

招商仁和和乐颐生养老年金保险 健康管理服务手册

尊敬的客户：

感谢您选择招商局仁和人寿保险股份有限公司，很荣幸为您提供服务！

您投保的《招商局仁和乐颐生养老年金保险》（以下简称“主险合同”）由招商局仁和人寿保险股份有限公司（以下简称“本公司”）承保，主险合同配套健康管理服务由本公司授权的第三方服务商广州福寿康医疗养老有限公司提供。

本服务手册旨在帮助您更好地使用健康管理服务，如发现相关内容与主险合同不一致，请以主险合同为准，但主险合同明确以服务手册为准的除外。

本公司保留对本服务手册所有细则的解释权以及服务内容、服务启动条件、服务流程等的变更权利。您可登录“招商局和健康”微信小程序或下载招商局仁和人寿APP查询本服务手册的最新版本。



招商局仁和人寿保险股份有限公司

目录

第一章 服务概况.....	3
一、使用健康管理服务的条件.....	3
二、服务涵盖内容.....	3
三、服务使用期限.....	4
四、服务预约方式.....	4
第二章 服务流程及注意事项.....	5
一、服务流程.....	5
二、注意事项.....	9
三、授权声明.....	10
第三章 相关附表.....	11
附表1：康复护理服务覆盖网络清单.....	11
附表2：特定疾病列表及释义.....	14
附表3：失能护理状态评估标准.....	18
附表4：康复服务内容.....	19

第一章 服务概况

一、使用健康管理服务的条件

当您投保本公司《招商仁和和乐颐生养老年金保险》后，即可成为本公司“和家健康”服务体系会员。当您满足以下任一条件且在服务有效期内，即可申请使用本服务。

1. 被保险人或指定使用人由国内二级或二级以上非营利性医院的专科医生确诊发生约定的特定疾病（无论一种或多种，详见“附表2：特定疾病列表及释义”），且因该特定疾病首次满足该特定疾病所对应的失能护理状态要求（详见“附表3：失能护理状态评估标准”）

2. 若被保险人或指定使用人因遭受意外伤害事故，并自该意外伤害事故发生之日起一百八十日内（含第一百八十日）因该意外伤害事故导致《人身保险伤残评定标准及代码》（JR/T 0083—2013）中所列举伤残等级中的1-3级，且满足指定失能护理状态要求。

二、服务涵盖内容

本服务包含基础服务权益和互动奖励服务权益两部分。基础服务权益为当您投保本公司《招商仁和和乐颐生养老年金保险》后即可获取的服务权益；互动奖励服务权益为当被保险人在主险合同指定运动记录平台上传每日运动数据，且在保单生效后前三个保单年度满足约定的互动达标规则，即可获得的互动奖励权益。本服务权益的次数为客户整个服务有效期内可累计享有的全部服务次数。

服务权益	服务模块	服务项目	基础权益次数	互动奖励次数	服务有效期	互动奖励有效期	服务使用对象
基础服务权益	健康咨询	电话健康咨询	5次	每运动达标 ^① 1个保单年度增加1次,最多增加3次	自权益生成后20年	连续运动达标 ^② 有效期延长5年,即25年	被保险人
	康复护理	康护服务评估	3次				
		康复上门服务	20次	每运动达标 ^① 1个保单年度增加5次,最多增加15次			
		基础护理上门服务	25次				
	医疗护理上门服务	25次					
连续运动达标 ^② 赠	健康咨询	电话健康咨询	5次	\	自体验权益生	\	指定使用人 ^④
	康复护理	康护服务评估	3次				

送体验权益 ^③	康复上门服务	20次		效后3年		
	基础护理上门服务	25次				
	医疗护理上门服务	25次				

运动达标^①：保单生效后前3个保单年度，被保险人任一保单年度运动达标。达标标准为被保险人日步数达10000步，每个保单年度运动达标日不少于240日。运动数据来源于主险合同指定的运动数据采集平台“乐程”小程序。

连续运动达标^②：保单生效后前3个保单年度，被保险人连续3个保单年度运动达标。达标标准为被保险人日步数达10000步，每个保单年度运动达标日不少于240日。运动数据来源于主险合同指定的运动数据采集平台“乐程”小程序。

体验权益^③：当被保险人连续运动达标后，由业务人员为其赠送体验权益服务卡，投保人于体验权益生效后30日内根据卡面提示登陆“招商仁和健康”小程序激活服务卡并录入指定使用人信息，即可预约和使用服务。

指定使用人^④：赠送体验权益支持被保险人父母或其配偶父母使用，限指定一人，体验权益生效后30天内指定权益使用人。

三、服务使用期限

本服务基础权益使用期限为自主险合同生效后20个保单年度，保险期间且过服务等待期后客户即可申请使用服务，如被保险人在主险合同指定运动记录平台上传每日运动数据且连续3个保单年度运动达标，基础服务权益有效期自保单生效后20年延长至25年。连续运动达标赠送体验权益使用期限为自赠送体验权益生效后3年，无服务等待期。期间如保单失效，则以上服务同步失效。

