

中国人民人寿保险股份有限公司
人保寿险民享福终身护理保险（互联网专属）
健康管理服务手册

感谢您选择中国人民人寿保险股份有限公司（以下简称“人保寿险”），很荣幸为您提供服务！

您的《人保寿险民享福终身护理保险（互联网专属）》保险合同（以下简称“保险合同”）由人保寿险承保，人保寿险承担保险合同中约定的保险责任。同时，人保寿险及人保寿险委托的第三方服务商（中国人民健康保险股份有限公司及其签约的服务机构）会为您提供本服务手册中约定的健康管理服务：

重疾绿通

院内照护

居家护理

本服务手册旨在帮助您了解上述服务的具体内容及申请流程，以便更好地维护您的权益。敬请注意：

本服务手册旨在帮助您更好地使用健康管理服务，如相关内容与保险合同不一致，请以保险合同为准。保险公司保留对健康管理服务内容变更、停止或增加的权利。

请您完整阅读本服务手册。

一、重疾绿通

（一）服务内容

保险公司利用第三方服务商丰富的医疗机构和医师资源，为客户提供副主任医师及以上专家门诊预约、住院手术安排、住院探视、全程陪诊等全流程贴心温暖、便捷高效的就医服务，帮助客户在患病后尽快到国内优质医院接受治疗。

（二）服务流程

1. 提出服务申请

客户通过保险公司线上服务平台指定入口提出服务申请：“人保寿险 E 服务”微信公众号-“服务大厅-全部服务-增值服务-重疾绿通”。

2. 确诊或疑似重疾审核

工作人员受理服务后，根据客户适用的服务标准、产品条款、服务需求，以及客户提供的疾病证明报告，确定客户是否符合保险条款或公司规定的重疾范围。

3. 精确分诊/诊前咨询

审核确诊重疾后，健康管家与客户进行诊前沟通，做到精确分诊。当客户提交的需求与疾病有差异（比如根据疾病信息健康管家发现客户提交的科室不匹配）时，在与客户沟通后，最终以客户的需求为主。

4. 预约处理

健康管家按重疾绿通服务时效要求，完成专家门诊、住院手术服务预约，并通过电话或短信方式向客户反馈服务预约情况，同时明确

服务时间、地点以及注意事项。

5. 次日就诊提醒

健康管家在客户就诊的前 1 个工作日，为客户发送提醒短信。同时，陪诊人员将于当日 17:00 前与客户电话联系，提醒客户就诊，并确定见面时间、地点及就诊应携带的病历资料和物品等。

6. 服务实施

(1) 专家门诊就诊当天，陪诊人员提前取号，引导客户候诊、就诊、取药和缴费等。对于需要身份证原件办理就诊卡和取号的医院，陪诊人员提前做好客户到达医院的时间，协助客户办理相应手续。

(2) 入院当天，陪诊人员陪同客户办理住院手续；出院当天，陪诊人员接到出院信息后，陪同客户办理出院手续。

(三) 服务对象

被保险人。

(四) 服务期限

保险合同等待期后且保险合同有效。

(五) 服务次数

保险合同有效期内：门诊预约 1 次，住院手术安排 1 次（含住院探视服务 1 次）。

(六) 服务标准

1. 专家门诊

(1) 精确分诊：安排具有多年医护工作经验的健康管家根据您的情况提供就诊建议，精确分诊，协助确定就诊科室。

(2) 门诊预约：在明确就医医院和科室后，与您商定就诊时间。一般情况下，5个工作日内为客户安排专家门诊；个别医院、科室门诊号源协调难度较大，具体服务时效以实际情况为准。您可以指定医院、指定科室，不能指定医生和就诊日期。

