收集必要信息，确认出院时间和地点→ 专业医护人员前往医院，协助需要出院的客户办理出院手续→ 服务完成后，进行回访。
	居家康复指导	不限次，每出院需要时	服务人员：康护专员 服务形式：线上服务 服务内容：康护专员将联系客户，收集相关资料，包括但不限于出院病历、诊疗经过、目前情况、日常用药、生活习惯等。他们将进行心理、营养和自理能力等方面的评估，根据客户的具体情况，定制康复建议书，并通过电话向客户进行讲解。	客户或其家属在需要服务前的48小时发起服务请求→ 客服核实客户身份信息有效性，30分钟内安排康护专员回拨客户，以收集相关资料。在工作日的24小时内，为客户建立档案，并完成专属的院后居家康护指导意见书的整理和编写→ 致电客户，对指导意见书的内容进行电话讲解和答疑→ 服务完成后，进行回访。
	远程康复支持	不限次	服务人员：康护专员 服务形式：线上服务 服务内容：康护专员将通过远程方式与客户进行1对1联系，收集相关资料，包括	客户或其家属在需要服务前的48小时发起服务请求→ 客服核实客户身份信息有效性，30分钟内安排康护专员回拨客户，以收集相关资料。在工作日的24小时内，

服务大类	服务项目	服务次数	服务内容	服务流程
			<p>但不限于出院病历、诊疗经过、目前情况、日常用药、生活习惯等。他们将进行心理、营养和自理能力等方面的评估，根据客户的具体情况，定制康复建议书，并通过电话进行讲解。</p>	<p>为客户建立档案，并完成专属的院后居家康护指导意见书的整理和编写→ 致电客户，对指导意见书的内容进行电话讲解和答疑→ 服务完成后，进行回访。</p>
	<p>康复追踪服务</p>	<p>不限次</p>	<p>服务人员：康护专员            服务形式：线上服务            服务内容：客户出院后，提供康复跟踪服务，以持续关注客户的恢复情况。通过定期的联系和沟通，进行康复进展的评估，确保客户的身体状况得到随时关注和掌握。</p>	<p>客户或其家属需要在服务前的 48 小时发起服务请求→ 客服接到需求，核实客户的身份信息有效性→ 跟踪客户的身体康复状况，为其提供必要的康复咨询支持和关怀服务→ 服务完成后，进行回访。</p>

## 专属院内照护服务内容：

类别	服务项目	具体内容
基本生活照护	1. 饮食照护	根据医嘱及客户实际情况，协助并完成实施： 1.1 营养膳食的准备 1.2 协助进食
	2. 排泄照护	根据客户实际情况，协助并完成实施： 2.1 如厕照护 2.2 床上排尿、排便（根据客户客观需要） 2.3 纸尿裤、尿垫使用（根据客户客观需要）
	3. 生活技能照护	根据客户实际情况，协助并完成实施： 3.1 穿、脱衣服 3.2 上、下床 3.3 床椅移动 3.4 室内走动 3.5 床上更换体位
	4. 休憩照护	根据客户实际情况，协助并完成实施： 4.1 合理的休憩/睡眠的时间与适合体位 4.2 睡眠期间客户的一般情况观察，特殊情况记录并反馈家属及上级主管
清洁与卫生	5. 个人卫生照护	根据客户实际情况，协助并完成实施： 5.1 面部清洁 5.2 口腔清洁 5.3 洗发沐浴 5.4 手、足清洁 5.5 修剪指/趾甲 5.6 会阴部清洗（根据客户客观需要）
	6. 环境卫生照护	根据客户康复环境，协助并完成实施： 6.1 客户本人康复必要的床单位整理与清洗 6.2 客户本人康复必要的居室清洁与整理
	7. 物品清洁	根据客户实际情况，协助实施： 7.1 客户本人康复必要的生活用品的清洁 7.2 客户本人康复必要的被服的清洁 7.3 客户本人康复必要的衣物的清洁
	8. 用具清洁	根据客户实际情况，协助实施： 8.1 行动辅具（轮椅、拐杖、助行器等）的清洁及收纳 8.2 肢体支具的清洁及收纳 8.3 胸带、腹带、加压带等的清洁及收纳
情况观察	9. 生命体征观察	根据客户实际情况，观察生命体征： 9.1 测量体温并记录 9.2 测量呼吸并记录 9.3 测量脉搏并记录 若发现异常及时告知家属并上报主管。
	10. 一般情况观察	根据客户实际情况，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： 10.1 伤口敷料渗血，渗液明显增多； 10.2 疼痛突然加剧； 10.3 突发不明原因恶心、呕吐等
专项照护	11. 用药照护	根据医嘱及客户实际情况，协助实施： 11.1 遵医嘱帮助客户服药

