

增 值 服 务 使 用 手 册

——孝欣保中老年人综合意外（3号）

目录

就医陪诊服务介绍.....	3
上门居家护理服务.....	9
意外住院护工服务.....	21

就医陪诊服务介绍

一、服务介绍

为满足患者的就医需求，我司提供就医陪诊服务，由专业的陪诊人员为客户提供陪诊服务，包括挂号候诊、缴费排队、窗口取药等服务（分娩时不进行陪同），提升客户就医效率及就医体验。

二、申请条件

- (1) 保单等待期满后，保单有效期内，就医陪诊服务等待期与保单一致；
- (2) 仅限在医院门诊看诊时可申请；
- (3) 仅限客户（被保险人）本人使用。

三、服务内容详细介绍

名称	服务说明	服务时间	服务次数	服务时效
就医陪诊服务	1、挂号候诊：窗口挂号、预约取号、候诊提醒 2、缴费排队：挂号费、检查费、化验费、药费等环节排队费用代缴 3、预约排队：窗口预约检查，取送报告及化验结果 4、窗口取药：排队取药	4小时内 (以约定的见面时间开始算起)	1次/年	3个工作日内为客户陪诊服务

注：以上工作日均以国家公布的法定工作日为准；以上“一年”指一个保单年度。

特别说明：

- (1) 限客户一个保单年度内使用一次。
- (2) 就医陪诊所产生相关医疗费用（如挂号费、治疗费、药费、检查费、床位费等）需由客户自行承担。
- (3) 以上服务首年等待期同保险产品合同规定的等待期，续期服务则无等待期限定。
- (4) 就医陪诊服务落实前将取得客户确认，客户接受服务后，因本人原因未能按时就医，则视同该次服务已完成。
- (5) 只限于门诊看诊服务可申请陪诊服务。
- (6) 就医陪诊服务审核结论不代表理赔审核结论。

四、就医陪诊服务申请和服务流程

- (1) 您可通过众安互联网医院微信小程序/或拨打 10109955 申请就医陪诊服务。电话接听时间：每天 9：00-21:00。
- (2) 如在“众安互联网医院”微信小程序“个人中心”-“我的权益”中选择所需服务进行申请，请您根据页面申请指引提交申请材料；如您通过客服电话 10109955 申请，客服将发送申请短信链接，请查收短信并按照指引提交申请材料。
- (3) 收到完整申请材料后的一个工作日内审核决定是否启动陪诊服务，并通知客户。
- (4) 服务启动后有专人联系客户，沟通就诊需求，约定就诊行程。
- (5) 服务专员根据沟通时间，提前到院等候客户，为客户提供就医陪诊服务。

五、服务城市

目前陪诊服务覆盖全国以下城市，城市下属的县、村、镇等暂不支持。

序号	省	市	序号	省	市
1	河北省	石家庄市	122	山东省	泰安市
2	河北省	唐山市	123	山东省	威海市
3	河北省	秦皇岛市	124	山东省	日照市
4	河北省	邯郸市	125	山东省	莱芜市
5	河北省	邢台市	126	山东省	临沂市
6	河北省	保定市	127	山东省	德州市
7	河北省	张家口市	128	山东省	聊城市
8	河北省	承德市	129	山东省	滨州市
9	河北省	沧州市	130	山东省	菏泽市
10	河北省	廊坊市	131	河南省	郑州市
11	河北省	衡水市	132	河南省	开封市
12	山西省	太原市	133	河南省	洛阳市
13	山西省	阳泉市	134	河南省	平顶山市
14	山西省	长治市	135	河南省	安阳市
15	山西省	晋城市	136	河南省	鹤壁市
16	山西省	朔州市	137	河南省	新乡市
17	山西省	运城市	138	河南省	焦作市
18	山西省	临汾市	139	河南省	濮阳市
19	内蒙古自治区	呼和浩特市	140	河南省	许昌市
20	内蒙古自治区	包头市	141	河南省	漯河市
21	内蒙古自治区	乌海市	142	河南省	三门峡市
22	内蒙古自治区	赤峰市	143	河南省	南阳市
23	内蒙古自治区	通辽市	144	河南省	商丘市
24	内蒙古自治区	鄂尔多斯市	145	河南省	信阳市
25	内蒙古自治区	呼伦贝尔市	146	河南省	周口市
26	内蒙古自治区	巴彦淖尔市	147	河南省	驻马店市
27	内蒙古自治区	乌兰察布市	148	湖北省	武汉市
28	辽宁省	沈阳市	149	湖北省	黄石市
29	辽宁省	大连市	150	湖北省	十堰市
30	辽宁省	鞍山市	151	湖北省	宜昌市
31	辽宁省	抚顺市	152	湖北省	襄阳市
32	辽宁省	本溪市	153	湖北省	鄂州市
33	辽宁省	丹东市	154	湖北省	荆门市
34	辽宁省	锦州市	155	湖北省	孝感市
35	辽宁省	营口市	156	湖北省	荆州市
36	辽宁省	阜新市	157	湖北省	黄冈市

