

诺相守 居家康养2.0版健康管理服务说明

注

由招商信诺人寿保险有限公司通过招商信诺健康管理有限责任公司及其合作第三方向指定保险合同下的权益人提供健康管理服务，以下招商信诺健康管理有限责任公司简称“招商信诺健康管理”

服务期限

服务有效期为保单生效日起至第10个保单年度，若投保人退保或保单终止/中止的，则本服务相应终止/中止

服务生效日：

保单生效且过保单犹豫期

服务权益人：

限被保险人与两名被保险人的亲属，亲属须为被保险人的配偶、父母（不含配偶父母）、子女；被保险人需自服务生效后30天内绑定2名被保险人亲属为权益人，若逾期未绑定，则该名额失效；被保险人亲属的基础信息一旦添加即时有效（如绑定人不符合服务权益人要求将无法提供服务），一旦添加后不可转换权益人；每名权益人单独享有权益，互不共享次数，每年分别享有以下次数的服务权益。

服务对象：

服务权益人年龄范围：出生满30天-80周岁，针对出生未满30天的新生儿、超过80周岁的权益人无法提供本服务。

注意事项及风险提示：

1. 每一年度的院中护理、出院协助及院后照护需一次使用完毕，不能拆分使用，若仅选择其中一项服务，视为其他全部使用。院中护理由护理员自行解决所在场所吃住；院后照护(上门护理及生活照料)服务需要安排护理员在照料所在场所吃住；
2. 本服务过程中所涉及的任何就医参考信息（包括医疗机构和医生信息）仅供参考且不应被依赖，若权益人有寻求医学诊断、用药和治疗方案等就医需求，或出现任何相关紧急情况，应及时前往合法资质的医疗机构进行就医；任何依赖医疗机构和医生的专业判断和意见及过程中产生任何疑问或纠纷，均与招商信诺健康管理无关，招商信诺健康管理不承担法律责任；
3. 不排除可能出现因招商信诺健康管理或其合作第三方合理控制范围以外的各种原因，包括但不限于自然灾害、罢工或骚乱、物质短缺或定量配给、暴动、战争行为、政府行为、通讯或其他设施故障或严重伤亡事故、法律法规规定或者监管要求的更新等，致使延迟履行、无法履行或不再履行本服务的免责情形，请权益人特别注意；
4. 若发生以下情形，则本服务自动终止，且招商信诺健康管理或合作第三方不承担任何责任：
 - 1) 对服务人员实施侵害行为的，包括但不限于性骚扰、辱骂、殴打等，如涉及犯罪，服务人员保留相关追诉权利。且对相关权益人，终身不再提供同类型服务；
 - 2) 院后照护（上门护理及生活照料）服务中，若权益人要求异性护理员服务，但无法为异性护理员提供独立住宿空间（如独立房间/客厅）；
 5. 因未如实告知病情或出于隐私考虑拒绝提供病史信息及相关就诊资料而造成不良后果的，不得因此要求招商信诺健康管理或合作第三方承担部分或全部医疗责任；
 6. 因权益人病情变化造成的相关或全部的法律风险，招商信诺健康管理或合作第三方不予承担；
 7. 由于不可抗力因素（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，将为权益人保留当次服务权益；
 8. 因急症、危重症病情发展较快，为避免耽误病情请及时前往线下就医；
 9. 不满16周岁的未成年人、70周岁以上以及生活不能自理/床旁心电监护病人等生命体征不平稳的病人在至少须有一位亲属/监护人（有权决定采取何种医疗护理措施并在医疗手续上签字权限）陪护情况下，方可安排服务；否则，造成不良后果的，属于自担风险所致，招商信诺健康管理或合作第三方不承担相关责任；
 10. 以下情况需权益人单独签署免责声明：

年龄段	陪同关系要求		陪同要求	陪同要求的意义	直系亲属证明资料	服务免责协议
出生满30天-16周岁	直系亲属或监护人	非直系亲属+服务免责协议	全程陪同			
70周岁以上	直系亲属	非直系亲属+服务免责协议	家属或看护人员应当能够在短时间内到场协助处理或应对可能出现的紧急情况，并非强制要求24小时不间断在患者身边。尤其在为患者提供服务期间，确保有家属联系方式的畅通，以便于在必要时刻能够迅速取得联系，30分钟内可到达患者身边，共同协作保障患者的安全与需求	以便在紧急情况下能立即采取行动并联络相关支持，这样可以确保患者的安全与福祉得到妥善照顾，既考虑了患者的实际需要，也尊重了家属的日常生活安排。	出生证明、户口本、关系证明	发电子档给非直系亲属签署确认

