

# 医生到府服务手册

尊敬的客户：

您好！感谢您对国华人寿保险股份有限公司（以下简称“我们”或“我司”）的认可，并选择我们为您的美好生活保驾护航！在您享受我们为您提供的优质保障的同时，还将为您送上**医生到府服务**。服务兑换后有效期1年。

## 一、服务介绍

**服务内容：**在服务网络范围内为我司贵宾客户安排三甲医院的医生1名（正高级）和护士1名到客户指定地点提供一对一的健康指导服务。以下为详细内容：

1）私人医生高定管家服务：根据客户诉求、收集相关资料，跟进医生上门服务过程及后续跟进方案。

2）私人医生上门服务：为客户安排1次服务网络范围内三甲医院的正高级主任1名和护士1名到客户指定地点提供一对一的健康指导服务。

3）个人私享保健方案：私人医生上门结束后，根据客户疾病状况及调查问卷的综合评估结果，第三方服务提供商将根据医生上门指导内容及客户的健康状况制定个性化的保健方案，安排健康管家负责日后的跟踪实施。

4）取药送药服务：私人医生上门过程中，如给客户开具药方或其它的药物治疗方案，我们将安排健康管家负责为客户到医院代开医生所开药物并邮寄或送至客户指定地址（药费由客户自行承担）。

5）健康关怀服务：根据医生团队出具的健康康复方案，健康管家会在客户方便的时间定期跟客户进行电话沟通指导方案的实施，随时解决客户的健康问题。

**医生到府一对一健康指导服务内容：**

### 基础医疗评估服务

1）疾病诊疗：对常见病、多发病进行诊断（如感冒、发烧、肠胃炎、高血压、糖尿病等）；指导用药；评估病情，判断是否需要转诊至医院；

2) 慢性病管理: 为高血压、糖尿病、冠心病、慢性阻塞性肺疾病等患者提供定期随访; 监测血压、血糖等指标; 调整长期用药方案; 进行健康生活方式指导(饮食、运动等);

3) 身体检查与评估: 进行全面的体格检查; 评估患者的整体健康状况和功能状态; 进行老年综合评估, 包括跌倒风险、认知功能、营养状况等;

4) 更换基本医疗耗材: 更换胃管、导尿管等; 处理简单的伤口换药、拆线;

5) 临终关怀与安宁疗护: 为晚期肿瘤、生命终末期的患者提供疼痛控制、症状缓解(如恶心、呼吸困难); 提供心理支持和人文关怀, 减轻患者痛苦, 提高生命质量; 指导家属进行护理;

6) 母婴护理: 产后上门访视, 检查产妇的伤口恢复、子宫复旧情况; 指导母乳喂养和新生儿护理; 为新生儿进行体格检查, 监测黄疸等;

### **专项服务**

7) 健康专题专案服务: 中医保健专案、体检报告解读专案、家庭膳食专案、儿童成长专案、心血管疾病防控专案、糖尿病防控专案、孕期保健专案、颈腰椎康复专案。

**服务有效期:** 我司贵宾客户自服务兑换起一年内。

**服务流程:** 客户兑换成功后, 可在“我的服务”或“明细一兑换记录”中查看并使用服务, 或可拨打我司客服热线 95549-7 进行预约。

**服务对象:** 贵宾客户本人。

**服务时效:** 为协调医生日程, 保障服务体验, 请您至少提前 5 个工作日预约该服务。预约后将在 1 个工作日内联系您, 与您确认具体的需求及确认服务地点和时间。3 个工作日内, 高定管家根据您的情况选择合适的专家及现场健康管家, 并与您同步预约情况。上门前 1 日, 高定管家致电您进行服务提醒。服务当日, 健康管家与专家在约定地点为客户提供私家医生上门服务, 为客户进行一对一深入健康指导。服务后 3 个工作日内, 向客户出具专个人私享健康保健方案。

**服务次数:** 服务有效期内限 1 次。

### **注意事项:**

1) 指定专家因专家时间冲突无法按时提供服务, 可安排同等级专家门

诊。

2) 私人医生上门服务包括基础医疗评估服务与专项服务两大板块共 7 模块服务内容，客户仅可任选其中一个模块，其中健康专题专案服务仅可选择其中一个专题。

3) 专家建议为健康保健指导服务，不可视同为医学诊断或处方。

4) 服务过程中产生的后续医药费由客户本人承担。

5) 服务一旦预约成功不可取消，除非因不可抗力因素，若预约成功后爽约如家中无人等，则视为该服务已正常使用。

## 二、附则

1. 医生到府服务需要在有效期内使用，逾期失效。

2. 健康服务手册中的“服务范围”会持续更新和调整，我司有权更新网络（可通过悠享会服务详情页或者国华人寿官网—客户服务—增值服务进行查询），服务网络范围以实际提供的为准。

3. 由第三方服务提供商提供的服务，因第三方服务提供商或其他任何原因导致第三方服务提供商未提供服务、提供服务不符合本服务手册内容、提供服务造成客户死亡、伤残、不良反应等任何后果，我司可协助客户向第三方服务提供商追责，但不承担任何违约、赔偿、补偿等义务与责任。因第三方服务提供商提供服务及客户接受服务产生的任何费用、支出等，我司均不承担任何支付义务；

4. 如您的服务产生问题时可拨打 95549-7 进行反馈。

5. 本服务手册解释权归我司所有。

## 三、健康服务网络范围

医生到府服务网络范围（详见附件）。