



医疗服务手册

目录

医疗服务项目内容细则及流程	3
一、电话医生服务	3
1、服务介绍	3
2、服务细则	3
3、服务流程	3
二、意外医疗术后护理服务	4
1、服务介绍	4
2、服务流程	4
3、服务项目	5
4、服务范围：	9

医疗服务项目内容细则及流程

一、电话医生服务

1、服务介绍

为客户提供全天候健康热线咨询服务，足不出户随时问诊。客户可通过电话的方式与具有专业医学背景的全科医学顾问进行一对一交流。解答饮食、养生、运动、疾病防治、就医、康复等方面的健康困惑，并提供生活方式改善建议、疾病预防常识等健康知识。

2、服务细则

- (1) 被保险人在保单有效期内，可获得该服务的使用权；
- (2) 服务使用权有效期与保单有效一致，有效期内不限使用次数；
- (3) 本服务结论仅供参考，不能作为诊断和治疗的直接依据。

3、服务流程

步骤	内容
1	被保险人登录英仕健康小程序选择电话医生服务
2	核实被保险人身份 *身份确认：被保险人提供姓名、手机号及身份证号码以确认被保险人身份及产品； 核实后，小程序跳转出电话医生号码。
3	接通电话，确认被保险人需求，初步分诊
4	电话转接至全科医疗顾问
5	医疗顾问与客户及专席三方通话，咨询问题并解答。
6	服务完成

二、意外医疗术后护理服务

1、服务介绍

(1) 保单有效期内且等待期后，被保险人因发生保险合同中约定的意外，并因此接受手术治疗出院后，且被保险人位于本服务手册所列服务城市范围内时，可免费申请获得 3 次术后护理服务，每次术后护理服务可从本服务手册服务内容中任选一项。被保险人申请服务时，可同时申请多次术后护理服务。

(2) 被保险人仅可预约 7 日内的服务；预约服务时，被保险人需要提前三个工作日递交医疗资料以确认其服务需求是否与导致理赔的意外相关联，具体资料会依据不同疾病有所不同。一般为门诊病历、出院小结、血液检测报告、CT 报告、MRI 报告、B 超、心脏彩超报告、心电图报告等。

(3) 被保险人的服务使用权与保单有效期一致，保单到期，被保险人不再享受该项服务。

(4) 服务取消或更改时间需要在原预约时间至少提前一个工作日告知，被保险人若申请服务成功，但未在预约时间使用，则视为服务已完成。

(5) 被保险人若申请服务成功，但未在预约时间使用，则视为服务已完成。

2、服务流程

步骤	内容
1	被保险人致电英仕健康服务热线 400-606-5033 申请。
2	在线提交相关疾病材料与护理需求 *需要被保险人提供姓名及身份证号码以确认保障及服务内容。
3	服务商收到申请材料与联系客户 *通过医疗材料判断客户疾病，并且推荐相对应的术后护理服务。
4	根据客户需求预约术后护理 *根据被保险人需求预约术后护理项目与时间
5	上门为被保险人术后护理 *根据预约项目与时间上门为被保险人提供术后护理服务。
6	按时回访被保险人术后护理情况 *服务商回访被保险人，了解服务水平。

3、服务项目

序号	服务等级	护理服务名称	适用人群	服务内容
1	基础护理	普通换药	1.术后伤口需要换药的患 者 2.伤口有出血、渗血、分泌 物或污染伤口需清洁消毒 的患者	根据医嘱，包括伤口检查、包扎、更 换敷料及健康指导。
2	基础护理	雾化治疗	正规医疗机构医生开具处 方，带药回家，不方便去医 院做雾化治疗的患者	根据医嘱配置药物，患者通过雾化器 吸入药液，达到治疗的目的。
3	基础护理	会阴护理	1.长期卧床、生活不能自理 的患者 2.大小便失禁患者 3.会阴部有伤口，需保持会 阴部清洁的患者	根据医嘱及患者情况，选择合适擦洗 液擦洗会阴部，以保持会阴清洁和舒 适，促进伤口愈合，防止感染。
4	基础护理	灌肠护理	各种原因引起的便秘及肠 积气的患者	将导管自肛门插入，灌注液体，以达 到通便排气、刺激肠蠕动等目的。
5	基础护理	口腔护理	不能经口进食，长期鼻饲的 患者	根据医嘱及患者情况，选择合适护理 液擦拭口腔，以保持口腔清洁、预防 感染，促进食欲。
6	基础护理	造口护理	1.需要定期更换造口袋的 患者	检查造口、皮肤情况及排泄物性状， 造口袋更换，并给予健康指导。

