

GLOBAL



前言

欢迎您选用智选无忧医疗保障计划!

这本服务手册将引导您:

- 联系我们
- 了解事先授权
- 如何使用直接付费服务
- 如何进行事后理赔
- 寻求获得全球紧急救援服务
- 寻求第二诊疗意见服务

安盛天平(以下简称“本公司”、“我们”)已和第三方服务供应商-中间带(北京)技术服务有限公司(以下简称“中间带”)签署了服务协议。他们将帮助我们和各大医疗服务机构签署直接付费协议,以便您能享受该项尊贵服务。就诊前,您需要确认您购买的保险计划涵盖的医疗保障内容。也就是说,只有当您在保险计划的涵盖范围内,才有权享受直接付费服务。

本公司保留医疗卡及其所提供服务内容的最最终解释、修改及其取消权。



关注微信公众号获取更详尽的产品与服务信息

24小时紧急热线

如您阅读本手册后对本计划的条款有任何疑问,请咨询您的保险顾问或致电安盛全球健康险热线,联系电话:

境内:400 920 3123
境外:86 400 920 3123



05	服务热线
07	事先授权
	住院事先授权
	如何进行事先授权
09	住院直接付费服务简介
	服务流程
	直接付费医院列举
14	非直接付费网络医院理赔流程
15	全球紧急医疗救援
17	特定互联网医院在线问诊及药品
18	增值服务
	第二诊疗意见服务
	门诊预约协调及陪诊
	重疾门诊检查加急服务
	重疾MDT多学科会诊服务
	住院协调及陪诊
	入院探访服务
	住院专属护工服务
	院后服务
	重疾异地补助
	非重疾异地就医返程交通费用补助
	院后上门护理
	心理咨询



服务热线

服务热线

我们为您配备了专属的中英双语服务热线, 无论您身处何处, 您都可以随时随地享受到我们7天24小时一年365天不间断的贴心服务。

境内(不含港澳台): 400 920 3123 电子邮件地址: healthcare@axatp.com

境外(含港澳台): 86 400 920 3123

我们的客服人员将帮助您:

- 确认您是否在保险有效期内;
- 初步判断您所寻求的治疗是否属于保单保障范围;
- 协助您事先授权的申请及批复;
- 协助您申请事后理赔;
- 协助您紧急医疗救援的服务需求。

如您在我们的服务过程中发现任何问题或认为自身权益受到侵犯, 请您保留相关证据并通过上述方式联系我们, 我们将会立刻受理, 并向您及时反馈进展。

如果您对医疗费用结算结果不满意, 且您的理赔申诉通过热线电话或客服邮箱未得到有效解决, 您可以通过电子邮件的方式联系我们的理赔申诉受理邮箱 claims-appeal@axatp.com, 我们会为您启动理赔申诉审核流程。理赔申诉受理小组收到您的申诉后会尽快进行审核并在10个工作日内给予答复。

电子医疗卡的内容简介及使用要求



一旦您选择购买智选无忧医疗保障计划, 我们将立即向您奉上AXA智选无忧电子医疗卡, 您于直接付费医疗机构就诊时, 只需出示此卡连同您的带照片的有效证件, 除需您自行承担的金额外, 保障内的诊疗费用将由中间带与医疗机构直接结算。

该医疗卡仅限于您本人使用, 您不得进行转借、出让、抵押等供非本人使用的行为; 如果违反的, 本公司有权拒绝支付相应的理赔款或者向您追偿已经被冒名使用的理赔款, 构成保险合同解除或者无效的情形, 您的被保险人资格将被取消。

为获取您的电子医疗卡, 您需要通过关注微信“安盛天平私人健康保险”公众号并绑定您的身份信息, 按引导获取您的电子医疗卡。您也可以联系客服热线获取电子医疗卡的使用指南。



事先授权

住院事先授权

事先授权是在住院治疗发生前，由保险人签发给被保险人的针对相关诊疗的授权意见。

特别注意事项

- 事先授权并不能保证全额赔付，您还需支付您保障计划中可能涉及的自付部分。
- 同时此项治疗必须属于保单保险责任范围。
- 如果随后有新的信息证明该治疗或费用不属于承保范围，授予的事先授权可被撤销。已经预付给您或者代您直接预付给第三方的费用，您应当返还给本公司。

如何进行事先授权

请您在被医生给出住院治疗建议后的24小时内，通过向中间带客服热线致电或向中间带客服中心邮箱致信的方式，提出事先授权申请。对该申请，中间带客服中心将自收到完整齐备的申请材料后的48小时内予以书面回复。若您申请的预估医疗费用过高（超5万元人民币）或预计治疗天数过长，授权审核的时间将会有所延长，但通常不超过5个工作日。

考虑到急症情况下的事先授权难以实行，您或您的家人可以先垫付入院押金办理入院手续，并在该急症情况发生后48小时内联系中间带客户服务中心补做书面授权申请。

您也可以通过以下方式联系我们：

电话：境内：400 920 3123 / 境外：86 400 920 3123

邮箱：healthcare@axatp.com

温馨提示：

在寻求诊疗前获得事先授权，无论是在直接付费医疗机构网络内或网络外，这样可以尽可能避免非保障范围内的费用。

事先授权可帮助避免因非保险责任范围内而导致的理赔金额扣减或拒赔。



住院直接付费服务简介

服务流程

住院事先授权申请

当医生建议您住院后，您和主治医生需配合填写“事先授权申请表”，本表连同您的门急诊病历、检查化验报告、病史说明等医学材料需邮件提交至客服中心。您应在接受上述治疗的5个工作日内向客服中心提交事先授权申请表，以便我们在您预定开始治疗日期前收到该申请表并进行审核。