本服务等待期为自保单生效后180日。

四、服务预约方式

1. 小程序：投保人可登陆“招商仁和健康”小程序，在首页点击“我的”-->“健康险服务”，进行服务预约。

2. APP：投保人可下载安装“招商仁和人寿”APP，点击“我的”-->“健康权益”，进行服务预约。

3. 电话：投保人可拨打本公司统一客服热线 400-86-95666 进行服务预约，人工服务时间：9:00-18:00。

4. 其他服务渠道可留意本公司官网（<https://www.cmrh.com>）的相关通知与公告。

第二章 服务流程及注意事项

一、服务流程

■ 健康咨询

(一) 电话健康咨询

服务内容	通过电话咨询方式，为客户提供包含养老政策、营养膳食、慢性疾病、伤后康复等方面的咨询服务，解答客户有关养老和医疗健康方面的相关疑问。
服务启动条件	1. 保单有效期内服务等待期（自保单生效后180日为服务等待期）后 2. 客户因约定的特定疾病或意外伤残满足失能护理状态
服务时效	申请成功后30分钟内电话回复
服务流程	1. 客户登录招商仁和人寿 app、招商仁和健康小程序，查看健康权益，点击“立即申请” 2. 座席客服在线接听电话，确认客户咨询需求，安排相关专业人员电话回复 3. 相关专业人员30分钟内电话回复客户，提供时长30分钟的电话咨询
注意事项	1. 电话健康咨询提供服务时间为8:30-21:00（春节7天假期除外）。 2. 为保证座席对您的需求充分了解，请您如实完整向座席反馈您的需求，以便于座席安排相关专业人员电话回复您。 3. 使用医疗健康咨询时，为保证医生对您的病情充分了解，准确解答您的咨询，请按照咨询医生的要求，尽量提供完整的病情描述和相关的病历信息。 4. 提供电话医疗健康咨询的人员为持有中华人民共和国卫生部颁发的执业医师资格证书的医师（超过5年临床经验的主治医师及以上资质）或者持有《中华人民共和国护士执业证书》的注册护士。 5. 本服务为实时咨询服务，不支持指定咨询人员。 6. 养老政策类咨询是由相关专业人员依据客户问题提供的意见或建议，不能取代政府相关部门意见，如需进一步办理业务，请根据咨询指引向政府相关部门进一步确认；医疗健康咨询仅为依据客户问题提供的意见或建议，不能取代医学诊断或处方，如需进一步诊断治疗，请尽快至正规医疗机构接受诊治。 7. 上述电话咨询服务由本公司委托服务商为客户提供，在服务过程中如因服务商咨询回复意见导致任何客户服务纠纷或者医疗健康风险，本公司不承担任何责任。

■ 康复护理

(二) 康护服务评估

服务内容	安排专业的康护评估团队，通过多维评估体系，针对疾病病情评估和诊断、常规检查及个人身体一般情况等，依据专业评估量表，前往客户住院医院或居住地提供上门评估服务，包括健康评估及养老需求评估，并据此制定详细的上门康复、基础护理以及医疗护理计划，出具《康护评估报告》。
服务启动条件	1. 保单有效期内服务等待期（自保单生效后180日为服务等待期）后

	2. 客户因约定的特定疾病或意外伤残满足失能护理状态
服务时效	<ul style="list-style-type: none"> ■ 24小时内响应 ■ 收集客户完整病历资料后24小时内回复客户服务资格审核结果 ■ 审核通过后24小时内确定上门评估时间
服务流程	<ol style="list-style-type: none"> 1. 客户登录招商仁和人寿 app、招商仁和健康小程序，查看健康权益，点击“立即申请” 2. 客户配合服务商提供用于服务资格审核的相关资料 3. 服务商安排康护评估团队现场评估，向客户确认评估时间、地点，并发送确认短信 4. 现场评估团队按计划前往客户住院医院或居住地，与客户的主管医生和护士沟通，实施现场评估（包括：基础评估、专项/专病评估等），并于上门后48小时出具综合评估报告及康复护理计划 5. 康护评估团队人员致电客户，对综合评估报告进行详细讲解 6. 如客户在居家康复过程中遇到与评估报告相关的问题，可拨打服务商电话4000965258（服务时间：8：30-21：00）预约咨询 7. 服务商医护人员于30分钟内回复客户
服务须知	<ol style="list-style-type: none"> 1. 本服务仅在“附表1：康复护理服务覆盖网络清单”内提供。 2. 本服务在客户因约定的特定疾病或意外伤残满足失能护理状态时方可使用，具体详见“附表2：特定疾病列表及释义”及“附表3：失能护理状态评估标准”。 3. 在进行康护服务评估前，客户需提前准备病历资料或相关鉴定证明，由服务商审核确认服务资质。病历资料包括但不限于门诊病历、出院小结、诊断证明等可以获知客户病情、已接受的治疗及院方的出院建议等辅助评估的资料；如客户为因意外伤残导致的失能护理状态，需客户提供身体伤残程度鉴定报告，该报告由客户在意外伤害事故发生之日起一百八十日内（含第一百八十日）自行至当地国家认可的具有鉴定资质的鉴定机构进行伤残鉴定，出具伤残程度的资料或身体伤残程度鉴定报告，期间涉及鉴定费用由客户自行承担。 4. 若服务预约完成后，客户需要变更或者取消服务预约的情况，请提前24小时告知，更改评估时间，如未在规定时间内提出变更或取消，将自动视为本服务已使用1次。 5. 评估当日，现场评估需要有监护人或者主要照顾者在场，以助于评估人员能更详细了解客户病情，为客户提供全面综合评估。 6. 因客户自身原因不接受综合评估导致无法完成评估，将视为客户自动放弃本服务，招商仁和人寿及服务商不承担相应的服务责任。 7. 本服务提供的任何指导建议仅供参考，招商仁和人寿及服务商不承担由于非服务商及其服务人员在客户康复护理过程中操作失误引发的一切后果责任。 8. 由于客户患有医学可证明的传染性疾病、精神疾病等可能对服务商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，服务商可通过远程形式尽可能为服务对象提供服务。 9. 本服务资格的审核结论不代表招商仁和人寿理赔审核结论。