类别	服务项目	具体内容
	12. 舒适照护	根据客户实际情况，必要时协助并完成实施： 12.1 翻身/拍背，协助排痰 12.2 物理降温
	13. 安全照护	根据客户实际情况，必要时协助实施： 13.1 保护具的使用 13.2 护送与搬运
关怀与陪同	14. 心理关怀	14.1 与客户沟通，倾听需求，鼓励表达 14.2 与客户交流时保持正向、积极温暖的态度

## 术后居家康护护理服务内容：

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

服务类别	服务项目	服务说明
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

## 二、免责声明

1. 本服务提供的任何指导建议仅供参考，服务方不承担由于第三方操作错误引发的不良后果；
2. 由于客户患有医学可证明的传染性疾病、精神疾病等可能对服务方服务人员造成人身及财产损害的疾病，或处于可对服务方服务人员造成人身及财产损害的状态，服务方可通过远程形式尽可能为客户提供服务；
3. 由于不可抗力（自然灾害、恶劣天气、群体性安全事件等）导致服务方不能落实服务的，服务方当次服务免责，并为客户保留当次服务权益。
4. 因客户自身原因取消或变更服务，且未提前 24 小时通知服务方，视为该次服务已被使用。
5. 因客户及其家属未如实告知病情造成不良后果的，客户不得因此要求服务方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；
6. 院后居家康护服务高风险免责声明：

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，因此服务方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，均推荐客户前往正规医疗机构进行操作。

同时，服务方坚决避免向客户提供以下介入性(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客户的健康与安全，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。
3. 导管吸痰术。
4. 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。
5. 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。
6. 对脊椎损伤史的患者，禁止单人操作床上翻身搬运移位。
7. 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。
8. 对以上未提及的高风险照护措施，服务商具有最终解释与实施的決定权。

## 三、服务规则说明

- 1、权益人在激活本卡时年龄不超过75周岁。

- 2、自激活日起设置30天等待期，等待期内各项权益不可使用。
- 3、权益卡需要在激活有效期内的180天内完成激活，过期则失效作废。
- 4、激活时无需上传有效保单，申请服务时须提供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）。
- 5、服务有效期内，各项权益可用次数详细信息详见本协议第一条“服务内容”的“服务次数”列。
- 6、在服务有效期内每人只能激活一张，限制叠加激活本权益卡。
- 7、服务范围：
  - 1) 住院辅佐、术后探视、专属院内照护、专享用车、康复出院支持：全国范围内二级及以上公立和民营医院全覆盖。
  - 2) 术后居家康复护理：全国县级市及以上城市。
- 8、服务执行条件：
  - 1) 权益人在服务的有效期限内（不包括等待期）因意外、诊断疑似或确诊的疾病而住进网络范围内的医院（传染性疾病、精神疾病不在服务范围之内）。
  - 2) 术后居家康复护理、专享用车：基于第8项第1)条的标准，权益人必须是住院并接受手术的患者（门诊手术、日间病房手术、放射性治疗、试管婴儿治疗、生殖科治疗、口腔科中的拔智齿手术、肠胃镜检查中的息肉或结节切除不在范围内），方有资格申请术后居家术后康复护理、专享用车的权益（申请权益时需提供包括但不限于手术记录、检查报告、出院记录、诊断证明等相关资料）。
- 9、入院所需材料规范如下，但不限于以下内容：首次门诊看诊的病历、本次门诊看诊的病历、检查报告、住院通知书、入院记录、床头卡、手术记录等。
- 10、如因医院规定等客观原因，外部护工无法进入医院，我们将无法提供“专属院内照护”服务。在这种情况下，我们将安排院内护工进行一对多服务，以满足权益人的护理需求。