37	辽宁省	辽阳市	158	湖北省	咸宁市
38	辽宁省	盘锦市	159	湖北省	随州市
39	辽宁省	铁岭市	160	湖南省	长沙市
40	辽宁省	朝阳市	161	湖南省	株洲市
41	辽宁省	葫芦岛市	162	湖南省	湘潭市
42	吉林省	长春市	163	湖南省	衡阳市
43	吉林省	吉林市	164	湖南省	邵阳市
44	吉林省	四平市	165	湖南省	岳阳市
45	吉林省	辽源市	166	湖南省	常德市
46	黑龙江省	哈尔滨市	167	湖南省	益阳市
47	黑龙江省	齐齐哈尔市	168	湖南省	永州市
48	黑龙江省	鹤岗市	169	广东省	广州市
49	黑龙江省	双鸭山市	170	广东省	韶关市
50	黑龙江省	大庆市	171	广东省	深圳市
51	黑龙江省	佳木斯市	172	广东省	珠海市
52	黑龙江省	七台河市	173	广东省	汕头市
53	黑龙江省	牡丹江市	174	广东省	佛山市
54	黑龙江省	黑河市	175	广东省	江门市
55	江苏省	南京市	176	广东省	湛江市
56	江苏省	无锡市	177	广东省	茂名市
57	江苏省	徐州市	178	广东省	肇庆市
58	江苏省	常州市	179	广东省	惠州市
59	江苏省	苏州市	180	广东省	梅州市
60	江苏省	南通市	181	广东省	汕尾市
61	江苏省	连云港市	182	广东省	河源市
62	江苏省	淮安市	183	广东省	阳江市
63	江苏省	盐城市	184	广东省	清远市
64	江苏省	扬州市	185	广东省	东莞市
65	江苏省	镇江市	186	广东省	中山市
66	江苏省	泰州市	187	广东省	潮州市
67	江苏省	宿迁市	188	广东省	揭阳市
68	浙江省	杭州市	189	广东省	云浮市
69	浙江省	宁波市	190	广西壮族自治区	南宁市
70	浙江省	温州市	191	广西壮族自治区	柳州市
71	浙江省	嘉兴市	192	广西壮族自治区	桂林市
72	浙江省	湖州市	193	广西壮族自治区	钦州市
73	浙江省	绍兴市	194	广西壮族自治区	玉林市
74	浙江省	金华市	195	广西壮族自治区	百色市
75	浙江省	衢州市	196	广西壮族自治区	贺州市
76	浙江省	舟山市	197	广西壮族自治区	河池市
77	浙江省	台州市	198	广西壮族自治区	来宾市

78	浙江省	丽水市	199	海南省	海口市
79	安徽省	合肥市	200	海南省	三亚市
80	安徽省	芜湖市	201	四川省	成都市
81	安徽省	蚌埠市	202	四川省	自贡市
82	安徽省	淮南市	203	四川省	攀枝花市
83	安徽省	马鞍山市	204	四川省	泸州市
84	安徽省	淮北市	205	四川省	德阳市
85	安徽省	铜陵市	206	四川省	绵阳市
86	安徽省	安庆市	207	四川省	广元市
87	安徽省	黄山市	208	四川省	遂宁市
88	安徽省	滁州市	209	四川省	内江市
89	安徽省	阜阳市	210	四川省	乐山市
90	安徽省	宿州市	211	四川省	南充市
91	安徽省	六安市	212	四川省	眉山市
92	安徽省	亳州市	213	四川省	宜宾市
93	安徽省	池州市	214	四川省	广安市
94	安徽省	宣城市	215	四川省	达州市
95	福建省	福州市	216	四川省	雅安市
96	福建省	厦门市	217	四川省	巴中市
97	福建省	莆田市	218	四川省	资阳市
98	福建省	三明市	219	贵州省	贵阳市
99	福建省	泉州市	220	贵州省	遵义市
100	福建省	漳州市	221	贵州省	安顺市
101	福建省	南平市	222	云南省	昆明市
102	福建省	龙岩市	223	陕西省	西安市
103	江西省	南昌市	224	陕西省	铜川市
104	江西省	景德镇市	225	陕西省	宝鸡市
105	江西省	萍乡市	226	陕西省	咸阳市
106	江西省	九江市	227	陕西省	渭南市
107	江西省	新余市	228	陕西省	汉中市
108	江西省	鹰潭市	229	陕西省	安康市
109	江西省	赣州市	230	甘肃省	兰州市
110	江西省	吉安市	231	甘肃省	天水市
111	江西省	宜春市	232	甘肃省	庆阳市
112	江西省	抚州市	233	甘肃省	定西市
113	江西省	上饶市	234	青海省	西宁市
114	山东省	济南市	235	宁夏回族自治区	银川市
115	山东省	青岛市	236	新疆维吾尔自治区	乌鲁木齐市
116	山东省	淄博市	237	北京市	北京市
117	山东省	枣庄市	238	天津市	天津市
118	山东省	东营市	239	重庆市	重庆市

119	山东省	烟台市	240	上海市	上海市
120	山东省	潍坊市	241	湖北省	恩施土家族苗族自治州
121	山东省	济宁市			

上门居家护理服务

一、服务介绍

针对生活自理能力弱的客户，我司提供专业的上门居家护理服务，服务内容包括协助进食、药物喂服等生活护理和临床护理服务（具体服务项目见附件一：服务内容详情），促进客户的身心健康。

二、使用条件

- (1) 保单等待期满后，服务的等待期与保单一致，且在保单有效期内可使用；
- (2) 仅限客户（被保险人）本人使用；
- (3) 如为医疗行为相关护理项目（附件一注明所示），客户需要具备正规医疗机构开具的处方、药品及病历证明等；
- (4) 服务可覆盖全国一、二、三线城市市区范围，城市下属的县、村、镇等暂不支持。

三、服务内容详情

服务项目	项目说明	服务方式及次数	备注
上门居家护理服务	3个工作日内为被保险人提供专业服务人员上门的居家护理服务。	每季度一次，一年4次，生活护理或者临床护理项目中选择一项。	涉及医疗行为相关护理项目（附件一注明所示），客户需要具备正规医疗机构开具的处方、药品及病历证明。