（三）康复上门服务

服务内容	安排康复治疗师等相关符合资质人员，按照康复护理计划及客户预约时间，前往客户家中提供功能锻炼、认知训练、中医理疗等各类专业康复服务，以帮助客户更好地进行康复。
服务启动条件	<ol style="list-style-type: none"> 1. 保单有效期内服务等待期（自保单生效后180日为服务等待期）后 2. 客户已完成康护服务评估，并通过服务资格审核
服务时效	<ul style="list-style-type: none"> ■ 24小时内响应，48小时内安排康复师等人员上门 ■ 单次单项服务时长最长不超过 45分钟
服务流程	<ol style="list-style-type: none"> 1. 客户登录招商仁和人寿 app、招商仁和健康小程序，查看健康权益，点击“立即申请” 2. 服务商 24 小时内致电客户确认需求，同时确认服务时间、地点，并发送确认短信 3. 康复治疗师按计划前往客户居住地提供服务
服务须知	<ol style="list-style-type: none"> 1. 本服务仅在“附表1：康复护理服务覆盖网络清单”内提供，可提供的服务内容详见“附表4：康复服务内容”。 2. 单次单项康复服务项目服务时长最长为45分钟，如需同时叠加使用多个服务项目或延长同一项目服务时长，须提交对应次数订单。 3. 提供上门康复服务的人员为持有康复治疗师等相关证书的专业人员。 4. 在服务过程中，因客户自身原因临时取消或变更服务，且未提前 12小时告知服务商，更改评估时间，将自动视为该次服务已被使用。 5. 由于客户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，服务商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客户真实病情而导致不良后果的，客户不得因此要求招商仁和人寿及服务商承担相应的或全部的医疗责任、法律责任。 7. 本服务资格的审核结论不代表招商仁和人寿理赔审核结论。 8. 由于居家式康护环境中的设备与资源的局限性，无法保证第一时间实施急救措施，因此凡涉及国家政策法规规定的临床医疗护理类服务，服务商将推荐客户前往正规医疗机构接受护理。

（四）基础护理上门服务

服务内容	安排专业护工或医疗护理人员，按照基础护理服务计划及预约时间，前往客户家中提供专业的基础护理服务。
服务启动条件	<ol style="list-style-type: none"> 1. 保单有效期内服务等待期（自保单生效后180日为服务等待期）后 2. 客户已完成康护服务评估，并通过服务资格审核
服务时效	<ul style="list-style-type: none"> ■ 24小时内响应，48小时内安排护理人员上门 ■ 单次单项服务时长最长不超过 45分钟
服务流程	<ol style="list-style-type: none"> 1. 客户登录招商仁和人寿 app、招商仁和健康小程序，查看健康权益，点击“立即申请” 2. 服务商 24 小时内致电客户确认客户需求，同时确认护理时间、地点，并发送确认短信

	<p>3. 护理人员按计划前往客户居住地提供服务</p>
服务须知	<ol style="list-style-type: none"> 1. 本服务仅在“附表1: 康复护理服务覆盖网络清单”提供, 服务内容详见“附表4: 康复服务内容”。 2. 单次单项护理服务项目服务时长最长为45分钟, 如需同时叠加使用多个服务项目或延长同一项目服务时长, 须提交对应次数订单。 3. 提供本服务的人员为持有养老护理员证书的专业人员。 4. 在提供居家上门康护服务前, 服务商先安排专属护士/养老护理员进行客户健康评估, 确认客户病情稳定情况下, 才能提供上门基础护理服务。 5. 在服务落实执行过程中, 因客户自身原因临时取消或变更服务, 且未提前12小时告知, 更改评估时间, 将自动视为该次服务已被使用。 6. 由于客户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, 服务商可拒绝为客户提供服务, 并无须承担相关服务责任。 7. 在服务过程中, 因客户及其家属未如实告知客户真实病情造成所提供不符合客户病情所需导致相关后果的, 客户不得因此要求招商仁和人寿及服务商承担相应的或全部的医疗责任、法律责任。 8. 上门护理服务过程中如涉及医疗耗材, 客户可自行准备或者与服务商协商, 由服务商遵医嘱准备, 但期间所产生的相关医疗耗材费由客户自行承担。 9. 本服务资格的审核结论不代表招商仁和人寿理赔审核结论。 10. 由于居家式康复环境中的设备与资源的局限性, 无法维护严格的无菌操作环境以及无法保证第一时间实施急救措施, 因此凡涉及国家政策法规规定的临床医疗护理类服务, 服务商将推荐客户前往正规医疗机构接受护理。