12.本说明内容系对健康管理服务的简要说明，具体保险责任、责任免除等内容请以保险合同为准；

13.本服务由招商信诺健康管理及其合作第三方提供，具体服务提供商及服务内容可能根据实际情况调整。

私人健康管家

1. 服务内容

- 建立健康档案，提供健康咨询
- 健康筛查，评估健康风险
- 定制日常老年养护指导方案
- 院后康复养老方案定制

2. 服务流程

- 1) 亲属绑定：被保险人可在“使用人列表”页面进行其他权益人信息绑定；请自服务生效后30天内绑定2名亲属为权益人，若逾期未绑定，则该名额失效。亲属须为被保险人的配偶、父母（不含配偶父母）、子女。
- 2) 服务启动：权益人拨打招商信诺健康管理咨询热线400-820-2287启动服务；热线专员核实权益人权益；
- 3) 权益人建档：管家与权益人通过电话预先交流权益人基本健康状况，并预约健康建档时间，在预约时间内，管家通过电话与权益人进行访谈，辅导权益人进行健康风险评估后完善健康档案；
- 4) 健康咨询：自建护士背景团队为权益人提供健康咨询；经评估，必要情况下转接全科医生或三甲医院背景医生为权益人答疑解惑；
- 5) 定制日常养护方案：根据评估结果，为权益人定制日常养老养护指导方案；
- 6) 康复养老方案定制：如权益人因疾病住院后，根据权益人疾病情况，医疗团队会为权益人定制康复养老的方案。

3. 服务标准

- 咨询热线400-820-2287 服务时间：周一至周日：08:00-20:00，法定春节假日除外；
- 服务频次：
 - ◇ 咨询热线、健康测评、健康档案有效期内无限次；
 - ◇ 定制日常老年养护指导方案有效期内1次/人/年；
 - ◇ 康复养老方案定制有效期内1次/人/年。
- 服务启动条件：
 - ◇ 咨询热线、健康测评、健康档案根据权益人需求，不限启动条件；
 - ◇ 定制日常老年养护指导方案完成健康测评和建档后启动；
 - ◇ 康复养老方案定制在权益人住院后启动。

4. 服务期限

服务有效期为保单生效日起至第10个保单年度，若投保人退保或保单终止/中止的，则本服务相应终止/中止

5. 注意事项及风险提示

1. 目前仅提供中文服务，咨询热线服务不包含诊疗服务，仅根据权益人的描述提供建议及意见，不能作为个别诊断、药品使用的根据或医嘱，不能替代任何临床医生的医疗诊断和处方。所有检查、治疗及用药等均以下线医院临床医生诊断为标准，如有明显身体不适，请尽快至医院就诊；
2. 如因权益人个人原因未准确地提供个人信息、病理信息、用药信息、诊断信息而产生的一切后果权益人自行负责；
3. 涉及权益人个人健康信息沟通，在获得权益人授权后，招商信诺健康管理将以双方通话形式进行，为保证服务质量电话可能会被录音，招商信诺健康管理对通话内容进行保密；
4. 权益人需提供真实有效的病史资料，及血液，影像等检查报告，如因提供的资料不完整或不真实而导致管理目标出现偏差，相应责任将由权益人自行承担。

院前急救

1. 服务内容

• 急救金津贴

每年提供限额1000元的院前120救护车费用额度（包括车费及车上施救的相关费用额度）

• 急救协助服务

急救服务由招商信诺健康管理与第三方合作机构提供120院前急救协助服务。当权益人需要呼叫120救护车时，可协助联络家属、跟踪急救车的救援进程，及提供必要的急救建议

2. 服务流程

- 1) 服务启动：权益人需要120急救且救护车尚未抵达前，权益人本人或家属致电服务热线：010-51299778
- 2) 确认权益：接线人员将通过权益人真实姓名及本人手机号与权益人确认服务权益；
- 3) 服务协助：如有需要可代为联络亲属，跟踪急救车的救援进程；
- 4) 服务备案：权益人自行拨打120后，须在使用120服务后48小时内拨打010-51299778进行备案；
- 5) 费用报销：救护车到达医院后，权益人或亲属取得救护车及车上施救费用票据，须在对应保单年度内，将发票或收据及报销收款账号一同寄付运费邮寄至指定收件人处，寄送地址请咨询客服人员；
- 6) 报销支付：收件人收到票据后，5个工作日内完成报销支付。