(3) 就诊提醒：明确就诊时间后，以短信或电话形式通知您，提醒就诊注意事项，并告知您陪诊人员的联系信息。

(4) 全程陪诊：就诊当天，陪诊人员全程陪同您完成挂号、分诊、专家看诊、检查预约、治疗安排、化验安排等就诊项目。

2. 住院手术

(1) 精确分诊：服务商安排具有多年医护工作经验的健康管家根据患者情况提供就诊建议。

(2) 住院手术安排：在明确就医医院和科室后，自医院开具住院证后，一般情况下，10个工作日内为客户安排住院手术；个别医院、科室住院床位协调难度较大，具体服务时效以实际情况为准。手术时间以您住院后医生具体安排为准。

(3) 就诊提醒：明确就诊时间后，以短信或电话形式通知您，提醒就诊注意事项，并告知陪诊人员联系信息。

(4) 全程陪诊：就诊当天，陪诊人员全程陪同您完成办理住院手续等项目。

3. 探视服务

根据您的情况和需求，在1-3个工作日内进行服务安排并完成探视服务。

（七）注意事项

1. 此项服务由公司向客户免费提供，但就医过程中产生的医疗费用由客户自行承担，包括但不限于挂号费、检查费、治疗费、药品费、床位费、护理费等。

2. 重疾绿通服务中的陪诊服务仅限当次门诊就诊或办理入院、出院的陪同服务，原则上每次服务以4个小时为限。

3. 就医期间，客户需遵守医院内部的诊疗流程和相关规定，对于医生的诊疗行为和服务态度不予干涉。

4. 住院手术服务实施前，须客户自行提供住院凭证。如客户没有住院凭证，客户应先提出专家门诊预约服务，就诊后，如主诊专家开具入院通知单，再为客户协调该院住院、手术安排。

5. 疫情等特殊情况下，个别医院、科室门诊号源及住院床位协调难度较大，不受此服务时效约定限制。

6. 重疾绿通服务预约成功后，客户会收到就诊时间提醒短信或电话，此时视同服务已发生，客户将不能再取消或更改服务。

7. 住院探视服务仅限为已申请并完成住院手术服务的客户提供，住院手术服务和当次探视服务不可拆分使用。

8. 住院探视服务需服务对象配合提供医疗资料等所需要的资料，材料包括但不限于：有效身份证件、个人信息（姓名、电话、医院地址）、保单信息、住院信息等。

9. 陪诊服务仅限为已申请专家门诊服务的客户提供，陪诊服务和专家门诊服务不可拆分使用。

（八）可能发生的风险

无。

二、院内照护

（一）服务内容

在客户住院期间，由护理服务人员为客户提供基本生活照护、清洁卫生照护、专项照护、关怀陪同服务。

（二）服务流程

1. 提交服务申请：客户通过**保险公司线上服务平台指定入口**提出**服务申请：“人保寿险E服务”微信公众号-“服务大厅-全部服务-增值服务-院内照护”**。

2. 需求核实：工作人员受理服务后，根据客户适用的服务标准、产品条款、服务需求，以及客户提供的疾病证明报告，确定客户是否符合保险条款约定的保险事故，即被保险人于等待期后经**保险公司认可的医院**确诊初次患有**保险合同**约定的特定疾病（一种或多种），或被保险人遭受意外伤害，并且自意外伤害发生之日起180日内因该意外伤害导致身体达到《人身保险伤残评定标准及代码》中1-3级等级伤残。健康管家会联系客户核实服务需求，审核通过后2个工作日内安排护理服务人员；

