



安盛

「守护时光」 个人意外伤害保险 增值服务手册



安盛天平
财产保险有限公司

尊敬的安盛天平客户：

首先，欢迎加入安盛天平财产保险有限公司（以下简称“我司”“我们”或“安盛天平”）的保险计划。对于您的信任和支持，我们表示诚挚的谢意！

作为法国安盛集团旗下的外资全资财险公司，安盛天平一直以来倡导主动、渐进和个性化的健康管理理念。作为您健康的陪伴者，我们致力于为您提供全面贴心的健康管理服务，为被保险人的健康保驾护航。本手册可以帮助您便捷、有效地了解及使用相关服务。

本手册仅供了解本产品的服务使用，不构成保险合同的一部分。若您有任何关于保险计划、理赔等方面的问题，请拨打服务热线 95550 进行咨询。我们将保留对本服务手册的细则解释、内容变更的权利。

最后恭祝您及家人生活愉快！

安盛天平财产保险有限公司

***温馨提示：**被保险人可享有的具体服务内容请以保险单实际载明的保障责任为准。

目录

一、 康复指导及上门护理服务	4
1. 服务内容	4
2. 服务标准	4
3. 服务流程	4
4. 服务细则	5
5. 服务项目	6
6. 覆盖城市	9
《覆盖城市列表》	9
二、 意外住院陪诊及费用垫付	15
1. 服务介绍	15
2. 服务标准	15
3. 服务流程	15
4. 服务细则	16
5. 服务医院范围	17
《覆盖城市列表》	17

一、康复指导及上门护理服务

1. 服务内容

- 1) 被保险人因意外施行手术后经住院治疗出院、或经门诊治疗后，经审核符合服务条件时，由服务商完成院后综合评估，制定、讲解《院后居家康护指导书》，并提供远程护理咨询。
- 2) 服务商完成院后综合评估并定制院后居家康护指导书后，经审核符合服务条件时，由服务商制定、讲解《上门康护服务计划》，并安排专业护士上门服务。

*保单年度内累计服务次数最多 3 次

2. 服务标准

服务时间	7x24 小时(含公共节假日、春节)
服务时效	服务商在收到完整资料后，将在 1 个工作日内完成计划制定以及上门护理安排。上门护理每次服务时长不超过 3 小时。

3. 服务流程

-  客户致电服务热线 95550
-  确认被保险人身份、保障/服务内容
-  提交相关资料及确认服务需求
-  服务商讲解沟通指导书/计划，通知客户上门护理预约时间



服务商在预约地址、预约时间内完成上门护理服务

4. 服务细则

- 1) 被保险人须至少提前 2 个工作日进行服务预约。
- 2) 被保险人可自行准备上门护理耗材。如未准备，服务过程中产生的额外消耗品需要被保险人自行支付费用。
- 3) 如果被保险人变更或取消服务，须至少提前 1 个工作日致电服务中心进行变更或取消。若被保险人未能在规定工作日内进行取消的，一并计入服务次数。若被保险人预约成功后爽约，视为服务成功并计入服务次数。

5. 服务项目

服务清单				
序号	类别	名称	服务人群	服务说明
1	上门护理类	伤口换药	原有伤口敷料移位、脱落或污染的清洁消毒，以及术后伤口的无菌换药等。	<p>护士上门提供换药护理服务，是由护士运用伤口换药技术，通过无菌技术操作进行伤口创面清理、更换敷料。预防和控制伤口感染，促进组织生长及伤口愈合。</p> <p>首先，护士根据本次护理操作，评估患者情况，及对伤口情况，做好伤口换药前准备。然后，对伤口创面进行清洁，清创后包扎。最后，指导患者及家属伤口护理注意事项。服务一次上门可以为同一患者提供三个部位的换药。</p>
2	上门护理类	外科伤口拆线	无菌手术切口，局部及全身无异常表现，已到拆线时间，切口愈合良好者。	<p>外科手术伤口愈合，拆除缝合线的医疗操作，适用于一般外科手术拆线。服务仅限7针以下的伤口拆线，每次服务仅限一处伤口，如果多个伤口需要拆线，请申请多次。</p>
3	上门护理类	上门打针（不包含静脉注射）	具备医院医生开具的处方、执行单，带药回家，不方便去医院注射的患者。	<p>护士上门提供打针护理服务，是由护士运用肌肉注射或皮下注射技术，通过无菌技术操作为患者注射药物，达到治疗的目的。</p> <p>首先，护士根据本次护理操作，评估患者情况，并核对医嘱，根据医嘱准备用药。然后，选择正确的注射部位，为患者进行注射治疗。</p> <p>最后，指导患者及家属注射后的注意事项。不提供药物过敏试验或抗生素类、美容整形类的药物注射、疫苗注射（药物过敏试验、抗生素注射等风险较大，请到医院注射）；</p> <p>护士只提供相关技术服务、不提供药品及相关物品，请您自备。</p>