住院直接付费意见反馈

当确认您的就诊项目和预估费用在保险理赔范围内时，服务中心将在2个工作日内向院方或申请人发回事先授权申请批准表，注明授权批准金额和住院时长等相关信息，并由医院通知您授权结果。如果您的治疗暂时被判定不在理赔范围之内或暂时无法确认您此次治疗是否在理赔范围内时，我们将暂时拒绝此次直接服务申请，由医院通知您授权结果。但您有权在自费完成治疗后再次提交事后理赔，来确认最终的赔付结论。

入院当天的身份确认

当您进行住院登记当天，请出示您的住院授权批准函及有效证件（如身份证／护照）。医院会确认您的有效身份。服务人员将根据住院授权批准函中备注的限额、免赔额、赔付比例、保险责任外的自付费项目等告知是否有您需自费的金额。

住院费用的预审

请您在院方告知预计出院时间后，提前通过服务热线联系我们。请提前准备好押金条，将有我们的工作人员协同您完成出院结算。

出院

办理出院时，我们的工作人员会协助收集此次住院相关的理赔材料，并需要您协助在理赔申请单上签字。如经过理赔审核，有非保险责任的费用已由我们替您垫付给医院，您有义务将相关费用返还我司。我们将在理赔审核结案后30日内向您收取需自费部分金额。

直接付费网络医疗机构信息，请致电服务热线400 920 3123咨询。

境内直接付费医院列举

城市	医院名称(含特需和VIP)	资质	地址
北京市	北京中医药大学东直门医院国际部	三级甲等	北京市东城区海运仓5号
北京市	北京协和医院国际医疗部	三级甲等	北京市东城区帅府园一号
北京市	首都医科大学附属北京友谊医院	三级甲等	北京市西城区永安路95号
北京市	首都医科大学附属北京天坛医院国际医疗部	三级甲等	北京市丰台区南四环西路119号
北京市	首都医科大学附属北京朝阳医院	三级甲等	北京市朝阳区工体南路8号
上海市	上海交通大学医学院附属瑞金医院特需医疗保健中心	三级甲等	上海市黄浦区瑞金二路197号
上海市	上海交通大学医学院附属仁济医院东院	三级甲等	上海市浦东新浦建路160号
上海市	上海市第六人民医院国际部	三级甲等	上海市徐汇区宜山路600号
上海市	上海市第十人民医院国际诊疗部	三级甲等	上海市静安区延长中路301号
上海市	上海市东方医院特诊部	三级甲等	上海市浦东新区即墨路150号
上海市	上海第一妇婴保健院(长乐路)	三级甲等	上海市静安区长乐路536号
上海市	上海儿童医学中心特诊部	三级甲等	上海市浦东新区东方路1678号
上海市	复旦大学附属儿科医院国际部特需门诊	三级甲等	上海市闵行区万源路399号
上海市	复旦大学附属华山医院国际医疗中心	三级甲等	上海市静安区乌鲁木齐中路21号
深圳市	香港大学深圳医院国际医疗中心	三级甲等	深圳市福田区海园一路1号
广州市	广东省人民医院协和高级医疗中心	三级甲等	广州市东川路96号科教楼9楼
成都市	四川大学华西医院金卡医院(四川省国际医院)	三级甲等	成都市外南国学巷37号
杭州市	浙江大学医学院附属第二医院国际医学部(滨江院区)	三级甲等	杭州市滨江区江虹路1511号
长沙市	湖南中医药大学第一附属医院国际医疗部	三级甲等	湖南长沙韶山中路95号
青岛市	青岛市中心医院国际部	三级甲等	山东省青岛市四方区四流南路127号



网络医院可能存在发生变更的情况, 请以本公司最新为准, 详情可致电客服热线了解。



非直接付费网络医院 理赔流程

若您需要前往非直接付费医疗机构就诊, 请先行承担医疗费用, 就诊结束后90天内向我们申请事后理赔。

申请事后理赔时, 请先致电服务热线**400 920 3123**或致信**客服邮箱**healthcare@axatp.com获取理赔申请表及理赔材料寄送地址。

您需准备的理赔材料:

1. 所有相关医疗费用的原始发票
2. 完整的住院病历记录(包括出院小结等)
3. 相关的检查或检验报告
4. 所有相关医疗费用清单
5. 填写完整的理赔申请表
6. 其它必要材料

如资料齐全:

1. 我们将在10个工作日内跟您确认我们的理算结果。
2. 否则, 我们将会书面通知您进一步补充理赔资料。

全球紧急医疗救援

如您遇到符合保险合同中全球紧急医疗救援约定的情形,需要使用全球紧急医疗救援时,请第一时间拨打以下热线电话提出申请:

境内:400 920 3123

境外:86 400 920 3123

中间带将详细询问并记录以下救援所必须的信息:

- 被保险人信息:全名、证件号码等;
- 外伤、急症或紧急状况的性质;
- 事故发生地、被保险人的所在地信息;
- 被保险人当时所在医疗机构的全称和完整地址;
- 主治医生的全名;
- 医院、病房、主治医生的联系方式;
- 报案人以及被保险人家人的详细联系方式。

请注意:

- 此项服务由我们委托国际救援公司提供;
- 只有当被保险人在其惯常居住地以外时,可申请使用全球紧急医疗救援。紧急运送通常是将被保险人运送至离其最近的可提供适当医疗救治的医疗机构所在地。
- 任何全球紧急救援均需经我们审核评估其运送和/或运返的医疗必需性。任何安排均需由我们做出,以保证全球紧急救援服务的费用是在保障范围内。
- 如果被保险人、或您、或您的家人等自行做出救援安排,所产生的任何费用均不在保障范围内。成功申请或使用全球紧急救援服务并不代表运送或运返后的医疗费用属于保障范围。任何相关的医疗费用均需根据被保险人保单合同的约定判断是否属于保障范围。