(五) 医疗护理上门服务

服务内容	安排专业医疗护理人员, 按照康复护理计划及预约时间, 前往客户家中提供专业、安全的医疗护理服务。
服务启动条件	<ol style="list-style-type: none"> 1. 保单有效期内服务等待期(自保单生效后180日为服务等待期)后 2. 客户已完成康护服务评估, 并通过服务资格审核
服务时效	<ul style="list-style-type: none"> ■ 24小时内响应, 48小时内安排护理人员上门 ■ 单次单项服务时长最长不超过45分钟
服务流程	<ol style="list-style-type: none"> 1. 客户登录招商仁和人寿 app、招商仁和健康小程序, 查看健康权益, 点击“立即申请” 2. 服务商24小时内致电客户确认客户需求, 同时确认服务时间、地点, 并发送确认短信 3. 专业医疗护理人员按计划前往客户居住地提供服务
服务须知	<ol style="list-style-type: none"> 1. 本服务仅在“附表1: 康复护理服务覆盖网络清单”提供, 服务项目详见“附表4: 康护服务内容”。 2. 单次单项护理服务项目服务时长最长为45分钟, 如需同时叠加使用多个服务项目或延长同一项目服务时长, 须提交对应次数订单。 3. 提供本服务的医疗护理人员为持有中国境内护士资格证书的专业人员。 4. 在提供居家上门康护服务前, 服务商先安排专属护士进行客户健康评估, 确认客户病情稳定情况下, 才能提供上门居家康护服务。

	<ol style="list-style-type: none"> 5. 在服务落实执行过程中，因客户自身原因临时取消或变更服务，且未提前 12 小时告知，更改服务时间，将自动视为该次服务已被使用。 6. 由于客户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，服务商可拒绝为客户提供服务，并无须承担相关服务责任。 7. 在服务过程中，因客户及其家属未如实告知客户真实病情而导致不良后果的，客户不得因此要求招商仁和人寿及服务商承担相应的或全部的医疗责任、法律责任。 8. 上门护理服务过程中如涉及医疗耗材，客户可自行准备或者与服务商协商，由服务商遵医嘱准备，但期间所产生的相关医疗耗材费由客户自行承担。 9. 本服务资格的审核结论不代表招商仁和人寿理赔审核结论。 10. 由于居家式照护环境中的设备与资源的局限性，无法维护严格的无菌操作环境以及无法保证第一时间实施急救措施，因此凡涉及国家政策法规规定的临床医疗护理类服务，服务商将推荐客户前往正规医疗机构接受护理。
--	---

二、注意事项

1. 关于上述服务中的“客户”，是指可使用服务的“服务使用对象”。
2. 关于主险合同中止情形：保险合同中止，本服务失效。如果在主险合同中止后 2 年内申请复效成功的，届时本服务恢复效力，服务的截止日期不会顺延。
3. 如因投保人或/和投保人手机号变更导致的服务无法预约情况，请拨打本公司统一客服热线 400-86-95666 进行服务咨询和服务申请。
4. 客户发生超出服务范围内的费用不属于本服务承担范围，由客户与服务商自行结算。
5. 本服务手册相关服务须在本公司约定服务覆盖网络中使用，具体以本公司健康管理服务系统可预约范围为准。本公司对约定服务网络保留调整的权利。
6. 如果客户在健康服务有效期内未申请使用本服务，本公司将预设客户自动放弃本项服务权益，一旦超出服务时效本公司将不再提供该服务。
7. 本服务无关保险理赔结论或者理赔承诺，保险保障范围、保险理赔的相关约定、条件和限制仍需遵循保险条款约定，理赔结论以本公司最终理赔审核结果为准。
8. 服务安排过程中产生因不可抗力事由（包括但不限于自然灾害、疫情灾害、暴动、战争行为、政府行为等），致使服务商延迟或未能履行本服务，本公司和服务商不负任何责任。

9. 在服务过程中，由于客户提供不真实、不准确、不完整、不及时的相关资料，导致本服务不能安排或者延迟安排，相应责任将由客户自行承担，本公司和服务商不负任何责任。

10. 本服务由本公司委托第三方提供，本公司对服务机构和服务人员提供的服务，包括过程、内容和结果均不承担法律责任，若客户对服务机构和服务人员提供的服务有任何异议或纠纷，应向服务机构及其上级主管部门寻求解决方案，本公司将不承担相关责任风险。

以上健康服务由本公司委托第三方服务商广州福寿康医疗养老有限公司为您提供。

三、授权声明

本公司会采集您和使用者的相关个人信息（包括但不限于姓名、性别、证件信息、联系信息等）以及因服务所产生的相关信息（包括但不限于服务需求、健康数据等），亦有可能将上述信息提供给招商局集团及因服务必要开展合作的伙伴做合理使用。如您申请或使用以上服务，视作您和使用者同意接受上述条款。您和使用者也可致电客服热线400-86-95666，对上述授权进行取消或变更。本公司及招商局集团及第三方合作伙伴将对您和使用者的上述信息负保密义务，并采取各种措施保证信息安全。

第三章 相关附表

附表1：康复护理服务覆盖网络清单

本服务网络将不定期更新，具体以本公司招商仁和健康微信小程序和仁和人寿APP展示为准。

广东	广州市	越秀区、天河区、荔湾区、海珠区、白云区、黄埔区、花都区、番禺区、南沙区、从化区、增城区
	深圳市	福田区、罗湖区、南山区、盐田区、宝安区、龙岗区、龙华区、坪山区、光明区
	珠海市	香洲区、斗门区、金湾区
	汕头市	龙湖区、金平区、濠江区、澄海区、潮阳区、潮南区
	佛山市	禅城区、南海区、顺德区、高明区、三水区
	韶关市	浈江区、武江区、曲江区
	湛江市	赤坎区、霞山区、坡头区、麻章区
	肇庆市	端州区、鼎湖区、高要区
	江门市	蓬江区、江海区、新会区
	茂名市	茂南区、电白区
	惠州市	惠城区、惠阳区
	梅州市	梅江区、梅县区
	汕尾市	城区
	河源市	源城区
	阳江市	江城区、阳东区
	清远市	清城区、清新区
东莞市	全市范围	