注：以上工作日均以国家公布的法定工作日为准；以上“一年”指一个保单年度。

服务电话：10109955

四、服务说明：

- (1) 以上工作日均以国家公布的法定工作日为准；以上“一年”指一个保单年度；
- (2) 以上服务首年等待期同保险产品合同规定的等待期，续期服务则无等待期限定；
- (3) 居家护理服务分二类，分别是生活护理服务和临床护理服务，具体服务项目见附件一：服务内容详情；
- (4) 服务人员资质：本服务均由具有相应服务执业资格证的人员提供；
- (5) 服务时间：上门服务时间 8:00-21:00，一周 7 天；
- (6) 上门护理服务项目时长以附件一所示为准；
- (7) 如服务人员出发后，因客户自身原因无法按时进行护理服务，视为本次服务已完成；
- (8) 如出现以下行为，服务人员有权拒绝提供服务：
 - a. 客户无法提供相关就医/体检资料或不详，如预约信息、身份证、医保卡、挂号等；
 - b. 服务前，发现客户需求内容与预约订单内容不符；
 - c. 服务前客户身体状况存在风险问题，无法独立安置的；
 - d. 客户临时变更服务要求或取消服务；
 - e. 客户服务中对服务人员造成人身伤害、打骂或有其它不正当行为。
- (9) 上门居家护理服务审核不代表理赔审核结论。

申请流程：

您可通过众安互联网医院微信小程序在线申请：

- (1) 客户通过众安互联网医院微信小程序-个人中心-我的权益-保单-选择所需服务进行申请，根据健康管家指引，提交申请材料并确认服务需求；
- (2) 专人审核材料确定是否符合上门居家护理服务资格；
- (3) 审核通过后，启动上门居家护理服务。

您也可通过客服电话 10109955 申请：

- (1) 客户拨打客服电话 10109955 进行申请；
- (2) 客服核实客户身份信息及服务资格；
- (3) 客服将申请指引发送客户；
- (4) 客户根据指引内容，提交材料并确认服务需求；
- (5) 专人审核材料确定是否符合上门居家护理服务资格；
- (6) 审核通过后，启动上门居家护理服务。

服务人员上门服务标准：

- (1) 服务人员上门服务时客户可要求服务人员出示相关资格证书或者执业证书进行检查和验证。
- (2) 上门服务时，服务人员必须对客户的自备药品，工具，处方以及院外护理证明等有效医嘱证明进行查询验证，如自备药品是否过期且是否跟处方一致，处方及院外护理操作有效医嘱证明是否真实有效，工具是否正确是否有破损等，任一物品不符合相关要求，不能提供服务。

(3) 上门服务的服务人员必须对客户的身體情况及病情进行评估，然后对客户身體情况，护理服务项目操作和《知情同意书》作详细说明，针对客户的身體情况进行健康指导，回答客户的相关疑问，并签订《知情同意书》；

(4) 服务人员按照严格的护理操作流程进行服务项目的护理操作；

(5) 服务人员护理操作结束后进行观察，确定没有任何异常，并向客户或者客户家属交代清楚注意事项后方可离开。

附件一 项目详情

分类	项目	说明	耗材	服务时长	备注
生活护理	头面部清洁、梳理	让护理对象选择舒适体位，帮助其清洁面部和梳头，为男性护理对象剃须。	无	30min	
	洗发	让护理对象选择舒适体位，帮助护理对象清洗头发。	无	30min	
	指/趾甲护理	根据护理对象的病情、意识、生活自理能力以及个人卫生习惯，选择合适的工具对指/趾甲适时进行护理。专业处理灰指甲。	无	30min	
	手、足部清洁	根据护理对象的病情，手、足部皮肤情况，选择适宜的方法给予清洗手和足部。	无	30min	
	温水擦浴	根据护理对象病情、生活自理能力及皮肤完整性等，选择适当时间进行温水擦浴。	无	30min	
	沐浴	根据护理对象病情和自理能力选择适宜的沐浴方式，沐浴方式有淋浴、盆浴、坐浴等。	无	30min	

协助 进食/ 水	根据护理对象的病情、饮食种类、液体出入量、自行进食能力，选择恰当的餐具、进餐体位、食品种类让对象摄入充足的水分和食物，需自行准备好相关食材。	无	30min	
口腔 清洁	根据护理对象的生活自理能力，鼓励并协助有自理能力或上肢功能良好的半自理护理对象采用漱口、自行刷牙的方法清洁口腔；对不能自理护理对象采用棉棒擦拭、棉球擦拭清洁口腔。	无	30min	
协助 更衣	根据护理对象的病情、意识、肌力、活动和合作能力、有无肢体偏瘫，手术、引流管，选择适合的更衣方法为护理对象穿脱或更换衣物。	无	30min	
整理 床单 位	为不能自理服务对象采用适宜的方法整理床单位。	无	30min	
排泄 护理	根据护理对象病情和自理能力，选择轮椅、助行器、拐杖等不同的移动工具，协助老人如厕。	无	30min	
失禁 护理	为大小便失禁的护理对象进行护理，保持局部皮肤的清洁，增加护理对象舒适。	无	30min	
床上 使用 便器	根据护理对象生活自理能力及活动情况，帮助其在床上使用便器，满足其需求。	无	30min	
人工 取便 术	用手取出护理对象嵌顿在直肠内的粪便。	无	30min	
晨间 护理	根据护理对象病情、生活自理能力选择适当的护理项目，护理项目可包括口腔清洁、洗脸、洗手、梳理头发、穿衣、更衣、整理床单位等。	无	30min	
晚间 护理	根据护理对象病情、生活自理能力选择适当的护理项目，护理项目可包括口腔清洁、洗脸、洗手、足部清洁、会阴护理、脱衣等。	无	30min	
会阴 护理	根据会阴部有无伤口、有无大小便失禁和留置尿管等，鼓励并协助护理对象完成会阴部的擦洗或冲洗。	无	30min	
药物 管理	根据护理对象的自理能力代为保管药品、分发药品。	无	30min	