11、术后居家康复护理非适用科室包括：传染科、精神科、产科、急诊科、整容/美容科、康复科，以及等待期内新确诊的疾病科室。

12、在居家术后康复护理服务期间，服务方仅负责支付护理人员的聘请费用。在居家护理期间，如护理人员产生其他合理的生活类费用或必要设施费用（包括但不限于提供餐食或合理餐费补贴、提供陪夜住宿床位等，）需由权益人承担。

13、预约时间：

- 1) 就医指导规划：权益人提交服务申请后，在客服工作时间内，将在4小时内由客服回拨，收集相关病历资料。服务方会在24小时内结合医师团队的意见，回复权益人的咨询。
- 2) 住院辅佐、术后探视、院内护理方案、专属院内照护、专享用车、康复出院支持、个性化康复指导、远程康复支持、康复跟踪服务：权益人需提前48小时进行预约。客服接到客户需求后，将进行相关服务的安排并回复权益人。
- 3) 术后居家康复护理：权益人应在手术出院后的2个自然日以内发起申请。如超过规定时间未发起申请，本次住院将无法使用该权益。

14、权益人完成预约并确认了服务安排，服务将不可取消。如在确认预约后，因权益人的原因需要取消服务，将记录相应的权益已被使用。

15、在权益人满足权益使用条件的前提下，如服务方的原因无法按照本服务协议约定的时效安排院内护理方案并为权益人提供院内护工或术后护理员到场服务，服务方将向权益人提供经济3000元作为当次住院对应的补偿。一旦经济补偿到账，权益人当次住院对应的“院内护理方案”、“专属院内照护”、“术后居家康复护理”权益将会终止。服务方不再有义务提供当次住院期间的“院内护理方案”、“专属院内照护”、“术后居家康复护理”权益服务。

16、以下情况无法激活权益卡或申请专属院内照护服务及术后居家康复护理服务：

- 1) 当权益人年龄超过75周岁时，无法激活权益卡或使用其中的各项权益。
- 2) 患有传染类疾病、精神类疾病时，无法申请专属院内照护服务及术后居家康复护理服务。
- 3) 当权益人入住的医院不属于服务范围内的医疗机构时，无法申请相关服务。

- 4) 当前住院已申请过专属院内照护服务，且已经超过8天7夜，则无法再申请专属院内照护服务；
- 5) 当前住院已申请过术后居家康复护理权益，且已经超过5天4夜，则无法再次申请术后居家康复护理权益。

#### **四、开卡及权益申请操作说明**

##### **1、开卡步骤**

- a. 关注橙医健康的“橙医陪诊服务平台”微信公众号。
- b. 点击页面下方的“服务首页”，进入橙医陪诊服务平台的首页，点击“权益激活”按钮。
- c. 如果是首次使用这个平台，需要先完成手机号的注册和个人信息的实名认证。
- d. 输入激活码，确认激活您的卡片，权益的激活必须在卡片规定的有效期内完成，否则将会失效。

##### **2、使用方法**

- a. 在橙医健康的“橙医陪诊服务平台”微信公众号内，点击进入“服务首页”，选择“权益列表”页面。
- b. 权益等待期过后，在卡片的有效期内，点击权益卡右下方的“查看权益”按钮，即可查看或发起权益申请。

点击需使用的权益，进入相应的服务页面，填写申请信息并提交，即可完成服务的申请。

#### **五、特别提醒**

在提供本服务时，如果我们发现申请或享受本服务的人并非您本人，我们有权拒绝提供本服务，并保留追偿的权利。在协调服务商或其他第三方机构为您提供服务时，我们可能会在必要范围内披露您的个人信息。在以下情况下，我们不对个人信息披露承担责任：

- 1、政府机关按照法定程序要求我们披露您的个人信息时，我们会根据要求提供您的信息，以维护公共安全为目的。
- 2、您将个人信息告知他人而导致的信息泄露。

3、由于计算机问题、黑客攻击、计算机病毒入侵、政府管制等不可抗力原因，导致您的个人信息泄露、丢失、被盗用或被篡改。

4、由于您提供的信息不真实、不准确、不完整、不及时或不能反映当前情况，造成本服务发生缺失偏差或延误，责任由您承担。

对于本公司无法合理控制的原因，如自然灾害、罢工、战争行为、政府行为、设施故障等，导致延迟或未能履行本服务的情况，本公司不承担责任。

**我们有权在提前通知的情况下，对本《用户服务协议》进行变更或调整，具体内容以实际通知为准。**