	中山市	全市范围
	潮州市	湘桥区、潮安区
	揭阳市	榕城区、揭东区
	云浮市	云城区、云安区
河南	郑州市	中原区、金水区、二七区、管城回族区、惠济区、上街区
	开封市	龙亭区、鼓楼区、顺河回族区、禹王台区、祥符区
	洛阳市	洛龙区、涧西区、西工区、老城区、瀍河回族区、吉利区
	平顶山市	新华区、卫东区、湛河区、石龙区
	安阳市	文峰区、殷都区、龙安区、北关区
	鹤壁市	淇滨区、山城区、鹤山区
	新乡市	红旗区、卫滨区、凤泉区、牧野区
	焦作市	解放区、中站区、马村区、山阳区
	濮阳市	华龙区
	许昌市	魏都区、建安区
	漯河市	郾城区、源汇区、召陵区
	三门峡市	湖滨区、陕州区
	商丘市	睢阳区、梁园区
	周口市	川汇区
	驻马店市	驿城区
南阳市	宛城区、卧龙区	

	信阳市	平桥区、浉河区
江 苏	南京市	玄武区、秦淮区、建邺区、鼓楼区、浦口区、栖霞区、雨花台区、江宁区、六合区、溧水区、高淳区
	无锡市	锡山区、惠山区、滨湖区、梁溪区、新吴区
	徐州市	鼓楼区、云龙区、贾汪区、泉山区、铜山区
	常州市	天宁区、钟楼区、新北区、武进区、金坛区
	苏州市	姑苏区、虎丘区、吴中区、相城区、吴江区
	南通市	崇川区、港闸区、通州区
	连云港市	连云区、海州区、赣榆区
	淮安市	淮安区、淮阴区、清江浦区、洪泽区
	盐城市	亭湖区、盐都区、大丰区
	扬州市	广陵区、邗江区、江都区
	镇江市	京口区、润州区、丹徒区
	泰州市	海陵区、高港区、姜堰区
	宿迁市	宿城区、宿豫区
北 京	北京市	东城区、西城区、海淀区、朝阳区、丰台区、石景山区、通州区、顺义区、房山区、大兴区、昌平区、怀柔区、平谷区、门头沟区、延庆区、密云区
上 海	上海市	黄浦区、徐汇区、长宁区、静安区、普陀区、虹口区、杨浦区、宝山区、闵行区、嘉定区、松江区、青浦区、奉贤区、金山区、浦东新区、崇明区

附表2：特定疾病列表及释义

特定疾病病种	释 义
严重脑中风后遗症	<p>指因脑血管的突发病变引起脑血管出血、栓塞或梗塞，须由头颅断层扫描（CT）、核磁共振检查（MRI）等影像学检查证实，并导致神经系统永久性的功能障碍。神经系统永久性的功能障碍，指疾病确诊 180 天后，仍遗留下列至少一种障碍：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 一肢（含）以上肢体肌力 2 级（含）以下； 2. 语言能力完全丧失，或严重咀嚼吞咽功能障碍¹； 3. 自主生活能力完全丧失，无法独立完成六项基本日常生活活动中的三项或三项以上。
严重脑炎后遗症或严重脑膜炎后遗症	<p>指因患脑炎或脑膜炎导致的神经系统永久性的功能障碍。神经系统永久性的功能障碍，指经相关专科医生确诊疾病 180 天后，仍遗留下列至少一种障碍：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 一肢（含）以上肢体肌力 2 级（含）以下； 2. 语言能力完全丧失，或严重咀嚼吞咽功能障碍； 3. 由具有评估资格的专科医生根据临床痴呆评定量表（CDR，Clinical Dementia Rating）评估结果为 3 分； 4. 自主生活能力完全丧失，无法独立完成六项基本日常生活活动中的三项或三项以上。
瘫痪	<p>指因疾病或意外伤害导致两肢或两肢以上肢体随意运动功能永久完全丧失。肢体随意运动功能永久完全丧失，指疾病确诊180天后或意外伤害发生180天后，每肢三大关节中的两大关节仍然完全僵硬，或肢体肌力在2级（含）以下。</p>
严重阿尔茨海默病	<p>指因大脑进行性、不可逆性改变导致智能严重衰退或丧失，临床表现为严重的认知功能障碍、精神行为异常和社交能力减退等，其日常生活必须持续受到他人监护。须由头颅断层扫描（CT）、核磁共振检查（MRI）或正电子发射断层扫描（PET）等影像学检查证实，并经相关专科医生确诊，且须满足下列至少一项条件：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 由具有评估资格的专科医生根据临床痴呆评定量表（CDR，Clinical Dementia Rating）评估结果为 3 分；

¹ 语言能力完全丧失，或严重咀嚼吞咽功能障碍：语言能力完全丧失，指无法发出四种语音（包括口唇音、齿舌音、口盖音和喉头音）中的任何三种、或声带全部切除，或因大脑语言中枢受伤害而患失语症。严重咀嚼吞咽功能障碍，指因牙齿以外的原因导致器质障碍或机能障碍，以致不能作咀嚼吞咽运动，除流质食物外不能摄取或吞咽的状态。