	协助翻身叩背排痰	根据护理对象的病情、有无手术、引流管、骨折和牵引等，选择合适的翻身频次、体位、方式帮助护理对象翻身拍背，促进排痰。	无	30min	
	协助床上移动	根据护理对象的病情、肢体活动能力、年龄、体重，有无约束、伤口、引流管、骨折和牵引等，协助适度移动。	无	30min	
	借助器具移动	根据护理对象病情和需求，选择适宜的移动工具（轮椅、平车等），帮助护理对象在室内或住宅附近进行移动。	无	30min	
	皮肤外用涂擦	遵医嘱用棉签等蘸取药液直接涂抹护理对象在皮肤上进行治疗。	无	30min	医疗护理
	安全护理	根据护理对象的病情、意识、活动能力、生理机能、家庭环境等，做好坠床、跌倒、烫伤、误吸、误食、错服药物等意外的防护。	无	1h	医疗护理
	生活自理能力训练	训练护理对象进食方法、个人卫生、穿脱衣裤鞋袜、床椅转移等日常生活自理能力，提高生活质量。	无	1h	医疗护理
	压疮预防护理	对易发生压疮的护理对象采取定时翻身、气垫减压等方法预防压疮的发生。	无	1h	医疗护理
	留置尿管的护理	遵医嘱对留置尿管的对象做好会阴护理，保持尿道口清洁，保持尿管通畅。定期更换尿管及尿袋。留置尿管期间，妥善固定尿管及尿袋，拔管后根据病情，鼓励护理对象多饮水，观察护理对象自主排尿及尿液情况，有排尿困难及时处理。	导尿管（无导丝）、方巾、洞巾、大托盘、引流袋、液体助推器、润滑剂棉球、别针、纱布、镊子、乳胶手套、腰盘、试管、小托盘	1h	医疗护理
	人工肛门便袋护理	为直肠、结肠或回肠肛门改道造瘘术后患者提供人工肛门便袋护理，包括肛门便袋的使用、局部皮肤的护理等内容。	无	1h	医疗护理
临床护理	开塞露/直肠栓剂给	遵医嘱为护理对象经肛门使用开塞露、直肠栓剂。观察护理对象用药反应。	无	30min	医疗护理

药				
鼻饲	遵医嘱从胃管内灌注适宜的流质食物、水分和药物。	一次性注射器 50ml1 个，一次性治疗巾 1 个，一次性干棉签 1 包，一次性使用检查手套（灭菌）1 包，固定胶带 2 条，鼻贴 1 片，一次性纱布 2 块	1h	医疗护理
药物喂服	遵医嘱协助护理对象口服药物。	无	30min	医疗护理
物理降温	遵医嘱为高热护理对象使用 25%-50% 酒精进行擦浴降低体温。	无	30min	医疗护理
生命体征监测	为护理对象进行体温、脉搏、呼吸、血压等四个方面的监测。	无	30min	医疗护理
吸氧	遵医嘱给予护理对象吸入氧气。	无	30min	医疗护理
灌肠	遵医嘱将灌肠液经肛门灌入肠道，软化粪块、刺激肠蠕动、促进排便、解除便秘、清洁肠道。	灌肠袋*1、治疗巾*1、一次性手套*1、石蜡油棉球*1、一次性纱布或纸巾*2、0.9%NS500ml1 瓶、一次性手消毒湿巾 1 片	1h	医疗护理
导尿（女性）	遵医嘱将导尿管经由尿道插入到膀胱，引流出尿液。导尿分为导管留置性导尿及间歇性导尿二种。	导尿管（无导丝）、方巾、洞巾、大托盘、引流袋、液体助推器、润滑剂棉球、别针、纱布、镊子、乳胶手套、腰盘、试管、小托盘	1h	医疗护理
血糖监测	遵医嘱对护理对象手指实施采血，用血糖仪测得数值。将结果口头告知护理对象/家属，做好记录。	无	30min	医疗护理
压疮伤口换药	遵医嘱，按护理对象压疮疮面大小，选择适宜的药物和合适的敷料，进行压疮伤口换药。	一次性换药盘、金属镊子、一次性使用检查手套（灭菌）、一次性无菌垫巾、医用纱布块、碘伏消毒棉球、干棉球、手卫生湿巾、医用胶布、无菌棉签、10ml 生理盐水	1h	医疗护理
静脉血标本采集	遵医嘱为护理对象经静脉抽取血液标本。	手卫生湿巾、一次性无菌垫巾、检查手套、一次性止血带（细软）、一次性安尔碘消毒棉签、输液贴、一次性采血针	30min	医疗护理

	肌肉注射	遵医嘱将药液通过注射器注入护理对象的肌肉组织内。	一次性安尔碘消毒棉签、小砂轮、一次性注射器 1ml、一次性注射器 5ml、手卫生湿巾	20min	医疗护理
	皮下注射	遵医嘱将药液注入护理对象的皮下组织。常用注射部位为上臂、腹部及股外侧。	一次性安尔碘消毒棉签、小砂轮、一次性注射器 1ml、一次性注射器 5ml、手卫生湿巾	20min	医疗护理