4	上门护理类	压疮护理及换药	由于长期卧床，造成压疮的患者。	<p>护士上门提供压疮指导及护理服务，是护士运用压疮换药技术，通过无菌技术操作进行压疮创面清理、更换敷料。促进伤口愈合对高风险因素，进行压疮预防的指导宣教，减少压疮的发生。</p> <p>首先，护士根据本次护理服务，评估患者情况，及对压疮情况进行评估，做好压疮换药前准备。</p> <p>然后，对压疮创面进行清洁，清创后包扎。最后，指导照护者压疮预防护理注意事项。</p>
5	上门护理类	留置导尿	长期留置尿管，需要居家维护并更换尿管的患者。	<p>护士上门提供导尿护理服务，是由护士运用导尿技术，通过无菌技术操作对长期留置尿管患者进行更换尿管。</p> <p>首先，护士根据本次护理服务，评估患者情况，做好导尿前准备。</p> <p>然后，根据医嘱建议，给予导尿。</p> <p>最后，指导患者及家属尿管护理注意事项。</p>
6	上门护理类	造口护理	术后有造口护理。	<p>护士上门提供造口护理服务，是由护士运用造口护理技术，通过无菌技术操作进行造口换药。</p> <p>首先，护士根据本次护理服务，评估患者情况，及造口情况，做好造口换药前准备。</p> <p>然后，为患者进行造口周围皮肤的清洁、消毒及更换敷贴操作。</p> <p>最后，指导患者及家属造口日常护理注意事项。</p>
7	上门护理类	外周静脉留置针的维护	长期输液，需要居家维护的患者。	<p>指外周静脉留置针护理。核对患者信息，评估患者病情、合作程度及留置针周围皮肤情况等，解释其目的取得配合，观察留置针通畅情况，必要时测量臂围，严格无菌操作进行消毒，使用无菌注射器或一次性封管针脉冲式正压封管，严禁提前配置冲管液当日用于多人封管，保持无菌敷料干燥清洁并固定，并做好服务记录。</p>

8	上门护理类	引流管护理	各种医疗管路的患者	评估患者病情、管路及引流液情况,对引流管周围皮肤进行护理,更换敷料和引流装置等。对患者、照顾者进行日常管理维护指导。
9	居家康复类	骨科术后居家医学康复	由各种骨折、脱位,术后活动受限、肌肉萎缩、肌腱挛缩等相关人群。	关节功能康复;通过专业的康复手法及康复器械进行正常的康复方式和制定个性化的康复计划及目标,达到促进疾病康复、治疗疾病、预防疾病恶化等。关节功能康复主要针对因颈椎病、腰椎病、肩周炎、骨折后、关节手术后等肢体功能受损,无法正常活动的患者。
10	居家康复类	关节置换术后居家医学康复	髋关节置换术后病人 膝关节置换术后病人	关节置换术后康复主要目的为训练和加强关节周围的肌肉群,达到重建关节的稳定性;改善置换后关节的活动范围,保证重建关节的良好功能;加强对置换关节的保护,延长关节使用寿命;运动和日常生活能力获得最大程度的恢复;降低术后并发症的发生(异位骨化、脱位、假体松动等)

6. 覆盖城市

覆盖 31 省（直辖市、自治区）336 城市。服务申请时以最新列表为准

《覆盖城市列表》

省	城市	省	城市	省	城市
北京	北京		长春	海南	海口
天津	天津		吉林		三亚
上海	上海		四平		三沙
重庆	重庆		辽源		儋州
广东	广州	吉林	通化		昌江
	深圳		白山		琼海
	东莞		白城		万宁
	佛山		松原	成都	
	珠海	延边	绵阳		
	中山	江苏	南京	自贡	
	韶关		无锡	攀枝花	
	湛江		徐州	资阳	
	肇庆		常州	宜宾	
	江门		苏州	南充	
	茂名		南通	达州	
	惠州		连云港	雅安	
梅州	淮安	广安			
			四川		

	汕尾		盐城		巴中
	河源		扬州		眉山
	阳江		镇江		凉山
	清远		泰州		泸州
	汕头		宿迁		德阳
	潮州		杭州		广元
	揭阳		宁波		遂宁
	云浮		温州		内江
河南	郑州	浙江	绍兴	贵州	乐山
	开封		湖州		贵阳
	洛阳		嘉兴		六盘水
	平顶山		金华		遵义
	安阳		衢州		铜仁
	鹤壁		台州		毕节
	新乡		丽水		安顺
	焦作		舟山		黔东南苗族侗族自治州
	濮阳		合肥		黔南布依族苗族自治州
	许昌		安徽		黔西南布依族苗族自治州