特定互联网医院问诊及药品

保单有效期内，我司指定的互联网医院可以为保单生效日当日年龄在6至65周岁的被保险人（未成年人需要在监护人的陪同下问诊）提供特定互联网医院在线问诊及药品的相关服务。通过视频问诊平台，您可以享受包括健康咨询、就医指导、常见病问诊、疾病预防、康复指导、体检报告解读、用药咨询、药费直接付费、送药到家等健康管理服务。

特定互联网医院可提供含OTC甲类、乙类、中成药、西药和处方药在内常用药品（不包含慢性病问诊及用药），覆盖多种常见疾病。

药品清单可能不定期调整，详细药品清单可前往我司官网查询。

根据互联网医院监管规定，客户购药需由医生根据问诊病情判断，选择药品品牌及规格，合理安排药量。药品用量为3-7天。

药品配送范围仅限境内区域。您需要支付可能产生的药品配送费用。

1. 请通过安盛天平私人健康保险微信公众号跳转互联网医院小程序。
2. 选择包括“挂号在线问诊”、“预约视频问诊”两种问诊模式。问诊结束后，根据医嘱还能享受药费直接结算金额保险直接付费，送药到家服务。
3. 首次登录时请先点击“健康档案”完善您的个人信息（如既往病史等）。
4. 我们为您配备了一位专属的“家庭医生”，可通过“预约视频问诊”入口预约。
5. 医生将根据您的实际情况，在必要情况下开具药品处方。超过您保单约定及限额的药费，需要您自行承担。
6. 平台提供药品配送服务。
7. 您可以在特定互联网医院的小程序进行过往订单的查询。
8. 根据监管要求，特定互联网医院仅可为中文客户或有中文翻译陪同的英语客户提供线上问诊及药品服务。在没有翻译陪同的情况下，英语客户可通过互联网医院的专属客服享受预约制的英语健康咨询。
9. 本服务不可被视为电话诊疗或120急救服务。

英语健康咨询服务：

1. 请您提前至少12小时进行健康咨询服务预约。
2. 您可以通过安盛天平私人健康保险微信公众号扫描二维码添加您的客服。
3. 根据提示填写您的健康咨询预约问卷。
4. 在预约时间，医生将通过 0755-36561467 的电话号码提供咨询服务，还请注意接听。您可参考安盛天平高端健康险特定互联网医院在线问诊及药品服务指南了解详情。

如您在使用中遇到任何问题，请致电垂询。

您的专属热线：400 680 8065（限中文）

周一～周六：9:00-18:00

周日及法定节假日可通过热线留言，客服将在下一个工作日给您回复。



增值服务

第二诊疗意见服务

为什么第二诊疗意见重要

虽然大部分『第二诊疗意见』可能不会改变之前的诊断结果,但它却是早发现误诊的有效方法;还能透过专家独立客观的建议采用不同的治疗方法,更好地帮助您进行医疗决策。

越来越多的诊治方法都源于新科技的迅速发展和医学知识的不断推陈出新,单独个别医生要想全面了解最新的医疗资讯后而做出最正确的诊断和最先进的治疗是很难的。多一个意见,就多一个机会,结合快速的医疗技术发展,第二诊疗意见可以为您提供更多的选择。

平和稳定的心境是治病的良方。即使『第二诊疗意见』肯定了初次的诊断结果,您也能够更安心地接受现行的治疗以达到最佳的治疗效果。

获取重疾第二诊疗意见的流程

步骤一:您已经从合法注册的医疗机构获得了诊断(第一诊疗意见)。

步骤二:您拨打24小时免费热线电话: 400 920 3123 提出您希望获得第二诊疗意见的需求。

步骤三:中间带会初步确认相关诊断是否在该服务范围内,在国内的顶尖级医疗机构中选择3间诊治该种疾病权威的医院供您挑选。

步骤四:最终由您确定其中的一家进行服务。

步骤五:您将所有相关资料提供给中间带,电子文件方式为宜。

步骤六:您的医疗资料将被送往您所确定的医疗机构。

步骤七:在7个工作日内,您选择的医疗机构将为您和您的主诊医生书面提供第二诊疗意见。

服务次数: 重疾第二诊疗意见服务限保单年度1次

注意事项:

1、材料存在需要翻译的可能,如您需要,中间带可帮助翻译工作,但对于翻译的精准性不承担责任,同时反馈第二诊疗意见的时间会适当延长。

2、第二诊疗意见服务是在您罹患严重的疾病(如癌症、肿瘤等)或遭受危及生命的意外伤害时,在已经获得诊断(也就是第一医疗意见)的基础上,为您咨询遍布世界各地的优质医疗机构所组成的咨询网络,向您提供专业书面医疗建议。

3、第二诊疗意见服务由独立的医疗服务提供商提供,将根据您提供的医疗文件评估您的医疗状况。我们不对第二诊疗意见服务提供的任何医疗意见负责。

4、关于符合第二诊疗意见服务的疾病类型的详细信息,您可以联系我们的24小时热线咨询。

境内:400 920 3123 境外:86 400 920 3123 电子邮件:healthcare@axatp.com

获取非重疾第二诊疗意见的流程

步骤一:您已经从合法注册的医疗机构获得了诊断(第一诊疗意见)。

步骤二:您拨打免费热线:021 5299 2173 ,提出您希望获得第二诊疗意见的需求,健康专员会指导您收集疾病相关的各类资料并发送到指定服务邮箱。

步骤三:在收到您发来疾病资料后,会由三甲医院在职医生评估目前您的疾病情况是否适合启用第二诊疗意见服务。

步骤四:评估通过后,特约服务商根据您的疾病情况在境内优质医疗机构中选择3家知名医疗机构供您选择。

步骤五:您可以从提供的知名医疗机构中选择一家进行服务(将安排相关科室副主任及以上级别的专家)。

步骤六:特约服务商将您的疾病资料整理后,发送到您选择的医疗机构。

步骤七:在疾病资料提供齐全后的10个工作日内,您选择医疗机构的专家将为您提供书面第二诊疗意见书。

步骤八:如您需要,在收到书面第二诊疗意见书后,特约服务商将为您提供第二诊疗意见书解读服务。

服务次数:限每保单年度1次

注意事项:

- 1、服务过程中您如果添加检查报告等资料,反馈第二诊疗意见的时间会有所延长。
- 2、出具第二诊疗意见书所需准备的就医记录需为6个月内的资料,包括但不限于门诊病历,出入院小结,检验报告、医学影像学报告(CT或MRI),病理切片报告等,建议以电子版本为佳(可以向相关科室医师索要);如果您提供的相关病历资料不完整,导致第二诊疗意见服务不能进行,我司及特约服务商不承担相应责任。
- 3、以上场景适用于已经过就医诊断后的疾病。慢性病、日常健康问题、紧急或意外医疗状况及急性发作期不适用本服务。

门诊预约协调及陪诊

当您自觉不适或患有相关疾病需要就医时,可拨打特约服务商热线 021 5299 2173 ,由健康专员判断您当前的健康状况并提出就医建议,根据您的选择协调安排服务商优先健康网络内的门诊服务,避免重复就医及延误诊断。

- 1.请提前5个工作日拨打服务热线 021 5299 2173 进行预约。
- 2.健康专员了解您的疾病情况及需求,确认您的个人信息。
- 3.根据您的情况推荐合适的医院并与您进行确认预约。
- 4.就诊当日,健康专员会全程陪同您完成就诊过程。

服务次数:限每保单年度2次

备注:

1. 健康专员一旦与您确认门诊预约协调服务的具体需求后,即视为服务已启动,如需求确认后再申请取消、或由于被保险人个人原因(如迟到、爽约等)导致最终未能在预定时间就医,亦视为本服务已完成,计入服务次数。

2. 陪诊服务安排成功后,如您因个人原因改变就医计划,请提前1个工作日向我们或服务商告知取消。如您或服务当天临时取消,亦视为服务已履行,并计入服务次数。
- 3、 未成年人、年龄超过65岁的被保险人、精神障碍患者、阿尔茨海默病患者、行动不便者及重大疾病患者使用陪诊服务时,均需成年家属全程陪同。

重疾门诊检查加急服务

如您患有或疑似患有中国保险行业协会约定的28种重大疾病,我们将依据实际需求,为已获取医院检查预约单的被保险人协调安排检查加急服务,以便及时开展后续诊疗。

1. 致电服务热线 021 5299 2173,健康专员会指导您收集疾病相关的各类资料并发送到指定服务邮箱。(包括但不限于就医信息(时间、医院、科室)、检查预约单等)。
2. 服务申请审核通过后7个工作日内安排服务。

服务次数:限每保单年度1次

备注:

1. 本服务仅面向被保险人本人,旨在为被保险人门诊就医检查环节提供加急服务(胃肠镜、穿刺检查除外)。
2. 若因医院系统、机器故障、不可抗力等第三方原因导致服务延误或无法提供,我们将协调其他日期进行安排,但不承担相应的直接或间接损失。
3. 改期与取消:本项服务在服务人员与您需求确认后,不接受改期或取消。如需求确认后再申请取消,或由于被保险人个人原因(如迟到、爽约等)导致检查无法按时进行,视为本项服务已完成。
4. 费用承担:本服务不涵盖被保险人在检查过程中产生的任何费用,包括检查费、材料费、设备使用费等。
5. 本服务权益在保单有效期内有效。若因任何原因导致保单效力中止或终止,上述服务随即失效。但保单失效前提出的相关服务申请,将仍予以提供。
6. 基于医疗专业性与安全性考虑,我司检查加急服务暂不覆盖新生儿相关检查及产科相关检查加急需求。

重疾MDT多学科会诊服务

如您患有或疑似患有中国保险行业协会约定的28种重大疾病,可安排3位专家或以上(副主任及以上级别)团队提供线上视频形式的MDT多学科专家会诊,协助被保险人规划下一步的诊治方案。

1. 致电服务热线 021 5299 2173,健康专员会指导您收集疾病相关的各类资料并发送到指定服务邮箱。(包括但不限于门诊病历、血液检测报告、CT报告、MRI报告或病理报告等)。
2. 收到您发来的完整材料后,我们会在10个工作日内确认专家会诊安排。
3. 我们会在约定的时间为您安排线上会诊(会诊时长根据病程不同约30-60分钟)。
4. 会诊后约5-10个工作日内,我们会为您出具会诊意见报告。

服务次数:限每保单年度1次

备注:

1. 如我司已为被保险人完成服务安排,但被保险人未在预定时间参加会诊,亦视为本项服务已使用。
2. 本服务权益在保单有效期内有效,若因任何原因导致保单效力中止或终止的,上述服务将同时失效,但保单失效前提出的相关服务申请,将仍予以提供。

住院协调及陪诊

当您有住院需求时,我司特约服务商将根据您的选择,为您协调安排至心仪的服务商网络医疗机构内进行住院治疗。您可以拨打服务热线 021 5299 2173 进行服务申请,在收到您的申请后,将有健康专员确认您的疾病是否在 服务范围内,并了解您的相关病情信息(包括初步诊断,是否有入院通知单等)。

无入院通知单时:

1. 指定服务商根据您的选择为您协调安排门诊就医。
2. 就诊后,如主治医师开具入院通知单,10个工作日内为您协调安排住院事宜。
3. 入院当日,健康专员会全程陪同您完成入院手续的办理。

有入院通知单时:

1. 10个工作日内,指定服务商根据您选择的医院为您协调安排住院事宜。
2. 入院当日,健康专员会全程陪同您完成入院手续的办理。

服务次数:限每保单年度1次;如罹患保单所载明的重大疾病,则本服务不限次数

备注:

1. 健康专员一旦与您确认住院协调服务的具体需求后,即视为服务已启动,如需求确认后再申请取消、或由于被保险人个人原因(如迟到、爽约等)导致最终未能在预定时间就医,亦视为本服务已完成,计入服务次数。
2. 陪诊服务安排成功后,如您因个人原因改变就医计划,请提前1个工作日向我们或服务商告知取消。如您或服务当天临时取消,亦视为服务已履行,并计入服务次数。
3. 未成年人、年龄超过65岁的被保险人、精神障碍患者、阿尔茨海默病患者、行动不便者及重大疾病患者使用陪诊服务时,均需成年家属全程陪同。

入院探访服务

如您因疾病或意外经主诊医生判断,符合住院指征并获取正式入院通知后,可通过拨打 400 021 5506 服务热线,发起专人现场入院探访服务申请。申请后2个工作日内,我们会安排服务人员来到所在医院为您送上慰问信及小礼品,关怀您的健康。

服务次数:限每保单年度1次

备注:

1. 本服务仅限全国 1767 家特定医院范围内。
2. 如需变更已约定的服务时间,需提前12小时告知。
3. 以下情况落实为远程探访服务: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;由于疫情或者医院管控要求,无法实施现场服务时。

住院专属护工服务

如您因疾病或意外经主诊医生判断,符合住院指征并获取正式入院通知后,您可以拨打 400 021 5506 服务热线,发起住院护工服务申请。我们将根据您的实际需求在48小时内为您匹配护理员人选。

在您保单有效期内可享受1次住院专属护工服务,服务内容包含入院探访服务、照护需求评估、定制住院专业照护计划、5天住院护工服务、住院期间专业护士现场探访以及出院当天专业护士现场协助服务。

服务次数:限每保单年度1次

备注:

1. 本服务仅限全国1767家特定医院范围内可提供。
2. 为保障客户的生命健康安全,专属护工提供的服务均以健康促进指导服务、生活照料类服务为主,凡涉及国家政策法规规定的医疗护理类服务,均推荐客户于正规医疗机构,由持有专业资质的人员,于其执业许可所在的服务区域内进行操作。
3. 同时,专属护工坚决避免向客户提供介入性(侵入性)护理措施以及其他高风险护理操作(如注射等),以最大程度的保障客户的健康与安全,同时降低服务人员的服务风险。
4. 变更或取消服务,须至少距离服务时间提前1个工作日申请,未能提前1个工作日取消或变更已预约的服务,视为服务已使用。
5. 若服务对象为孕产期,如怀孕(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等;或患有医学可证明的传染性疾病、精神类疾病、危、重症(包含下达病危通知的情况)、ICU 或 CCU 入院、健康体检、隔离治疗,以及进行医美等美容类项目,均无法使用本服务,敬请谅解。
6. 因服务对象及其家属未如实告知病情造成不良后果的,则我们及特约服务供应商无需因此承担相应的或全部的医疗责任及法律责任。
7. 如服务人员按照规范操作,则不承担因服务对象病情变化等造成的相关或全部的法律风险。



院后服务

在保单有效期内,因发生保单责任范围内的意外或罹患疾病在境内特定城市市区范围内(不含下辖县、县级市)住院接受治疗,您可以享有我司特约服务商提供的以下院后增值服务:

- (1) 出院交通安排及陪护
- (2) 院后居家康护指导书

当您不幸发生保单责任范围内的意外或罹患疾病住院后,本人或您的亲属、指定代理人可以通过以下方式联系我们进行服务申请(至少在出院前48小时),服务热线:400 021 5506。

出院交通安排及陪护

在出院当天为您安排符合您身体条件的交通工具,协助、指引您办理出院手续,同时协助家属帮助您从病床转移至车辆并全程陪同您安返居住地。

- A. 当您的家庭常住地距住院医院单程距离(以最短实际交通行驶路线为准)在200公里以内(含),提供符合您身体条件的车辆,全程陪同您至居住地;
- B. 当您的家庭常住地距住院医院单程距离(以最短实际交通行驶路线为准)在200公里以上时,仅可协助将您送至200公里以内(含)的指定地点(所在城市的火车站、飞机场、客运站等交通枢纽等)。在这种情况下,我们的服务人员会陪同您到该指定地点;
- C. 服务人员将全程陪同您返回家中,在途中密切关注您的生命体征变化、安全及舒适状况,并随时给予指导。

服务次数:限保单每年度1次

备注:

1. 本服务仅限全国716座城市市区范围内(不含下辖县)。
2. 当您出院转往另一家医院继续治疗或由于病情危重放弃治疗返回居住地,此行为属于医疗转运服务,不属于出院交通安排及陪护服务范畴。
3. 如您患有医学可证明的传染性疾病、攻击性精神疾病等可能对服务人员造成人身财产损害的疾病,服务人员将无法提供出院交通安排及陪护服务。
4. 服务对象应至少距离实际用车时间提前24小时进行首次预约,如未能提前24小时预约,无法保证服务落实及相关服务体验。
5. 如需变更或取消服务,须至少距离实际用车时间提前12个小时告知,未能提前12小时取消或变更,视为服务已使用。

院后居家康护指导书

由资深医护团队(专科医生、康复师、营养师、护士等组成),根据您的出院小结等医学材料,针对日常生活照料、基础并发症预防、辅具适配、居家环境注意事项、体质恢复营养、疾病康复促进、个性化风险预防等定制详细的《院后居家康护指导书》,并在递送后主动致电您或您的家属进行详细讲解。