注：表格提及的耗材由乙方提供，未提及的耗材需由客户自备或者提前联系服务人员，由服务人员代买后客户自行支付使用费用。

附件二 服务城市覆盖范围，仅覆盖市区，城市下属的县、村、镇等暂不支持

序号	省	市	序号	省	市
1	河北省	石家庄市	122	山东省	泰安市
2	河北省	唐山市	123	山东省	威海市
3	河北省	秦皇岛市	124	山东省	日照市
4	河北省	邯郸市	125	山东省	莱芜市
5	河北省	邢台市	126	山东省	临沂市
6	河北省	保定市	127	山东省	德州市
7	河北省	张家口市	128	山东省	聊城市
8	河北省	承德市	129	山东省	滨州市
9	河北省	沧州市	130	山东省	菏泽市
10	河北省	廊坊市	131	河南省	郑州市
11	河北省	衡水市	132	河南省	开封市
12	山西省	太原市	133	河南省	洛阳市
13	山西省	阳泉市	134	河南省	平顶山市
14	山西省	长治市	135	河南省	安阳市
15	山西省	晋城市	136	河南省	鹤壁市
16	山西省	朔州市	137	河南省	新乡市
17	山西省	运城市	138	河南省	焦作市
18	山西省	临汾市	139	河南省	濮阳市
19	内蒙古自治区	呼和浩特市	140	河南省	许昌市
20	内蒙古自治区	包头市	141	河南省	漯河市
21	内蒙古自治区	乌海市	142	河南省	三门峡市
22	内蒙古自治区	赤峰市	143	河南省	南阳市
23	内蒙古自治区	通辽市	144	河南省	商丘市
24	内蒙古自治区	鄂尔多斯市	145	河南省	信阳市
25	内蒙古自治区	呼伦贝尔市	146	河南省	周口市
26	内蒙古自治区	巴彦淖尔市	147	河南省	驻马店市
27	内蒙古自治区	乌兰察布市	148	湖北省	武汉市
28	辽宁省	沈阳市	149	湖北省	黄石市
29	辽宁省	大连市	150	湖北省	十堰市
30	辽宁省	鞍山市	151	湖北省	宜昌市
31	辽宁省	抚顺市	152	湖北省	襄阳市
32	辽宁省	本溪市	153	湖北省	鄂州市
33	辽宁省	丹东市	154	湖北省	荆门市
34	辽宁省	锦州市	155	湖北省	孝感市
35	辽宁省	营口市	156	湖北省	荆州市

36	辽宁省	阜新市	157	湖北省	黄冈市
37	辽宁省	辽阳市	158	湖北省	咸宁市
38	辽宁省	盘锦市	159	湖北省	随州市
39	辽宁省	铁岭市	160	湖南省	长沙市
40	辽宁省	朝阳市	161	湖南省	株洲市
41	辽宁省	葫芦岛市	162	湖南省	湘潭市
42	吉林省	长春市	163	湖南省	衡阳市
43	吉林省	吉林市	164	湖南省	邵阳市
44	吉林省	四平市	165	湖南省	岳阳市
45	吉林省	辽源市	166	湖南省	常德市
46	黑龙江省	哈尔滨市	167	湖南省	益阳市
47	黑龙江省	齐齐哈尔市	168	湖南省	永州市
48	黑龙江省	鹤岗市	169	广东省	广州市
49	黑龙江省	双鸭山市	170	广东省	韶关市
50	黑龙江省	大庆市	171	广东省	深圳市
51	黑龙江省	佳木斯市	172	广东省	珠海市
52	黑龙江省	七台河市	173	广东省	汕头市
53	黑龙江省	牡丹江市	174	广东省	佛山市
54	黑龙江省	黑河市	175	广东省	江门市
55	江苏省	南京市	176	广东省	湛江市
56	江苏省	无锡市	177	广东省	茂名市
57	江苏省	徐州市	178	广东省	肇庆市
58	江苏省	常州市	179	广东省	惠州市
59	江苏省	苏州市	180	广东省	梅州市
60	江苏省	南通市	181	广东省	汕尾市
61	江苏省	连云港市	182	广东省	河源市
62	江苏省	淮安市	183	广东省	阳江市
63	江苏省	盐城市	184	广东省	清远市
64	江苏省	扬州市	185	广东省	东莞市
65	江苏省	镇江市	186	广东省	中山市
66	江苏省	泰州市	187	广东省	潮州市
67	江苏省	宿迁市	188	广东省	揭阳市
68	浙江省	杭州市	189	广东省	云浮市
69	浙江省	宁波市	190	广西壮族自治区	南宁市
70	浙江省	温州市	191	广西壮族自治区	柳州市
71	浙江省	嘉兴市	192	广西壮族自治区	桂林市
72	浙江省	湖州市	193	广西壮族自治区	钦州市
73	浙江省	绍兴市	194	广西壮族自治区	玉林市
74	浙江省	金华市	195	广西壮族自治区	百色市
75	浙江省	衢州市	196	广西壮族自治区	贺州市
76	浙江省	舟山市	197	广西壮族自治区	河池市