3. 服务实施：为客户提供院内照护服务；

4. 服务反馈：服务完成后，客服人员将联系客户进行满意度调查。

（三）服务对象

被保险人。

（四）服务期限

保险合同等待期后且保险合同有效。

（五）服务次数

保险合同有效期内限 1 次，每次服务时长限 5 天，每天服务不超过 24 小时。

（六）服务标准

1. 在客户住院接受治疗后，根据客户的需求为客户制定专属护理人员服务计划。

2. 为客户安排住院期间专属护理人员，护理人员将根据服务计划执行服务，每天最长 24 小时。

3. 公司会安排服务方指派专属责任管家，监督专属护理人员每日服务完成度及服务质量，并为专属护理人员提供必要的专业指导。

（七）注意事项

1. 任何一方均无法干涉医疗机构治疗意见和诊疗流程，保险公司及服务机构对医疗机构提供的任何治疗形式所产生的后果，不负任何责任。

2. 院内照护服务需服务对象或其家属签字确认方可执行。

3. 每次服务时长以院内照护服务计划所规定的当次服务项目所需时长为准。

4. 因疫情等原因院内照护需遵循医院管理规章制度，如涉及任何违背住院管理条例等，服务方有权拒绝提供服务。

（八）可能发生的风险

无。

三、居家护理

（一）服务内容

提供专业护理、健康管理、心理疏导等居家照护内容，全面呵护长者。具体包括基本生命体征监测、血糖监测、营养饮食指导、用药指导、运动管理、居家安全指数评估、安全护理、心理疏导、健康档案等内容。

（二）服务流程

1. 提交服务申请：客户通过保险公司线上服务平台指定入口提出服务申请：“人保寿险E服务”微信公众号-“服务大厅-全部服务-增值服务-居家护理”。

2. 需求核实：工作人员受理服务后，根据客户适用的服务标准、产品条款、服务需求，以及客户提供的疾病证明报告，确定客户是否符合保险条款约定的保险事故，即被保险人于等待期后经保险公司认可的医院确诊初次患有保险合同约定的特定疾病（一种或多种），或被保险人遭受意外伤害，并且自意外伤害发生之日起180日内因该意外伤害导致身体达到《人身保险伤残评定标准及代码》中1-3级等级伤残。审核通过后，工作人员将在1个工作日内与客户联系，详细了解客户需求，包括但不限于个人信息、预约服务时间、服务地址、病情概述、选择是否有药品、处方、医疗耗材等。

3. 客户需求确认后，服务商启动服务。①医护人员按时到达客户预约服务地址。②护士核对客户的身份信息无误后，点击“开始计时”。③按服务内容，护士开始服务。④服务完成点击“结束计时”。

⑤服务完成后 3 个工作日内完成“护理报告”。

(三) 服务对象

被保险人。

(四) 服务期限

保险合同等待期后且保险合同有效。

(五) 服务次数

保险合同有效期内限 5 次，每次服务时长不超过 60 分钟。

(六) 服务标准

1. 护士持证上岗服务，具有《护士执业证书》和《专业技术资格证书》。遵循国际 JCI 标准的医疗质量安全服务体系。

2. 居家护理只为客户本人提供护理相关专业服务，不含家政服务。每次服务时长不超过 60 分钟。

(七) 注意事项

1. 上门服务时间更改或取消，请客户在约定的服务时间前 12 小时通知工作人员。因服务对象自身原因取消或变更服务，且未提前 12 小时通知我方，视为该次服务已被使用。

2. 护理服务期间，若患者发生病情变化或危及生命的情况时，护士会在第一时间联系家人并拨打 120/999 电话，将患者送往医疗机构，由此产生的费用与提供本次上门服务的机构与护理人员无关。

3. 由于服务对象患有医学可证明的传染性疾病、精神疾病等可能对我方服务人员造成人身及财产损害的疾病，或处于可对我方服务人员造成人身及财产损害的状态时，我方可拒绝为服务对象提供服务，并无须承担相关服务责任。

4. 因服务对象及其家属未如实告知病情造成不良后果的, 不得因此要求服务机构承担相应的或全部的医疗责任及相应的或全部的法律
律责任。

5. 如我方服务人员按照规范操作, 我方不承担因服务对象病情变化等造成的相关或全部的法律
律责任。本服务提供的任何专业建议仅供参考, 不承担由于第三方操作错误引发的一切后果。

6. 由于不可抗力(自然灾害、恶劣天气、群体性安全事件等)导致不能落实服务的, 当次服务
负责, 并为服务对象保留当次服务权益。

(八) 可能发生的风险

无。