	漯河		蚌埠	云南	昆明
	三门峡		淮南		昭通
	商丘		马鞍山		曲靖
	周口		淮北		玉溪
	驻马店		铜陵		普洱
	南阳		安庆		保山
	信阳		黄山		丽江
	济源		阜阳		临沧
山东	济南		宿州	陕西	楚雄
	青岛		滁州		大理
	淄博		六安		德宏
	枣庄		宣城		红河
	东营		池州		文山
	烟台		亳州		西双版纳
	潍坊		福州		西安
	济宁		莆田		铜川
	泰安	泉州	宝鸡		
	威海	厦门	咸阳		
	日照	漳州	渭南		
	滨州	龙岩	汉中		
德州	三明	安康			
聊城	南平	商洛			

	临沂	江西	宁德	甘肃	延安
	菏泽		南昌		榆林
	莱芜		赣州		兰州
山西	太原		宜春		嘉峪关
	大同		吉安		金昌
	阳泉		上饶		白银
	长治		抚州		天水
	晋城		九江		酒泉
	朔州		景德镇		张掖
	忻州		萍乡		武威
	吕梁	新余	定西		
	晋中	鹰潭	陇南		
	临汾	武汉	平凉		
运城	黄石	庆阳			
辽宁	沈阳	湖北	十堰	青海	西宁
	大连		荆州		海东
	鞍山		宜昌		海西
	抚顺		襄阳		海北
	本溪		鄂州		黄南
	丹东		荆门		海南
	锦州		黄冈		银川
	营口	孝感	宁夏	石嘴山	

	阜新		咸宁		吴忠
	辽阳		随州		固原
	盘锦		恩施		中卫
	铁岭		潜江		拉萨
	朝阳		神农架		昌都
	葫芦岛		天门		山南
黑龙江	哈尔滨	湖南	仙桃	西藏	日喀则
	齐齐哈尔		长沙	那曲	
	牡丹江		株洲	林芝	
	佳木斯		湘潭	呼和浩特	
	大庆		衡阳	包头	
	伊春		邵阳	乌海	
	鸡西		岳阳	赤峰	
	鹤岗		张家界	呼伦贝尔	
	双鸭山		益阳	通辽	
	七台河		常德	乌兰察布	
	绥化		娄底	鄂尔多斯	
	黑河		郴州	巴彦淖尔	
广西	南宁	河北	永州	内蒙古	阿拉善
	柳州		怀化		锡林郭勒
	桂林		湘西		兴安
	梧州		石家庄		新疆

	北海		唐山		克拉玛依
	崇左		秦皇岛		吐鲁番
	来宾		邯郸		哈密
	贺州		邢台		阿克苏
	玉林		保定		阿勒泰
	百色		张家口		博尔塔拉
	河池		承德		昌吉
	钦州		沧州		库尔勒
	防城港		廊坊		石河子
	贵港		衡水		伊犁

二、意外住院陪诊及费用垫付

1. 服务介绍

被保险人因意外导致住院需求时，可申请中国大陆境内二级及以上的公立医疗机构的住院陪诊及费用垫付服务，以解决就医不便及大额住院医疗资金压力。

*保单年度内累计服务次数最多 1 次

2. 服务标准

服务时间	7x24 小时(含公共节假日、春节)
服务时效	服务商收到申请及住院相关资料齐全后 1 个工作日内安排住院陪诊及费用垫付。

3. 服务流程



客户致电服务热线 95550



确认被保险人身份、保障/服务内容



服务商与被保险人收集病历资料，确认病情、就诊城市、医院、入院日期



确认启动陪诊及费用垫付服务



住院垫付开始

住院陪诊人员协助被保险人办理住院，签署医疗垫付知情同意书、理赔授权书。



出院结账，服务完成

被保险人办理出院，服务商协助客户提交住院发票、出院小结等资料，垫付服务完成。

4. 服务细则

- 1) 被保险人需要在入院前至少提前 1 个工作日申请意外住院陪诊及费用垫付服务。
- 2) 申请服务时，被保险人需要递交医疗资料。一般为门诊病历、血液检测报告、CT 报告、MRI 报告等。我司须审核是否同意被保险人申请。对于我司同意的案件，服务商在我司授权金额范围垫付。
- 3) 在提供垫付服务时，被保险人需要同时签署相关材料，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服务商垫付服务人员。
- 4) 若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垫付授权书，亦视为该次服务已完成。保单年度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。