77	浙江省	台州市	198	广西壮族自治区	来宾市
78	浙江省	丽水市	199	海南省	海口市
79	安徽省	合肥市	200	海南省	三亚市
80	安徽省	芜湖市	201	四川省	成都市
81	安徽省	蚌埠市	202	四川省	自贡市
82	安徽省	淮南市	203	四川省	攀枝花市
83	安徽省	马鞍山市	204	四川省	泸州市
84	安徽省	淮北市	205	四川省	德阳市
85	安徽省	铜陵市	206	四川省	绵阳市
86	安徽省	安庆市	207	四川省	广元市
87	安徽省	黄山市	208	四川省	遂宁市
88	安徽省	滁州市	209	四川省	内江市
89	安徽省	阜阳市	210	四川省	乐山市
90	安徽省	宿州市	211	四川省	南充市
91	安徽省	六安市	212	四川省	眉山市
92	安徽省	亳州市	213	四川省	宜宾市
93	安徽省	池州市	214	四川省	广安市
94	安徽省	宣城市	215	四川省	达州市
95	福建省	福州市	216	四川省	雅安市
96	福建省	厦门市	217	四川省	巴中市
97	福建省	莆田市	218	四川省	资阳市
98	福建省	三明市	219	贵州省	贵阳市
99	福建省	泉州市	220	贵州省	遵义市
100	福建省	漳州市	221	贵州省	安顺市
101	福建省	南平市	222	云南省	昆明市
102	福建省	龙岩市	223	陕西省	西安市
103	江西省	南昌市	224	陕西省	铜川市
104	江西省	景德镇市	225	陕西省	宝鸡市
105	江西省	萍乡市	226	陕西省	咸阳市
106	江西省	九江市	227	陕西省	渭南市
107	江西省	新余市	228	陕西省	汉中市
108	江西省	鹰潭市	229	陕西省	安康市
109	江西省	赣州市	230	甘肃省	兰州市
110	江西省	吉安市	231	甘肃省	天水市
111	江西省	宜春市	232	甘肃省	庆阳市
112	江西省	抚州市	233	甘肃省	定西市
113	江西省	上饶市	234	青海省	西宁市
114	山东省	济南市	235	宁夏回族自治区	银川市
115	山东省	青岛市	236	新疆维吾尔自治区	乌鲁木齐市
116	山东省	淄博市	237	北京市	北京市
117	山东省	枣庄市	238	天津市	天津市

118	山东省	东营市	239	重庆市	重庆市
119	山东省	烟台市	240	上海市	上海市
120	山东省	潍坊市	241	湖北省	恩施土家族苗族自治州
121	山东省	济宁市			

意外住院护工服务

一、服务启动条件

1. 保险合同有效期内，且符合保险条款的相关约定等待期所产生的服务需求不在服务范围内）。
2. 被保险人由于保单责任范围内的意外住院接受治疗。
3. 本服务仅服务覆盖范围内（详见附件二），**仅覆盖市区范围，城市下属县、镇、村暂不覆盖。**
4. 服务仅限被保险人本人使用。
5. 院中护工照护服务，每次住院启用1次服务权益（每次连续最长5天），不能叠加使用，全保单年度累计不超过1次。
6. 仅限客户住院期间使用，不包含留观室。
7. 每次服务仅一次性提供（最长）连续5*24小时服务，服务时间不可中断或者累积计时。
8. 仅提供相关服务的协调沟通，不干涉医院内治疗、诊断等相关医疗行为，医疗服务需遵守医院规定。

二、服务项目及内容

服务名称	项目说明	服务方式及次数	备注
住院护工服务 (服务项目参考附件一)	针对住院手术的客户,自收齐完整病历资料并确认符合申请条件后的3个工作日内,住院期间安排专业护工提供住院护工服务。	一年1次,每次最长不超过5*24小时,线下服务	仅在医院住院期间提供服务,不包含留观室

1. 以上工作日均以国家公布的法定工作日为准；以上“一年”指一个保单年度。
2. 被保险人住院接受治疗后，根据被保险人需求为其制定专属护工服务计划。
3. 为被保险人安排住院期间专属护工，护工将根据服务计划执行服务，每次住院可提供最长连续5天的专属护工服务，每天最长24小时。
4. 服务机构指派专属责任护士，监督专属护工每日服务完成度及服务质量，并为专属护工提供必要的专业指导。
5. 客户出院当天，专业护士将按照与客户约定的时间前往医院，陪同、指引、协助客户办理相关出院手续，并对客户出院后居家康复期间注意事项进行现场指导。

三、服务流程

1. 住院专属护工服务

- 1) 被保险人拨打众安客服热线1010-9955进行服务申请。
- 2) 如您通过客服电话10109955申请，客服将发送申请短信链接，请查收短信并按照指引提交申请材料。
- 3) 收到完整材料后的一个工作日内审核材料决定是否启动服务，并通知客户。
- 4) 服务启动后有专人联系客户，安排专业护工提供住院护理服务。
- 5) 服务完成。