	<p>2. 自主生活能力完全丧失，无法独立完成六项基本日常生活活动中的三项或三项以上。</p> <p>阿尔茨海默病之外的其他类型痴呆不在保障范围内。</p>
严重脑损伤	<p>指因头部遭受机械性外力，引起脑重要部位损伤，导致神经系统永久性的功能障碍。须由头颅断层扫描（CT）、核磁共振检查（MRI）或正电子发射断层扫描（PET）等影像学检查证实。神经系统永久性的功能障碍，指脑损伤 180 天后，仍遗留下列至少一种障碍：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 一肢（含）以上肢体肌力 2 级（含）以下； 2. 语言能力完全丧失，或严重咀嚼吞咽功能障碍； 3. 自主生活能力完全丧失，无法独立完成六项基本日常生活活动中的三项或三项以上。
严重原发性帕金森病	<p>是一种中枢神经系统的退行性疾病，临床表现为运动迟缓、静止性震颤或肌强直等，经相关专科医生确诊，且须满足自主生活能力完全丧失，无法独立完成六项基本日常生活活动中的三项或三项以上。</p> <p>继发性帕金森综合征、帕金森叠加综合征不在保障范围内。</p>
严重运动神经元病	<p>是一组中枢神经系统运动神经元的进行性变性疾病，包括进行性脊肌萎缩症、进行性延髓麻痹症、原发性侧索硬化症、肌萎缩性侧索硬化症，经相关专科医生确诊，且须满足下列至少一项条件：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 严重咀嚼吞咽功能障碍； 2. 呼吸肌麻痹导致严重呼吸困难，且已经持续使用呼吸机 7 天（含）以上； 3. 自主生活能力完全丧失，无法独立完成六项基本日常生活活动中的三项或三项以上。
严重肌营养不良症	<p>指一组原发于肌肉的遗传性疾病，临床表现为与神经系统无关的肌肉无力和肌肉萎缩。须满足下列全部条件：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 肌肉组织活检结果满足肌营养不良症的肌肉细胞变性、坏死等阳性改变； 2. 自主生活能力严重丧失，无法独立完成六项基本日常生活活动中的三项或三项以上。
植物人状态	<p>指脑皮质广泛性坏死而导致对自身及周边的认知能力完全丧失，但脑干功能依然存在。必须由神经专科医生明确诊断，并有头颅断层扫描（CT），核磁共振检查（MR</p>

	<p>l) 或正电子发射断层扫描 (PET) 等影像学检查证实。</p> <p>上述情况必须有至少一个月的病历记录加以证实。由于酗酒或滥用药物所致的植物人状态不在保障范围内。</p>
非阿尔茨海默病所致严重痴呆	<p>指因阿尔茨海默病以外的脑的器质性疾​​病造成脑功能衰竭导致永久不可逆性的严重痴呆，临床表现为明显的认知能力障碍、行为异常和社交能力减退。被保险人自主生活能力完全丧失，无法独立完成六项基本日常生活活动中的三项或三项以上，日常生活必须持续受到他人监护。导致痴呆的疾病必须明确诊断，并且由完整的临床、实验室和影像学检查结果证实。</p> <p>神经官能症和精神疾病不在保障范围内。</p>
严重多发性硬化	<p>被保险人因脑及脊髓内的脱髓鞘病变而出现神经系统多灶性（多发性）多时相（至少6个月以内有一次以上（不包含一次）的发作）的病变，须由计算机断层扫描（CT）、核磁共振检查（MRI）或正电子发射断层扫描（PET）等影像学检查证实，且已经造成自主生活能力完全丧失，无法独立完成六项基本日常生活活动中的三项或三项以上，持续至少180天。</p>
肌萎缩脊髓侧索硬化后遗症	<p>以肌肉无力及萎缩为特征，并有以下情况作为证明：脊髓前角细胞功能失调、可见的肌肉颤动、痉挛、过度活跃之深层肌腱反射和外部足底反射、影响皮质脊髓束、构音障碍及吞咽困难。必须由我们认可的医院的专科医生以适当的神经肌肉检查如肌电图（EMG）证实。本疾病必须导致严重的生理功能损坏（由被保险人永久性无法独立完成最少3项基本日常生活活动作为证明）。</p>
脊髓小脑变性症	<p>脊髓小脑变性症为一组以小脑萎缩和共济失调为主要临床特点的疾病。必须符合所有以下条件：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 脊髓小脑变性症必须由医院诊断，并有以下证据支持： <ol style="list-style-type: none"> （1）影像学检查证实存在小脑萎缩； （2）临床表现存在共济失调、语言障碍和肌张力异常。 2. 被保险人运动功能严重障碍，自主生活能力完全丧失，无法独立完成六项基本日常生活活动中的三项或三项以上。
神经白塞病	<p>白塞病是一种慢性全身性血管炎症性疾病，主要表现为复发性口腔溃疡、生殖器溃疡、眼炎及皮肤损害，并可累及大血管、神经系统、消化道、肺、肾等。累及神经系统损害的白塞病称为神经白塞病。神经白塞病必须经专科医生明确诊断，并且已</p>