3. 服务标准

- 1) 服务热线时间：7×24小时，全年无休；
- 2) 服务次数：服务有效期内，1次/人/年，1次报销总金额最高1000元（包括车费及车上施救的相关费用额度）；
- 3) 服务区域：以上服务范围为中国大陆地区（不含港澳台地区）。

4. 服务期限

服务有效期为保单生效日起至第10个保单年度，若投保人退保或保单终止/中止的，则本服务相应终止/中止

5. 注意事项及风险提示

1. 权益人在来电使用急救协助服务并支付院前120救护车费用后，须保留好相关发票或收据凭证，之后致电010-51299778告知120救护车的具体费用发票或收据金额及其银行账号信息，并在对应保单年度内将银行账号信息及发票或收据寄送至指定地址，在收到发票后5个工作日内将费用转账至权益人的指定银行账户；
2. 权益人自行呼叫120，须在使用120服务后48小时内拨打010-51299778进行备案，否则权益人将无法享有相应院前120救护车费用额度。费用优惠部分不包含使用救护车进行转运或转院的情况；
3. 如出现以下情形之一，权益人将无法享有相应院前120救护车费用额度：
 - 权益人出院后返回家或其惯常居住地时发生的救护车费用；
 - 无支付凭证的费用；
 - 权益人故意自伤、故意犯罪或者抗拒依法采取的刑事强制措施；
 - 权益人醉酒、斗殴，服用、吸食或注射毒品；
 - 权益人酒后驾驶，无合法有效驾驶证驾驶或驾驶无合法有效行驶证的机动车；
 - 战争、军事冲突、暴乱或武装叛乱；
 - 核爆炸、核辐射或核污染；
 - 牙齿修复、牙齿整形及视力矫正或安装假齿、假眼、假肢及其他附属品所发生的费用；
 - 权益人已经接受任何第三方赔付的，就同一费用，权益人将无法再享有相应救护车费用优惠。

院中护理、出院协助、院后照护

1. 服务内容

- **院中护理**：权益人因意外或疾病导致住院，专业护理人员提供1对1院内护工陪护服务，服务内容包含基本生活照护、清洁与卫生、情况观察、专项照护、关怀与陪同五大类服务。
- **住院探访**：提供一对一康护管家服务，主动远程关怀慰问，同时监督、查验住院护工服务执行情况，评估是否需要调整照护计划及护工人员。
- **出院协助**：出院当日安排专业陪诊人员协助权益人出院，协助办理权益人收集病历、出院发票等资料，协助排队办理结算。
- **专车服务**：安排符合权益人身体条件的交通工具，同城护送权益人到家（驾车200公里以内），异地护送客户到车站/机场。
- **院后照护(上门护理及生活照料)**：权益人出院后居家康复期间，为权益人提供1对1上门护理及生活照料服务，服务细项见附录。

2. 服务流程

- 1) 服务启动：
 - a) 未添加管家权益人拨打招商信诺健康管理咨询热线400-820-2287启动服务热线专员核实权益人权益，并添加管家企业微信，管家核实权益并记录疾病情况，启动服务；
 - b) 已添加微信的权益人可以直接在微信中申请服务，记录疾病情况，启动服务；
- 2) 服务预约：权益人需提前48小时提出服务申请，根据权益人提出的服务需求，确认权益人入住的是医院网络内2000多家医院，确认预约时间并安排护理员；
- 3) 院中护理：根据预约时间及医院，护理员上门进行1对1院中护理服务；
- 4) 出院当日：安排专业陪诊人员协助权益人出院，协助权益人收集病例资料，诊断证明、出院发票等材料，协助排队办理结算，并由专车送至家或者车站/机场；
- 5) 出院后若权益人需上门服务，且在城市网络内的200多个城市市区（县级、乡镇、乡村及偏远地区不在服务网络内），可立即安排护理员上门服务。