服务次数:限保单每年度1次

重疾异地补助

当您患有或疑似患有中国保险行业协会约定的28种重大疾病需要住院治疗时,如您的首诊医院和您前往住院的医院不在同一个城市,则可享受此项服务。特约服务商对于期间所涉及的住宿费、交通费将给予每个保单年度至高10,000元人民币、累计不超过20000元的费用补助。

该项服务在每个保单年度内仅提供一次,发票日期需在对应保单年度内,申请也需在对应保单年度内提出(在保单到期前30天内发生的就医差旅费用补贴可以在保单到期后30天内申请)。超出上述时间范围后当前保单年度内未使用的补助额度将无法追溯。

您可以拨打服务热线 021 5299 2173 进行服务申请,在收到您的申请后,将有健康专员指导您如何申请。

备注:

1. 住宿费用补助金额以发票为准,纸质发票、电子发票均可;一线城市(北京、上海、广州、深圳)单日住宿费用补助不超过800元,除一线城市外其他城市单日住宿费用补助不超过500元。
2. 交通费用补助金额以发票为准,飞机限国内经济舱;火车限高铁二等座,软硬卧不做限制。如超出上述标准,则以上述标准的价格为参照进行费用补助。

非重疾异地就医返程交通费用补助

如您罹患疾病(非重疾)需要前往外地就医,且家庭常住地距住院医院单程距离(以最短实际交通行驶路线为准)在200公里以上时,承担被保险人及一名家属返回常住地的火车票或飞机票费用(火车限硬卧或高铁二等座,飞机限国内经济舱),每个保单年度至高2,000元人民币。客户提供符合客户本人及家属姓名的正规交通费发票、当地以及异地就医的诊断证明,以作为异地就医的判断依据。您可以拨打服务热线 021 5299 2173 进行服务申请。在收到您的申请后,将有健康专员指导您如何申请。

备注:

在保单到期前一个自然月内发生的就医差旅费用补助可以在保单到期后一个自然月内申请,如超过时限则无法再进行上一个保单年度内的服务申请。

院后上门护理

如您住院治疗后经主诊医生确认符合出院条件返回家中,您可拨打400 021 5506发起服务申请,我司特约服务商可根据您的情况,为您提供专业的上门护理服务,提升康复状况和生活质量。

服务流程

1. 提前5个工作日致电服务热线 400 021 5506,服务申请时间:8:00-20:00。
2. 健康专员核实您的信息后,根据您的身体情况及具体需求制定《上门康护服务计划》(包括但不限于护理项目、服务次数、服务频率等)。
3. 健康专员会向您讲解《上门康护服务计划》内容,经您认可后落实执行。
4. 医生、护士或康复师依据《上门康护服务计划》安排,按照与您预约的时间提供院后上门护理服务。
5. 上门服务时间为9:00—18:00,不含法定节假日。

服务次数:限每保单年度5次

服务项目:请参见下方列表

序号	名称	服务人群	服务说明
1	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;</p> <p>然后,对伤口创面进行清洁,清创后包扎;</p> <p>最后,指导患者及家属伤口护理注意事项。</p> <p>本服务一次上门可以为同一患者提供三个部位的换药。</p>
2	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	上门打针	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;</p> <p>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。</p> <p>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);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	静脉采血	需采集血液标本,用于检查化验指标、基因测序等客户。	<p>护士上门提供静脉采血护理服务,是由护士运用静脉采血技术,通过无菌技术操作为患者进行静脉采血,留取血标本用于检验。</p> <p>首先,护士根据本次护理操作,评估患者情况,及血标本种类,做好采血前准备;</p> <p>然后,选择适合的静脉,为客户采集静脉血标本;</p> <p>最后,指导患者及家属采血后注意事项。</p> <p>护士只提供相关技术服务、不提供一次性采血耗材,需自备采血相关工具。</p>
5	物理降温	发热发烧的患者	遵医嘱给予患者物理降温。
6	压疮护理及指导	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。</p> <p>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;</p> <p>最后,指导照护者压疮预防护理注意事项。</p>

序号	名称	服务人群	服务说明
7	压疮伤口换药	由于长期卧床,造成压疮的患者。	<p>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。</p> <p>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;</p> <p>最后,指导照护者压疮预防护理注意事项。</p>
8	留置胃管	行胃管留置术患者,如昏迷、口腔疾患等,不能经口进食,通过胃管给予营养的患者。	<p>护士上门提供留置胃管护理服务,是由护士运用留置胃管技术,对长期留置胃管患者进行更换胃管。对不能经口进食的患者,把胃管置入食道中,保证病人摄入营养、水分和药物,促进康复。</p> <p>首先,护士根据本次护理服务,评估患者情况,做好留置胃管前准备;</p> <p>然后,根据医嘱建议,给予留置胃管;</p> <p>最后,指导患者及家属胃管护理注意事项。</p>
9	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>
10	灌肠护理及指导	便秘患者,长期卧床的患者。	<p>护士上门提供灌肠护理服务,是由护士运用灌肠技术,用导管自肛门经直肠插入结肠灌注液体,以达到通便排气的治疗方法。软化粪便、解除便秘;清除肠道积气,减轻腹胀;为高热病人降温。</p> <p>首先,护士根据本次护理服务,评估患者情况,及肛周皮肤粘膜情况,做好灌肠前准备;</p> <p>然后,根据医嘱建议,灌肠溶液的量、温度、浓度、流速和压力,给予患者灌肠;</p> <p>最后,观察评价患者灌肠后效果。</p>
11	雾化护理	哮喘、呼吸道、支气管炎、肺部等患者需要雾化治疗。	<p>护士上门提供雾化吸入护理服务,是由护士运用雾化吸入技术,用雾化器将药物分散成雾状,直接作用于呼吸道及肺部。以达到稀释痰液的目的,具有消炎、化痰的作用。</p> <p>首先,护士根据本次护理服务,评估患者情况,做好雾化吸入前准备;</p> <p>然后,根据医嘱,配置药物,给予患者雾化吸入;</p> <p>最后,观察评价患者雾化吸入后效果。</p>