			2.造口及周围皮肤出现并发症的患者	
7	基础护理	直肠栓剂给药	长期便秘人群、长期卧床人群	评估患者病情及腹胀程度等,核对医嘱及患者信息,解释其目的取得配合,屏风遮挡,取适当体位,合理暴露臀部,戴手套,用指润滑剂涂抹手指,手工协助排便或挤入开塞露或甘油灌肠剂或栓剂插入肛门,处理用物,观察客户情况,做好健康教育及心理护理。并做好服务记录。
8	高级护理	吸痰护理	1.有痰鸣音或排痰不畅者 2.自身无力咳痰或痰液粘稠者	应用吸痰器,经口鼻将口腔及呼吸道的分泌物吸出,保持呼吸道通畅。
9	高级护理	压疮护理	由于长期卧床造成单发或多发Ⅱ、Ⅲ期压疮的患者	根据医嘱及患者情况,对压疮部位给予清洁、消毒、换药及健康指导,促进压疮恢复。
10	高级护理	更换尿管及管路维护	1.长期留置尿管,需要居家维护并更换尿管的患者 2.膀胱冲洗或需膀胱药物冲洗的患者	根据医嘱及用户情况,重新留置尿管,给予皮肤清洁、管路维护、健康指导等。
11	高级护理	更换胃管及鼻饲	1.留置胃管,需要定期更换	根据医嘱及患者情况,重新留置胃

			的患者 2.留置胃管,意外拔除管路 的患者	管,并给予鼻饲一次。
12	高级护理	PICC 管路维护及换药	适用于留置 PICC (经皮深静脉置管)后回家,需定期维护的患者	包括测量臂围、局部观察、PICC 换药、更换接头、冲洗管路等,并给予健康指导。
13	高级护理	失禁性皮炎的预防护理	适用于各个系统的疾病导致的长期卧床患者	对失禁性皮炎进行评估,选择合适的方法、药物敷料、护理用品进行处理,并对患者及照顾者进行健康指导。并做好服务记录。
14	高级护理	气管切开置管的护理	深昏迷患者;由于肺功能不全所致的呼吸功能减退或衰竭需要进行机械通气;各种急慢性咽喉阻塞,严重颌面,颈部外伤,以及上呼吸道外伤. 异物、肿瘤、感染,中枢神经系统功能障碍,导致呼吸道阻塞。	评估患者病情、意识状态、气管切开周围皮肤情况等,核对患者信息,做好解释取得配合,监测并保持气囊的压力,必要时人工气道内药物滴入(打开人工气道,吸气相时滴入药物,观察用药后效果并记录),随时清理呼吸道分泌物,局部消毒,更换敷料,保持气管切开处清洁干燥,固定,观察伤口有无感染并记录,做好健康教育及心理护理。并做好服务记录。

15	高级护理	康复辅具器具使用指导	老年群体,长期卧床行动不便群体	评估患者实际情况及需求,按照康复计划对患者、照顾者进行康复辅助器具使用的相关指导。
16	高级护理	营养评估与指导	独居老人或者子女不在身边的慢病人群或易患慢病人群、行动不便、长期卧床、术后恢复期患者、认知障碍或残疾人群	根据患者病情及实际情况,了解每日摄入量及胃肠道状况等,评估其营养状况,对患者、照顾者提供营养相关指导。
17	专病护理	脑血管意外康复护理	脑血管意外及其恢复期患者	<p>1.上门护士按照收集健康信息,进行护理评估,护理诊断以及护理方案的制定及实施;</p> <p>2.服务限定为慢性病情的健康管理,如遇急症病情须到医疗机构就诊;</p> <p>3.医责险保障限定为医疗专科护理项目</p> <p>4.套餐内次数,有效期为1年。</p>
18	专病护理	骨折术后护理	骨折术后的患者	<p>1.上门护士按照收集健康信息,进行护理评估,护理诊断以及护理方案的制定及实施;</p> <p>2.服务限定为慢性病情的健康管理,如遇急症病情须到医疗机构就诊;</p> <p>3.医责险保障限定为医疗专科护理</p>

				项目 4.套餐内次数，有效期为1年。
--	--	--	--	-----------------------

4、服务范围：

序号	省份	城市	序号	省份	城市
1	北京	北京	170	重庆	重庆
2	安徽	合肥	171	吉林	长春
3		芜湖	172		吉林
4		蚌埠	173		延边朝鲜族自治州
5		铜陵	174		松原
6		阜阳	175		通化
7		滁州	176		四平
8		马鞍山	177		白山
9		宿州	178		白城
10		宣城	179		辽源
11		安庆	180		江西
12		淮南	181	上饶	
13		六安	182	赣州	
14		黄山	183	九江	
15		亳州	184	宜春	
16		池州	185	吉安	

17		淮北	186		抚州
18	福建	厦门	187		鹰潭
19		福州	188		景德镇
20		泉州	189		萍乡
21		漳州	190		新余
22		莆田	191		朝阳
23		宁德	192		沈阳
24		南平	193		大连
25		龙岩	194		鞍山
26		三明	195		锦州
27		甘肃	兰州		196
28	酒泉		197	营口	
29	天水		198	丹东	
30	定西		199	抚顺	
31	张掖		200	葫芦岛	
32	陇南		201	本溪	
33	平凉		202	铁岭	
34	庆阳		203	辽阳	
35	白银		204	阜新	
36	武威		205	内蒙古	呼和浩特
37	嘉峪关	206	包头		

