

住院护工/居家护理服务手册

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，还将为您送上住院护工/居家护理服务。

全能护理卡服务兑换后有效期 1 年，等待期 30 天（客户过等待期后住院可提供服务）。服务限兑换时绑定的权益人本人使用，权益人年龄需满足 0-75 周岁。

一、服务内容

全能护理卡是一款为客户解决住院/居家照护难题的权益服务，并为客户提供护理指导课程。权益卡分为单次及不限次，本卡服务类型为二选一服务，服务项目不可拆分单项服务混合使用。

1. 住院护工服务

服务类型	服务项目	项目说明	服务项目次数
住院护工服务	住院护理指导意见书	本服务由 10 年以上临床经验的执业护士根据客户住院计划，提示客户术前注意事项，为护理服务做准备。	每项服务项目的次数为 1 次，仅权益人本人享受，30 天等待期
	一对一院内护工照护	权益人因意外或疾病，由专业医护团队了解治疗相关信息，制定在院期间的护理计划，指派专属护理人员负责客户在院期间的医疗陪护及生活照料。最长不超过 8 天 7 夜，不可拆分。	
	出院协助服务	协助客户办理出院手续，并对出院后居家康复期间注意事项进行现场指导。	
	住院探访服务	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。	

	视频护理指导课程	本服务由权威三甲医院专家团队研发及指导，按病种制作康护指导视频及宣教手册，通过线上提供给患者及家属。
	重疾诊疗路径规划	为罹患重疾客户规划就医路径，制定就医策略，避免过度治疗，控制医疗花费。

2. 居家护理服务

服务类型	服务项目	项目说明	权益次数
居家护理付	康复护理指导意见书	本服务由 10 年以上临床经验的执业护士根据客户罹患疾病情况和出院时的身体状态，个性化定制康复指导方案。	每项服务项目的次数为 1 次，仅权益人本人享受，30 天等待期
	一对一居家护工照护	权益人因意外或疾病入院治疗后，出院前 1 天，由专业医护团队了解住院相关信息，制定出院后的延续护理计划。服务团队按约定时间前往家中，负责客户出院后的延续护理与生活照料。最长不超过 8 天 7 夜，不可拆分。（需提供护工食宿）	
	视频护理指导课程	本服务由权威三甲医院专家团队研发及指导，按病种制作康护指导视频及宣教手册，通过线上提供给患者及家属。	
	重疾诊疗路径规划	为罹患重疾客户规划就医路径，制定就医策略，避免过度治疗，控制医疗花费。	

二、服务规则及约定

1. 等待期：

本权益卡自兑换之日起设置 30 天等待期，等待期内各项权益不可使用。

2. 服务有效期：

本权益卡自兑换日起有效期 1 年，逾期未使用则失效作废。

3. 服务网络：

本权益卡在服务有效期内，权益人入住网络内公立三级医院申请院内护工照护服务或申请服务省份内的上门护工照护服务（康复类疾病、精神类疾病、传染类疾病例如乙肝、丙肝、梅毒、艾滋、新冠、肺结核等不在服务范围内）。

院内护工照护服务网络详见服务医院清单，上门护工照护服务覆盖省市为：安徽省、北京市、福建省、广东省、广西省、河北省、河南省、湖北省、湖南省、江苏省、江西省、辽宁省、山东省、陕西省、上海市、四川省、天津市、云南省、浙江省、重庆市；仅限于直辖市、地级市、县级行政区域城区范围内（不含乡镇地区）。

例 1：上海市松江区包括：4 个街道岳阳街道、永丰街道、方松街道、中山街道可提供服务，11 个镇泗泾镇、佘山镇、车墩镇、新桥镇、洞泾镇、九亭镇、泖港镇、石湖荡镇、新浜镇、叶榭镇、小昆山镇均不在服务范围内；

例 2：江苏省常熟市包含 6 个街道：虞山、常福、莫城、琴川、碧溪、东南可提供服务，另有 8 个镇：海虞、梅李、辛庄、古里、支塘、沙家浜、董浜、尚湖均不在服务范围内。

4. 服务次数：

同一个疾病住院需间隔 30 天再申请服务。间隔 30 天指客户享受入院护工照护或者居家护工照护服务完成之日起，至第 30 天为止，即可申请因同一疾病再次入院的护工照护服务或者居家护工照护。不同疾病住院申请服务不限制相隔天数。

5. 服务触发条件：

本权益卡在服务有效期内，权益人因意外、诊断疑似或确诊罹患疾病入住网络内医院（仅支持普通病房住院，不支持 ICU 病房、康养病房、传染科、感染科、精神科、产科、急诊科、整容科、康复科病房），权益人可提交服务申请。