序号	名称	服务人群	服务说明
12	吸痰护理及指导	昏迷病人,痰液特别多有可能窒息可能的病人,需气管内给药,稀释痰液的病人。	<p>护士上门提供吸痰护理服务,是由护士运用吸痰技术,通过无菌技术操作经口腔,鼻腔,人工气道(气管切开)将呼吸道的分泌物吸出。以保持呼吸道通畅,预防吸入性肺炎,肺不张,窒息等并发症。</p> <p>首先,护士根据本次护理服务,评估患者情况,做好吸痰前准备;</p> <p>然后,应用吸痰器吸出口腔及气道痰液,保持呼吸道通畅;</p> <p>最后,观察评价患者吸痰后效果。</p>
13	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>
14	PICC护理	适用于留置PICC(经皮深静脉置管)后,需定期维护的居家患者与反复化疗的肿瘤患者。	<p>护士谨遵医嘱,根据PICC置管穿刺处的情况,进行换药、接头更换、管路冲洗等操作,防止导管移脱、导管堵塞、感染等问题。并指导患者自我维护。</p>
15	膀胱冲洗	长期留置尿管。严重血尿者、尿管发生堵塞、前列腺及膀胱手术后患者。	<p>护士上门提供膀胱冲洗护理服务,是由护士运用膀胱冲洗技术,通过无菌技术操作,利用导尿管将溶液灌入膀胱内,再利用虹吸原理将灌入的液体引流出来。清洗膀胱,当出现严重血尿时,防止膀胱内血凝块的形成。</p> <p>首先,护士根据本次护理服务,评估患者情况,做好膀胱前准备;</p> <p>然后,根据医嘱,为患者进行膀胱冲洗;</p> <p>最后,指导家属尿管日常护理注意事项。</p>
16	口腔护理	半自理/无法自理/卧床老人	<p>护士上门提供口腔护理服务,是由护士运用口腔护理技术,通过无菌技术操作为患者进行口腔清洁。保持口腔清洁,促进患者食欲,预防口腔感染等并发症。</p> <p>首先,护士根据本次护理服务,评估患者情况,及口腔粘膜情况,做好口腔护理前准备;</p> <p>然后,根据医嘱为患者进行口腔清洁;</p> <p>最后,观察评价口腔护理后效果。</p>
17	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>
18	失禁性皮炎的预防护理	各个系统的疾病导致的长期卧床患者	<p>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。</p>

序号	名称	服务人群	服务说明
19	人工肛门便袋护理	多见于低位直肠癌根治术后、结直肠癌术后临时造口、肠梗阻患者	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,合理暴露直肠、结肠或回肠肛门改道造瘘术后伤口,进行造口清洗与人工肛门便袋更换,处理用物,观察并记录,做好健康教育及心理护理。并做好服务记录。
20	腹透管维护	急、慢性肾功能衰竭患者	评估患者居家腹膜透析环境、自行透析效果、导管相关并发症等情况,对管路进行日常清洁与维护,更换敷料及管路固定等。对患者、照顾者进行日常管理维护指导。
21	开塞露/直肠栓剂给药	长期便秘人群	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。
22	坠积性肺炎预防护理	多见于严重消耗性疾病,尤其是临终前由于心功能减弱,长期卧床,引起肺部长期处于充血、淤血、水肿而发炎的患者	根据患者的病情、有无手术、引流管、骨折和牵引等,对患者卧位、翻身、拍背等进行指导,选择合适的翻身频次、体位、方式帮助患者翻身拍背,促进排痰。对患者及照顾者进行坠积性肺炎预防健康教育。并做好服务记录。
23	输液港(PORT)维护	80%用于癌症治疗,静脉化疗,营养支持治疗。60%的输液港用于乳腺癌的治疗患者	输液港(PORT)是一种植入皮下可长期留置在体内的静脉输液装置,有供穿刺的注射座和插入静脉的导管系统组成。可以用于输注各种药物、补液、营养支持、输血、采血等。评估患者导管及皮肤情况,给予输液港维护,包括冲封管、消毒等。对患者、照顾者进行日常管理维护指导。
24	糖尿病足溃疡的护理	糖尿病严重并发症患者	对患者溃疡部位进行评估,选择合适的敷料及药物进行处理,并对患者及照顾者进行健康教育指导。并做好服务记录。
25	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。
26	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。
27	心脑血管疾病护理及指导	高脂血症、高血压、动脉粥样硬化等心血管疾病患者;心血管慢性病患者(需要长期观察、护理以及生活照护的患者);心血管疾病术后患者。	为心脑血管疾病患者讲解疾病的康复知识、常用药物作用与注意事项等。对患者进行生活方式、活动、饮食指导;调查了解患者现疾病发展情况、用药情况。评估因疾病或后遗症导致的生活依赖问题,并给予相应的处理建议;指导识别相关心脑血管疾病的急性疾病先兆与及时就医;指导患者自我管理并记录自我管理日记;做好健康教育及心理护理。并做好服务记录。