38		金昌	207		鄂尔多斯
39		甘南藏族自治州	208		呼伦贝尔
40		临夏回族自治州	209		赤峰
41	广东	深圳	210	宁夏	通辽
42		广州	211		乌兰察布
43		东莞	212		锡林郭勒盟
44		佛山	213		巴彦淖尔
45		惠州	214		乌海
46		中山	215		兴安盟
47		珠海	216		阿拉善盟
48		汕头	217		银川
49		江门	218		吴忠
50		揭阳	219		中卫
51		湛江	220		石嘴山
52		肇庆	221		固原
53		潮州	222		西宁
54		梅州	223		海东
55	清远	224	海西蒙古族藏族自治州		
56	河源	225	海南藏族自治州		
57	汕尾	226	海北藏族自治州		
58	韶关	227	玉树藏族自治州		

59		茂名	228		黄南藏族自治州
60		阳江	229		果洛藏族自治州
61		云浮	230		青岛
62	广西	南宁	231	山东	济南
63		桂林	232		烟台
64		柳州	233		潍坊
65		玉林	234		临沂
66		北海	235		济宁
67		梧州	236		淄博
68		钦州	237		威海
69		百色	238		菏泽
70		贵港	239		泰安
71		防城港	240		德州
72		河池	241		聊城
73		崇左	242		枣庄
74		来宾	243		东营
75		贺州	244		日照
76	贵州	贵阳	245	山东	滨州
77		遵义	246		莱芜
78		毕节	247	山西	太原
79		黔东南苗族侗族自治州	248		运城

80		安顺	249		晋中
81		黔南布依族苗族自治州	250		临汾
82		铜仁	251		大同
83		六盘水	252		长治
84		黔西南布依族苗族自治州	253		忻州
85	海南	海口	254		晋城
86		三亚	255		吕梁
87		儋州	256		阳泉
88		三沙	257		朔州
89	河北	石家庄	258	陕西	西安
90		保定	259		咸阳
91		唐山	260		宝鸡
92		廊坊	261		渭南
93		邯郸	262		榆林
94		沧州	263		汉中
95		邢台	264		延安
96		秦皇岛	265		安康
97		张家口	266		商洛
98		承德	267		铜川
99		衡水	268	上海	上海
100	河南	郑州	269	四川	成都

101		洛阳	270		绵阳
102		商丘	271		德阳
103		信阳	272		南充
104		南阳	273		乐山
105		许昌	274		宜宾
106		新乡	275		遂宁
107		驻马店	276		泸州
108		开封	277		眉山
109		安阳	278		内江
110		周口	279		广元
111		平顶山	280		达州
112		焦作	281		广安
113		濮阳	282		自贡
114		漯河	283		凉山彝族自治州
115		三门峡	284		雅安
116		鹤壁	285		巴中
117		哈尔滨	286		攀枝花
118		大庆	287		资阳
119	黑龙江	齐齐哈尔	288		甘孜藏族自治州
120		佳木斯	289		阿坝藏族羌族自治州
121		牡丹江	290	天津	天津

122		黑河	291	西藏	拉萨
123		伊春	292		林芝
124		双鸭山	293		日喀则
125		绥化	294		昌都
126		鸡西	295		那曲地区
127		鹤岗	296		阿里地区
128		大兴安岭地区	297		山南
129		七台河	298		新疆
130	湖北	武汉	299	克拉玛依	
131		宜昌	300	伊犁哈萨克自治州	
132		襄阳	301	昌吉回族自治州	
133		荆州	302	巴音郭楞蒙古自治州	
134		黄冈	303	阿勒泰地区	
135		孝感	304	塔城地区	
136		咸宁	305	哈密	
137		十堰	306	吐鲁番	
138		黄石	307	喀什地区	
139		荆门	308	阿克苏地区	
140		鄂州	309	博尔塔拉蒙古自治州	
141		随州	310	和田地区	
142		恩施土家族苗族自治州	311	克孜勒苏柯尔克孜自治州	

143	湖南	长沙	312	云南	昆明
144		岳阳	313		曲靖
145		株洲	314		大理白族自治州
146		衡阳	315		玉溪
147		湘潭	316		丽江
148		常德	317		红河哈尼族彝族自治州
149		郴州	318		保山
150		怀化	319		普洱
151		益阳	320		临沧
152		邵阳	321		文山壮族苗族自治州
153		娄底	322		楚雄彝族自治州
154		永州	323		西双版纳傣族自治州
155		张家界	324		昭通
156		湘西土家族苗族自治州	325		德宏傣族景颇族自治州
157	江苏	苏州	326	迪庆藏族自治州	
158		南京	327	怒江傈僳族自治州	
159		无锡	328	杭州	
160		常州	329	宁波	
161		南通	330	温州	
162		徐州	331	金华	
163		镇江	332	嘉兴	

164		扬州	333		台州
165		盐城	334		绍兴
166		泰州	335		湖州
167		淮安	336		舟山
168		连云港	337		衢州
169		宿迁	338		丽水