	<p>经造成永久不可逆的神经系统功能损害。永久不可逆的神经系统损害指被保险人持续 180 天无法独立完成下列基本日常生活活动之一：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 移动：自己从一个房间到另一个房间； 2. 进食：自己从已准备好的碗或碟中取食物放入口中。
异染性脑白质营养不良	<p>异染性脑白质营养不良：指一种严重的神经退化性代谢病，主要表现为行走困难、智力低下、废用性肌萎缩、四肢痉挛性瘫痪、视神经萎缩、失语等。须经我们认可的医院的专科医生诊断，且已经造成自主生活能力完全丧失，无法独立完成六项基本日常生活活动中的三项或三项以上，持续至少 180 天。</p>
原发性肺动脉高压	<p>指由于原发性肺动脉高压进行性发展，已经造成永久不可逆性的体力活动能力受限，达到美国纽约心脏病学会（New York Heart Association, NYHA）心功能状态分级²Ⅲ级及以上，但尚未达到Ⅳ级，且静息状态下肺动脉平均压超过25mmHg，但尚未超过36mmHg。</p>

² 美国纽约心脏病学会（New York Heart Association, NYHA）心功能状态分级：美国纽约心脏病学会（New York Heart Association, NYHA）将心功能状态分为四级：

- Ⅰ级：心脏病病人日常活动量不受限制，一般活动不引起乏力、呼吸困难等心衰症状。
- Ⅱ级：心脏病病人体力活动轻度受限制，休息时无自觉症状，一般活动下可出现心衰症状。
- Ⅲ级：心脏病病人体力活动明显受限，低于平时一般活动即引起心衰症状。
- Ⅳ级：心脏病病人不能从事任何体力活动，休息状态下也存在心衰症状，活动后加重。

附表3：失能护理状态评估标准

护理状态 分类	护理状态定义	备注
失能护理 状态	<p>被保险人永久不可逆的自主生活能力完全丧失，在无他人扶助情况下，即使使用特殊辅助工具（如轮椅、拐杖、助行器等等）也无法独立完成以下所列六项基本日常生活活动的三项或三项以上，日常生活持续依赖他人监护和照顾。</p> <p>六项基本日常生活活动是指：</p> <p>（1）穿衣：自己能够穿衣及脱衣；</p> <p>（2）移动：自己从一个房间到另一个房间；</p> <p>（3）行动：自己上下床或上下轮椅；</p> <p>（4）如厕：自己控制进行大小便；</p> <p>（5）进食：自己从已准备好的碗或碟中取食物放入口中；</p> <p>（6）洗澡：自己进行淋浴或盆浴。</p>	<p>永久不可逆：指自疾病确诊或意外伤害发生之日起，经过积极治疗180天后，仍无法通过现有医疗手段恢复。</p>

附表4：康复服务内容

序号	类别		服务细项	内容说明	单次限定服务时长
1	康护服务评估		上门康护服务评估	由专业护师/士上门进行的健康评估，根据评估结果建立档案进行管理，依据评估结果制定专属居家养老护理计划方案	60分钟
2	电 话 健 康 咨 询	常规咨 询	营养膳食咨询	针对服务对象的身体情况和营养需求，为其提供营养膳食方面的咨询和规划。	30分钟
3			个人养老生活 规划咨询	根据客户个性化养老需求，为其提供个人养老生活规划咨询服务。	30分钟
4			健康管 理服务	老年慢性病健 康咨询	为客户提供老年常见慢性疾病的病情评估、咨询服务。
5		伤后康复期患 者健康咨询		为客户提供伤后远程康复护理指导建议和咨询服务。	30分钟
6		康 复 上 门 服 务	功能锻 炼	关节松动训练	对服务对象的关节活动能力进行评估，并根据患者情况进行训练指导，包括小关节（指关节）、大关节的被动活动、持续被动运动训练（CPM）。
7	肌力训练			对服务对象的肌力进行评估，并根据患者情况进行训练指导。	30分钟
8	平衡训练			包含平衡功能的评估、功能训练、健康教育及生活指导等。	45分钟
9	协调训练			对服务对象的协调能力进行评估，并根据患者情况进行训练指导。	45分钟
10	认知障碍训练			包含认知功能的评估、康复指导与训练、健康教育与生活指导等。	45分钟
11	定向力训练		对服务对象的定向力进行评估，并根据患者情况进行训练指导。	45分钟	
12	认知训 练	语言交流能力 训练	对服务对象的语言交流能力进行评估，并根据患者情况进行训练指导，帮助其维持口语和交流能力。	45分钟	

13			视空间与执行能力训练	对服务对象的视空间与执行能力进行评估，并根据患者情况进行训练指导。	45分钟
14			计算能力训练	对服务对象的计算能力进行评估，并根据患者情况进行训练指导，包括数字概念、算术法则、估算、理财能力等，常见方法有计算题目、购物场景模拟等。	45分钟
15		理疗服务	神经系统康复	对服务对象的感知功能、认知功能、知觉功能等神经系统状况进行评估，并根据患者情况进行训练指导。	45分钟
16			骨折术后康复	评估患者关节活动度、肌力、平衡功能、日常生活活动能力及步态等多项躯体功能情况，并根据情况进行相对的训练。	45分钟
17			慢性颈肩腰腿痛疾	评估疼痛的程度和患者的基本情况，根据情况选择合适的治疗方法，包括日常生活方式指导，改变日常生活方式；物理治疗，如穴位贴敷，理疗等。	45分钟
18			运动疗法 PT	通过康复运动疗法，增强体力，改善全身功能障碍等。	45分钟
19			运动疗法 OT	通过康复精细运动训练，促进上肢和手的功能，提高精细运动功能等。	45分钟
20			言语疗法 ST	通过言语康复训练，预防，代偿和恢复患者的语言功能等。	45分钟
21			康复护理评估及方案制定	康复师上门进行康复训练需求/效果评估，根据评估结果制定个性化训练计划。	45分钟
22	基本护理		上门服务	温水擦浴，协助更衣	温水擦浴：根据护理对象病情、生活自理能力及皮肤完整性等，选择适当时间进行温水擦浴； 协助更衣：根据护理对象的病情、意识、肌力、活动和合作能力、有无肢体偏瘫，手术、引流管，选择适合的更衣方法为护理对象穿脱或更换衣物。
23	上门服务	协助进食/水，口腔清洁		协助进食/水：根据护理对象的病情、饮食种类、液体出入量、自行进食能力，选择恰当的餐具、进餐体位、食品种类让对象摄入充足的水分和食物。	45分钟