序号	名称	服务人群	服务说明
28	脑卒中术后医学康复	1、由脑血栓、脑出血、脑栓塞、脑外伤、颅内手术等导致的偏瘫、失语、久坐不站、卧床不起丧失正常身体功能的人群 2、由中风引发的肌力萎缩、失语(口齿不清、嘴角歪斜、流涎) 3、需要康复且不方便去医院的患者	脑卒中又称‘中风’，脑血管意外主要针对脑血栓，脑出血，脑栓塞，脑外伤，颅内手术引起的各种机体功能障碍。由专业康复师评估，根据评估结果制定康复计划目标，通过专业的医学康复治疗可适当改善或维持身体活动功能。预防及治疗中风后遗症。
29	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。
30	关节置换术后居家医学康复	髋关节置换术后病人	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)。
31	帕金森术后居家医学康复	帕金森病患者	指导正确的锻炼方式，保持良好的肌肉灵活性和耐力，延缓疾病发展，提高生活自理能力，延长生活自理的时间。运用康复治疗的方法，姿势纠正，松弛训练，医疗体操，平衡训练，转移训练，步态训练，练习患者平衡功能，降低患者痉挛模式。
32	腰间盘突出居家医学康复	肩颈腰腿痛等慢性疼痛、颈椎病、腰椎病、腰肌劳损人群。	针对颈肩腰腿痛等慢性疼痛不适，精准定位疼痛产生的原因，并采取适当的治疗。可有效的改善肌肉酸痛，以及颈、腰、椎引发的头晕、偏头痛、手麻、坐骨神经痛等症状。
33	排泄护理	半自理/无法自理/卧床患者	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，协助患者如厕。
34	失禁护理	半自理/无法自理/卧床患者	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。
35	床上使用便器	半自理/无法自理/卧床患者	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。
36	人工取便术	半自理/无法自理/卧床患者	用手取出护理对象嵌顿在直肠内的粪便。
37	会阴护理	半自理/无法自理/卧床患者	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。
38	协助翻身叩背排痰	半自理/无法自理/卧床患者	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。

序号	名称	服务人群	服务说明
39	协助床上移动	半自理/无法自理/卧床患者	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。
40	借助器具移动	半自理/无法自理/卧床患者	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。
41	皮肤外用药物涂擦	半自理/无法自理/卧床患者	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。
42	鼻饲	半自理/无法自理/卧床患者	遵医嘱从胃管内灌注适宜的流质食物、水分和药物。
43	吸氧	半自理/无法自理/卧床患者	遵医嘱给予护理对象吸入氧气。
44	血糖监测	半自理/无法自理/卧床患者	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。
45	服药依从性指协助并指导	半自理/无法自理/卧床患者	根据服务对象的医嘱用药,设立用药提醒,制订药物使用记录单,指导药物使用(用药方法、途径、配伍禁忌、注意事项等),给予现有药物相关辅具的使用指导。

备注:

1. 本服务仅限被保险人本人使用。
2. 由于居家环境局限性,无法保证第一时间实施急救措施,以及维护严格的无菌操作环境,因此居家上门服务前,服务商会根据您的实际需求及操作情况进行服务实施评估,在最大程度保障居家服务中您的健康与安全、降低服务风险的前提下,制定上门康护计划单内容。如涉及到风险较高的临床护理项目(如注射等),服务商有权确定是否最终执行。
3. 本项服务申请成功后,如需改期或取消,被保险人需至少提前1个工作日告知,若我司已为被保险人完成服务安排,但被保险人未在预定时间使用,亦视为本项服务已使用。
4. 本服务权益在保单有效期内有效,若因任何原因导致保单效力中止或终止的,上述服务将同时失效,但就失效前提出的相关服务申请,将仍予以提供。
5. 服务过程中根据服务内容的不同,如产生额外消耗品(如纱布、棉球、药物等),需要您或家人自行提供或支付购买费用。
6. 若服务商服务人员上门后,您因自身原因,如不配合护理、未备齐服务要求中须自备的耗材等相关物品,导致服务无法完成的,服务商不承担相应责任,且该次服务视为已被使用。
7. 居家上门康护计划需您或您的家属签字确认后,方可执行。每次居家上门服务时长以院后居家上门康护计划所规定的当次服务项目所需时长为准,原则上医生、护士或康复师单次服务时长不超过1.5小时。
8. 医护人员上门实施服务时,若发现居家情况与评估情况差异较大、存在服务实施风险时,服务商有权拒绝为您提供服务,并无须承担相关服务责任;如因患者及家属未如实告知病情造成不良后果的,服务商不承担相应的或全部的医疗责任及法律责任。
9. 如罹患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,服务商可拒绝为您提供服务,并无须承担相关服务责任。
10. 对于生活无法自理或失能状态的客户,为更好保障您的人身安全,上门服务时必须有家属陪同。如无家属陪同,服务商可拒绝提供服务。
11. 服务商服务人员仅提供技术服务,因服务项目中由您自备的药品、耗材等相关用品引发不良后果的,服务商不承担相应的或全部的医疗责任及法律责任。

心理咨询

由特约服务商的心理咨询专家提供高端心理顾问服务，为客户在家庭关系、婚恋情感、亲子教育、职场压力、个人成长等方面提供顾问式的咨询服务。此项服务为心理健康热线咨询。

1. 您可拨打服务热线 400 620 1800 进行预约，预约时间 8:00-20:00，法定春节假期不提供服务。
2. 健康专员确认您的信息，初步了解您的基本情况及咨询类型。
3. 健康专员为您选择适合的心理咨询师，并在3小时内向您回电确认咨询时间。
4. 在约定咨询时间，心理咨询专家主动致电您进行咨询服务。

服务次数：限每保单年度5次

备注：

本服务仅提供常规的心理咨询问题，不包含危机干预（即由特殊原因导致的自杀、自伤等情况）。如出现危机干预事件双方可根据实际情况具体沟通商议处理。

版本:2026年3月



安盛



www.axa.cn

安盛天平财产保险有限公司

如您需获取更详尽的产品与服务信息
欢迎关注安盛天平私人健康保险官方公众号
完整的保险责任、责任免除等内容, 请参阅保险合同条款, 并以该条款为准。

本版本仅适用于“中间带”服务的客户