四、服务期限

服务期限与保险合同有效期一致（等待期所产生的服务需求不在服务范围内）。

五、注意事项及声明

- 1) 本服务仅限约定的服务范围内（详见本服务手册附件）。
- 2) 住院专属护工服务需被保险人或其家属签字确认方可执行。

- 3) 如需变更已约定的服务时间或服务内容，被保险人需提前12小时通知服务人员。

1. 服务声明

- 1) 本服务仅限被保险人使用，不可转让他人。
- 2) 如被保险人为未成年人或无民事行为能力人，本服务申请应由其法定监护人代其申请，并提供未成年人或无民事行为能力证明和合法监护权证明。
- 3) 本服务不属于诊疗服务，不涉及任何医学诊疗活动，不得在任何方面被解释和理解为向被保险人提供医学诊疗活动。
- 4) 由于被保险人患有医学可证明的传染性疾病、精神疾病等可能对服务人员造成人身及财产损害的疾病，或处于可对服务人员造成人身及财产损害的状态时，服务人员可拒绝为被保险人提供服务，并无须承担相关服务责任。
- 5) 因被保险人及其家属未如实告知病情造成不良后果的，被保险人不得因此要求服务人员承担相应的或全部的医疗责任及相应的或全部的法律风险。
- 6) 如服务人员按照规范操作，服务人员不承担因被保险人病情变化等造成的相关或全部的法律风险。
- 7) 本服务提供的任何专业建议仅供参考，服务人员不承担由于第三方操作错误引发的一切后果。
- 8) 不可抗力的免责事由：由于罢工、战争、入侵、外敌活动、武装敌对活动（无论是否已宣战）、内战、暴动、起义、恐怖主义、政变、骚乱及内乱、行政或政治障碍、辐射、或其它任何不可抗力的情况，导致无法提供服务的无须承担相关服务及法律风险。
- 9) 本公司尊重并保护被保险人的隐私权，未经被保险人许可不会将任何与被保险人相关的信息泄露给无关的第三方。
- 10) 本服务手册描述内容如与保险产品条款有差异或不完整之处，以保险产品条款为准。

2. 免责范围

- 1) 由于被保险人患有医学可证明的传染性疾病、精神疾病等可能对服务人员造成人

身及财产损害的疾病，或处于可对服务人员造成人身及财产损害的状态时，服务人员可拒绝为被保险人提供服务，并无须承担相关服务责任。

- 2) 因被保险人及其家属未如实告知病情造成不良后果的，被保险人不得因此要求服务人员承担相应的或全部的医疗责任及相应的或全部的法律法律责任。
- 3) 如服务人员按照规范操作，服务人员不承担因被保险人病情变化等造成的相关或全部的法律法律责任。
- 4) 本服务提供的任何专业建议仅供参考，服务人员不承担由于第三方操作错误引发的一切后果。
- 5) 由于不可抗力（自然灾害、恶劣天气、群体性安全事件等）导致供应商不能落实服务的，供应商当次服务免责，并为被保险人保留当次服务权益。

六、常见问题解答

Q1：住院专属护工服务种涵盖的项目都不需要被保险人自费吗？

A： 本服务手册承诺范围内的服务费用和护工服务费无需被保险人自费。

Q2：什么是住院专属护工服务？

A： 住院专属护工服务包含五大类 14 项服务内容（附件一），包含基本生活照护、清洁与卫生、情况观察、专项照护、关怀与陪同，主要以生活照料类服务为主。每次上门的具体服务内容将依据与被保险人及家属确认的服务计划书施行。

Q3：提供护工服务的护理员有相应的服务资质吗？

A： 服务护工都是经过严格挑选并审核，并具有相关资格证书，有多年护理行业服务经验。

Q4：住院专属护工服务是否需要预约才能使用？

A： 对于紧急联系申请住院专属护工服务的被保险人，将尽力协调资源满足，但无法保证最终能够成功为被保险人提供服务，建议被保险人尽可能提前 72 小时申请服务。

七、风险提示

本公司仅提供相关服务的协调沟通，不干涉医院内治疗、诊断等相关医疗行为，医疗服务请遵守医院规定，如因医院诊疗行为或因医院等外部场所引发的相关意外、医疗事故等，我司不负相关责任。

附件一 《住院护工服务内容》

类别	服务项目	具体内容
一、基本生活照护	1.饮食照护	根据出院医嘱及服务对象实际情况，协助并完成实施： 1.1 营养膳食的准备 1.2 协助进食 1.3 喂食（根据服务对象客观需要）
	2.排泄照护	根据服务对象实际情况，协助并完成实施： 2.1 如厕照护 2.2 床上排尿、排便（根据服务对象客观需要） 2.3 纸尿裤、尿垫使用（根据服务对象客观需要）
	3.生活技能照护	根据服务对象实际情况，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	根据服务对象实际情况，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 睡眠期间服务对象的一般情况观察，特殊情况记录并反馈家属及上级主管
二、清洁与卫生	5.个人卫生	根据服务对象实际情况，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（根据服务对象客观需要）
	6.环境卫生	根据服务对象康复环境，协助并完成实施： 6.1 服务对象本人康复必要的床单位整理与清洗 6.2 服务对象本人康复必要的居室清洁与整理

	7.物品清洁	根据服务对象实际情况，协助实施： 7.1 服务对象本人康复必要的生活用品的清洁 7.2 服务对象本人康复必要的被服的清洁 7.3 服务对象本人康复必要的衣物的清洁
	8.用具清洁	根据服务对象实际情况，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
三、情况观察	9.生命体征观察	根据服务对象实际情况，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	根据服务对象实际情况，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： · 伤口敷料渗血，渗液明显增多； · 疼痛突然加剧； · 突发不明原因恶心、呕吐等
四、专项照护	11.用药照护	根据出院医嘱及服务对象实际情况，协助实施： 11.1 遵医嘱帮助服务对象服药 11.2 喂药（根据服务对象客观需要及医嘱）
	12.舒适照护	根据服务对象实际情况，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	根据服务对象实际情况，必要时协助实施： 13.1 保护具的使用 13.2 护送与搬运
五、关怀与陪同	14.心理关怀	14.1 与服务对象沟通，倾听需求，鼓励表达 14.2 与服务对象交流时保持正向、积极温暖的态度