		口腔清洁：根据护理对象的生活自理能力，鼓励并协助有自理能力或上肢功能良好的半自理护理对象采用漱口、自行刷牙的方法清洁口腔；对不能自理护理对象采用棉棒擦拭、棉球擦拭清洁口腔。	
24	手足部清洁，指/趾甲护理	手足部清洁：根据护理对象的病情，手、足部皮肤情况，选择适宜的方法给予清洗手和足部。 指/趾甲护理：根据护理对象的病情、意识、生活自理能力以及个人卫生习惯，选择合适的工具对指/趾甲适时进行护理。专业处理灰指甲。	45分钟
25	排泄护理	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，协助老人如厕。	45分钟
26	失禁护理	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。	45分钟
27	床上使用便器护理	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。	45分钟
28	人工取便术	用手取出护理对象嵌顿在直肠内的粪便。	45分钟
29	晨间护理	根据护理对象病情、生活自理能力选择适当的护理项目，护理项目可包括口腔清洁、洗脸、洗手、梳理头发、穿衣、更衣、整理床单位等。	45分钟
30	晚间护理	根据护理对象病情、生活自理能力选择适当的护理项目，护理项目可包括口腔清洁、洗脸、洗手、足部清洁、会阴护理、脱衣等。	45分钟
31	会阴护理	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。	45分钟
32	协助床上移动	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。	45分钟
33	借助器具移动护理	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	45分钟

			移动。		
34		皮肤外用药涂擦	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。	45分钟	
35		压疮预防护理	对易发生压疮的护理对象采取定时翻身、气垫减压等方法预防压疮的发生。为护理对象提供心理支持及压疮护理的健康指导。	45分钟	
36		留置尿管的护理	遵医嘱对留置尿管的对象做好会阴护理，保持尿道口清洁，保持尿管通畅。定期更换尿管及尿袋。留置尿管期间，妥善固定尿管及尿袋，拔管后根据病情，鼓励护理对象多饮水，观察护理对象自主排尿及尿液情况，有排尿困难及时处理。	45分钟	
37		人工肛门便袋护理	为直肠、结肠或回肠肛门改道造瘘术后患者提供人工肛门便袋护理，包括肛门便袋的使用、局部皮肤的护理等内容。	45分钟	
38		安全护理	根据护理对象的病情、意识、活动能力、生理机能、家庭环境等，做好坠床、跌倒、烫伤、误吸、误食、错服药物等意外的防护。同时对护理对象或其家属进行安全方面的指导。必要时指导护理对象或其家属选择合适的安全保护用具，安全保护用具包括保护手套、保护带（腕带、腰带）、保护床栏、护理垫、保护座椅、保护衣等	45分钟	
39		协助翻身叩背排痰	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。	45分钟	
40	医疗护理上	上门医疗护理	拔除尿管	遵医嘱为护理对象拔出留置尿管。	45分钟
41			静脉血采集	遵医嘱为护理对象经静脉抽取血液标本。	45分钟
42			膀胱冲洗	遵医嘱为护理对象提供膀胱冲洗，使尿液引流通畅，清除膀胱内异物。	45分钟
43			造口护理	遵医嘱提供造口换药、护理服务。	45分钟

44	门 服 务	换药/拆线	遵医嘱为护理对象提供拆线、伤口外擦外敷药物治疗、封包换药等。	45分钟
45		开塞露/直肠栓剂给药护理	遵医嘱为护理对象经肛门使用开塞露、直肠栓剂。观察护理对象用药反应。	45分钟
46		鼻饲	遵医嘱从胃管内灌注适宜的流质食物、水分和药物。	45分钟
47		药物喂服护理	遵医嘱协助护理对象口服药物。	45分钟
48		物理降温	遵医嘱为高热护理对象使用25%–50%酒精进行擦浴降低体温。	45分钟
49		吸氧护理	遵医嘱给予护理对象吸入氧气。	45分钟
50		导尿（女性）护理	遵医嘱将导尿管经由尿道插入到膀胱，引流出尿液。导尿分为导管留置性导尿及间歇性导尿二种。	45分钟
51		拔除胃管	遵医嘱，评估护理对象的胃管情况，准备好用物，将胃管末端夹紧放于弯盘内，将纱布包裹近鼻孔处的胃管，边拔边用纱布擦胃管，到咽喉部的时候迅速拔出。	45分钟
52		压疮伤口换药护理	遵医嘱，按护理对象压疮疮面大小，选择适宜的药物和合适的敷料，进行压疮伤口换药。	45分钟

备注说明：由于各地监管政策对于上门护理服务开展的规定存在一定差异性，服务商将根据当地监管要求合规开展，如因政策等不可抗力原因，无法提供相关服务，服务商将与客户做好协商，在上述服务清单范围内选择可以开展的项目提供。