6. 预约时间：

6.1 康复护理指导意见书：权益人提交服务申请后，客服工作时间内，24 小时内客服安排回拨、收集相关病历资料，24 小时内结合自有执业医师团队意见给权益人回复；

6.2 入院护工照护、出院居家护工照护：权益人需提前 48 小时预约，客服接到需求后进行相关服务安排及回复权益人。

7. 服务取消：

权益人完成预约并确认进行服务安排后，服务不可取消。若在确认预约后因权益人方原因需取消服务，则记录对应权益已使用。

8. 如因医院规定、疫情等客观原因，护工无法进入，则无法安排“入院护工照护”，服务方将为权益人安排院内护工“一对多”服务。

9. 服务类型及天数（时间）不累计、不拆分、不可折现。其中不拆分为权益天数（时间）以及白天夜晚均不可拆分。护工服务为连续性服务，如您在服务过程中请假离开医院、转院或转入不在服务范围内的科室，则视为本权益已享受，服务结束。

三、服务兑换及使用流程

1. 客户兑换时需绑定权益人。

2. 兑换成功后，权益人可在“我的服务”或“明细—兑换记录”中查看并使用服务，或可拨打 95549-7 进行预约。

四、用户须知

在提供本服务时，如我司合作方查明正在申请或享受本服务者并非您本人，我司合作方有权立即拒绝提供本服务并保留追偿的权利。

我司合作方根据您的服务申请，在协调服务商或其他第三方机构为您提供本服务时将在必须披露的范围内对您的个人信息进行披露。在下述情况下，您任何信息的披露，我司合作方不负任何责任：

1) 当政府机关依照法定程序要求我司合作方披露您个人资料时，我司合作方将根据执法单位之要求或为公共安全之目的提供您的个人资料；

2) 由于您将个人信息告知他人，由此导致的任何个人资料泄露；

3) 任何由于计算机问题、黑客攻击、计算机病毒侵入或发作、因政府管制而造成的暂时性关闭等影响网络正常经营之不可抗力而造成的您个人资料泄露、丢失、被盗用或被篡改等；

由于您提供不真实、不准确、不完整、不及时或不能反映当前情况的资料，而导致本服务发生缺失偏差或延误，相应责任将由您自行承担。

对于我司合作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等，致使我司合作方延迟或未能履行本服务的，我司

合作方不负任何责任。

我司合作方有权在经事先通知的情况下，对本《全能护理卡服务手册》进行变更或调整，具体以实际通知为准。

五、免责条款

1. 取消服务：可通过电话客服申请取消/改期，如确认服务开始时间后，在服务开始前提前至少一个自然日取消服务/改期（如服务开始时间为在 3 日上午 9:00，则需要在 2 日上午 9:00 前提交服务取消/改期申请）。

2. 爽约计费规则：若客户未按照规定时间内提出服务取消的申请，因客户原因无法提供服务的，则视作本次服务权益已使用。

3. 本服务内均不含耗材、设备费用，相关耗材和设备，请客户及客户家属提前准备。

4. 服务对象患有医学可证明的传染性疾病（含新冠）、精神和行为障碍等可能对服务商服务人员造成人身及财产损害的疾病，其他包括遗传性疾病、先天性畸形、变形或染色体异常，各种原因所致的一种丧失生理、意识和交流功能后的临床状态，并且该状态已持续 30 天以上；或处于可对服务商服务人员造成人身及财产损害的状态时，服务商可拒绝为服务对象提供服务，并无须承担相关赔偿责任。

5. 服务对象处于孕产期内无法提供服务，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，服务公司可拒绝为客户提供服务，并无须承担相关服务责任。

6. 在服务过程中，因客户及其家属未如实告知病情造成不良后果的，不得因此要求服务商承担相应的或全部的医疗责任及相应的或全部的法律风险。

7. 因不可抗力因素（自然灾害、恶劣天气、群体性安全事件等）导致本次服务无法履约时，可拒绝为客户提供服务，本次服务权益为客户进行保留。

8. 如服务人员按照规范操作，不承担因客户病情变化等造成的相关或全部的法律风险。

9. 如服务对象为 18 岁以下未成年人时，须父母或法定监护人陪同在场。独居老人居家服务过程中需有家属在场。

10. 实际服务地点非服务覆盖区域（覆盖区域详见附件），无法提供服务。

六、附则

1. 全能护理卡服务需在有效期内使用，逾期失效。

2. 健康服务手册中的“服务网络范围”会持续更新和调整，我司有权更新网络（可通过国华人寿官网—客户服务—健康服务手册进行查询），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、提供服务造成使用人死亡、伤残、不良反应等任何后果，我司可协助使用人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使用人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. 上述服务内容、服务质量及标准等，我司不作任何承诺和保证。

5. 如您的服务产生问题时可拨打 95549-7 进行反馈。

6. 本服务手册解释权归我司所有。