5. 服务医院范围

二级及二级以上社保定点公立医院（参见《住院陪诊及垫付服务覆盖城市列表》），覆盖 31 省（直辖市、自治区）336 城市，1.1 万家二级及三级医院。后续还将不断增加服务覆盖的城市和医院，具体合作城市及医院以被保险人申请服务时服务商的医院合作列表为准。

《覆盖城市列表》

省	城市	省	城市	省	城市
北京	北京	吉林	长春	海南	海口
天津	天津		吉林		三亚
上海	上海		四平		三沙
重庆	重庆		辽源		儋州
广东	广州		通化		昌江
	深圳		白山		琼海
	东莞		白城		万宁
	佛山		松原		成都
	珠海		延边		绵阳
	中山		南京		自贡
	韶关	无锡	攀枝花		
	湛江	徐州	资阳		
	肇庆	常州	宜宾		
	江门	苏州	南充		
茂名	南通	达州			

	惠州		连云港		雅安
	梅州		淮安		广安
	汕尾		盐城		巴中
	河源		扬州		眉山
	阳江		镇江		凉山
	清远		泰州		泸州
	汕头		宿迁		德阳
	潮州		杭州		广元
	揭阳		宁波		遂宁
	云浮		温州		内江
河南	郑州	浙江	绍兴	贵州	乐山
	开封		湖州		贵阳
	洛阳		嘉兴		六盘水
	平顶山		金华		遵义
	安阳		衢州		铜仁
	鹤壁		台州		毕节
	新乡		丽水		安顺
	焦作		舟山		黔东南苗族侗族自治州
	濮阳		安徽		黔南布依族苗族自治州

	许昌		芜湖	云南	黔西南布依族 苗族自治州
	漯河		蚌埠		昆明
	三门峡		淮南		昭通
	商丘		马鞍山		曲靖
	周口		淮北		玉溪
	驻马店		铜陵		普洱
	南阳		安庆		保山
	信阳		黄山		丽江
	济源		阜阳		临沧
	济南		宿州		楚雄
山东	青岛	福建	滁州	陕西	大理
	淄博		六安		德宏
	枣庄		宣城		红河
	东营		池州		文山
	烟台		亳州		西双版纳
	潍坊		福州		西安
	济宁		莆田		铜川
	泰安		泉州		宝鸡
	威海		厦门		咸阳
	日照		漳州		渭南
滨州	龙岩	汉中			

	德州		三明		安康
	聊城		南平		商洛
	临沂		宁德		延安
	菏泽		南昌		榆林
	莱芜		赣州		兰州
山西	太原	江西	宜春	甘肃	嘉峪关
	大同		吉安		金昌
	阳泉		上饶		白银
	长治		抚州		天水
	晋城		九江		酒泉
	朔州		景德镇		张掖
	忻州		萍乡		武威
	吕梁		新余		定西
	晋中		鹰潭		陇南
	临汾		武汉		平凉
	运城		黄石		庆阳
辽宁	沈阳	湖北	十堰	青海	西宁
	大连		荆州		海东
	鞍山		宜昌		海西
	抚顺		襄阳		海北
	本溪		鄂州		黄南
	丹东		荆门		海南

	锦州		黄冈	宁夏	银川
	营口		孝感		石嘴山
	阜新		咸宁		吴忠
	辽阳		随州		固原
	盘锦		恩施	中卫	
	铁岭		潜江	拉萨	
	朝阳		神农架	昌都	
	葫芦岛		天门	山南	
黑龙江	哈尔滨	湖南	仙桃	西藏	日喀则
	齐齐哈尔		长沙		那曲
	牡丹江		株洲		林芝
	佳木斯		湘潭		呼和浩特
	大庆		衡阳	包头	
	伊春		邵阳	乌海	
	鸡西		岳阳	赤峰	
	鹤岗		张家界	呼伦贝尔	
	双鸭山		益阳	通辽	
	七台河		常德	乌兰察布	
	绥化		娄底	鄂尔多斯	
	黑河		郴州	巴彦淖尔	
广西	南宁		永州	内蒙古	阿拉善
	柳州		怀化		锡林郭勒

	桂林		湘西		兴安
	梧州	河北	石家庄	新疆	乌鲁木齐
	北海		唐山		克拉玛依
	崇左		秦皇岛		吐鲁番
	来宾		邯郸		哈密
	贺州		邢台		阿克苏
	玉林		保定		阿勒泰
	百色		张家口		博尔塔拉
	河池		承德		昌吉
	钦州		沧州		库尔勒
	防城港		廊坊		石河子
	贵港		衡水		伊犁



守护时光个人意外伤害保险

增值服务手册

2023年10月

您可访问 axa.cn 或致电 95550 获取更详尽的产品与服务信息

欢迎关注我们的官方公众号和健康服务小程序



本服务手册不作为保险合同的一部分。