附件二《服务覆盖范围》

仅覆盖市区范围，城市下属县、镇、村暂不覆盖。

序号	省份	城市	序号	省份	城市
1	北京	北京	111	河北	唐山

2	安徽	合肥	112	河北	张家口
3	安徽	滁州	113	河北	衡水
4	安徽	蚌埠	114	黑龙江	哈尔滨
5	安徽	马鞍山	115	黑龙江	大庆
6	安徽	芜湖	116	黑龙江	黑河
7	安徽	阜阳	117	黑龙江	佳木斯
8	安徽	宿州	118	黑龙江	牡丹江
9	安徽	安庆	119	黑龙江	七台河
10	安徽	六安	120	黑龙江	齐齐哈尔
11	安徽	亳州	121	黑龙江	双鸭山
12	安徽	池州	122	吉林	长春
13	安徽	宣城	123	吉林	吉林
14	安徽	淮南	124	吉林	辽源
15	安徽	黄山	125	吉林	四平
16	安徽	铜陵	126	贵州	贵阳
17	安徽	淮北	127	贵州	安顺
18	福建	福州	128	贵州	遵义
19	福建	三明	129	湖北	武汉
20	福建	龙岩	130	湖北	鄂州
21	福建	南平	131	湖北	黄冈
22	福建	莆田	132	湖北	黄石
23	福建	泉州	133	湖北	荆门
24	福建	厦门	134	湖北	荆州
25	福建	漳州	135	湖北	随州
26	甘肃	兰州	136	湖北	襄阳
27	甘肃	天水	137	湖北	宜昌
28	广西	南宁	138	湖北	咸宁
29	广西	桂林	139	湖北	十堰
30	广西	玉林	140	湖北	孝感
31	广西	柳州	141	重庆	重庆
32	广西	百色	142	山东	济南
33	广西	来宾	143	山东	淄博
34	山西	太原	144	山东	枣庄
35	山西	临汾	145	山东	滨州
36	山西	朔州	146	山东	德州
37	山西	阳泉	147	山东	东营
38	山西	长治	148	山东	菏泽
39	山西	运城	149	山东	济宁
40	山西	晋城	150	山东	聊城
41	江苏	南京	151	山东	临沂
42	江苏	淮安	152	山东	青岛
43	江苏	镇江	153	山东	泰安
44	江苏	常州	154	山东	威海

45	江苏	扬州	155	山东	潍坊
46	江苏	连云港	156	山东	烟台
47	江苏	南通	157	山东	日照
48	江苏	苏州	158	山东	莱芜
49	江苏	泰州	159	浙江	杭州
50	江苏	无锡	160	浙江	丽水
51	江西	南昌	161	浙江	湖州
52	江西	上饶	162	浙江	嘉兴
53	江西	赣州	163	浙江	金华
54	江西	吉安	164	浙江	宁波
55	江西	景德镇	165	浙江	衢州
56	江西	九江	166	浙江	绍兴
57	江西	萍乡	167	浙江	台州
58	江西	宜春	168	浙江	温州
59	江西	抚州	169	浙江	舟山
60	江西	鹰潭	170	陕西	西安
61	内蒙古	呼和浩特	171	陕西	安康
62	内蒙古	包头	172	陕西	宝鸡
63	内蒙古	呼伦贝尔	173	陕西	铜川
64	内蒙古	鄂尔多斯	174	陕西	渭南
65	内蒙古	赤峰	175	陕西	咸阳
66	内蒙古	通辽	176	陕西	汉中
67	宁夏	银川	177	广东	广州
68	云南	昆明	178	广东	潮州
69	辽宁	沈阳	179	广东	东莞
70	辽宁	大连	180	广东	佛山
71	辽宁	丹东	181	广东	惠州
72	辽宁	抚顺	182	广东	江门
73	辽宁	阜新	183	广东	揭阳
74	辽宁	锦州	184	广东	茂名
75	辽宁	辽阳	185	广东	梅州
76	辽宁	盘锦	186	广东	汕头
77	辽宁	铁岭	187	广东	韶关
78	辽宁	鞍山	188	广东	深圳
79	辽宁	本溪	189	广东	阳江
80	辽宁	营口	190	广东	湛江
81	辽宁	朝阳	191	广东	肇庆
82	辽宁	葫芦岛	192	广东	中山
83	河南	郑州	193	广东	珠海
84	河南	洛阳	194	广东	清远
85	河南	安阳	195	广东	河源
86	河南	鹤壁	196	广东	汕尾
87	河南	焦作	197	上海	上海

88	河南	开封	198	天津	天津
89	河南	漯河	199	新疆	乌鲁木齐
90	河南	南阳	200	湖南	长沙
91	河南	濮阳	201	湖南	衡阳
92	河南	三门峡	202	湖南	湘潭
93	河南	信阳	203	湖南	株洲
94	河南	驻马店	204	湖南	邵阳
95	河南	平顶山	205	湖南	岳阳
96	河南	新乡	206	湖南	常德
97	河南	许昌	207	湖南	益阳
98	河南	商丘	208	湖南	永州
99	河南	周口	209	四川	成都
100	海南	海口	210	四川	达州
101	海南	三亚	211	四川	乐山
102	青海	西宁	212	四川	泸州
103	河北	石家庄	213	四川	眉山
104	河北	邢台	214	四川	绵阳
105	河北	保定	215	四川	南充
106	河北	沧州	216	四川	自贡
107	河北	承德	217	四川	攀枝花
108	河北	邯郸	218	四川	宜宾
109	河北	廊坊	219	四川	雅安
110	河北	秦皇岛	220	四川	巴中