3. 服务标准

- 1) 服务时间：热线：周一至周日：08:30-18:00，法定春节假日除外；微信在工作时间内2小时反馈；
- 2) 服务次数：服务有效期内，1次/人/年，其中院中护理为1次3天，每天24小时；院后照护为1次5天，每天24小时；每一年的院中护理、出院协助、院后照护需一次使用完成，不能拆分使用，若仅选择其中一项服务，视为其他全部使用；
- 3) 服务时效：院中护理和院后照护服务需提前48小时发起预约，出院协助和专车服务需提前24小时发起预约，在所需材料完整提供后，4小时内反馈预约状态，预计12小时完成服务安排；
- 4) 服务启动条件：服务期限内，
 - 需入住城市网络内的三级公立医院，既往症*、传染类疾病、精神类疾病、妊娠类疾病*不在服务范围内。
 - 院后照护服务发起时，权益人需在服务网络内的城市市区，且在出院后7个自然日内提出服务申请；
 - 发起服务时，权益人需提供相关材料，包含但不限于：入院通知、入院记录/门诊病历、住院手环、病床床头卡等；
 - 权益人单独申请专车或院后服务，需要权益人先行入住进城市网络内的三级公立医院。

既往症*指每次服务权益发起（权益人本次入院时间）前，权益人曾患有明确诊断的相关疾病，通常有以下情况：

- 医生已有明确诊断，长期治疗未间断。
 - 医生已有明确诊断，治疗后症状未完全消失，有间断用药情况。
 - 医生已有明确诊断，但未予治疗。
 - 既往症的判定依据：以权益人提供的资料为判定依据，如果不提供则会拒绝服务。权益人需提供至少四项相关资料：入院记录、住院手环、病床床头卡和本次疾病的病历（病历/入院记录无法提供，可提供含科室章的医生证明）
- 妊娠类疾病*指因怀孕(含宫外孕)、流产、分娩(含剖腹产)、避孕、绝育手术、治疗不孕不育症、人工受孕及由此导致的并发症住院的。

4. 服务期限

服务有效期为保单生效日起至第10个保单年度，若投保人退保或保单终止/中止的，则本服务相应终止/中止

5. 注意事项及风险提示

★ 针对以下情况，权益人将无法享受服务：

- 1) 入住的医院为非城市网络内的三级公立医院；
- 2) 需上门护理及生活照料的位置非服务网络内的城市市区；
- 3) 因既往症、传染类疾病、精神类疾病、妊娠类疾病住院治疗
- 4) 服务次数已使用完毕；

★ 服务有效期内，每种疾病本服务仅提供一次服务权益。

★ 院中护理、上门护理及生活照料的最终启动需服务对象或其陪护家属确认方可执行；

★ 院中护理由护理员自行解决所在场所吃住；院后照护(上门护理及生活照料)服务需要安排护理员在照料所在场所吃住；

★ 坚决避免向权益人提供以下介入性(侵入性)护理措施以及其他高风险护理操作，以最大程度的保障权益热的健康与安全，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，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肌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) 其他高风险照护措施。

★ 由于权益人家庭成员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，招商信诺健康管理可拒绝提供服务，并无须承担相关服务责任；

★ 本服务提供的任何专业建议仅供参考，招商信诺健康管理不承担由于第三方操作错误引发的一切后果。

附录

服务名称	服务细项	服务内容
院后上门护理 及生活照料	基础护理	居家康复期间，为权益人提供整理床单位、头面部清洁、梳理、洗发、沐浴、手、足、趾清洗、口腔清洁、温水擦浴、会阴护理、指/趾甲护理、协助更衣、晨间护理、晚间护理、协助进食进水、协助排便、失禁护理、陪散步陪聊、陪同检查、便捷服务等17项基础护理
	专业照护	居家康复期间，为权益人提供药物管理、舒压按摩、床上使用便器、人工取便术、协助翻身、叩背、排痰、生命体征观察指导、生活方式指导、生活自理能力训练、留置尿管的护理、疼痛应对指导、导管照护指导、人工肛门便袋护理、协助床上移动、借助器具移动、皮肤外用涂擦、压疮预防护理、功能维持与恢复指导等17项专业照护
	专项护理	居家康复期间，为权益人提供为患者提供心理关怀、骨伤照护指导、脑卒中照护指导、老年痴呆照护指导、重症护理等专项护理服务
	日常保洁	室内外卫生清洁（清扫房间、客厅、厨房、洗浴间等），清理生活垃圾
	收纳整理	整理房间、床铺、衣物、衣柜等家居用品，以及日常生活用品规整
	日用品清洁	清洗床上用品、餐饮用具、洗漱用具、个人用品，晾晒被褥枕芯
	膳食营养	根据护理对象的康复需要提供膳食营养管理，按照膳食计划制作每日用餐
	衣物清洗	更换清洗衣物，晾晒整理衣物