

《招商仁和和家健康护无忧团体护理保险》 护理服务手册

尊敬的先生/女士：

非常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。

您的《招商仁和和家健康护无忧团体护理保险》（以下简称“本产品”）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。在主险合同保险期间内，若您接受我们指定的护理机构提供的手术住院护理服务、居家护理服务等服务，将由本公司授权的第三方服务商爱连健康科技（北京）有限公司提供。

本服务手册旨在帮助您了解上述服务具体内容、使用条件和使用方法等，以便您更好地使用您的权益。

招商局仁和人寿保险股份有限公司

1.护理服务概览

1.1 服务一览表

根据您所投保的保障计划内容，可申请以下对应服务：

服务项目	服务内容	使用对象	次数	对应责任
手术住院 护理服务	包括基本生活照护、清洁与卫生照护、生活技能照护等，详见附表 6.1《手术住院护理服务内容清单》。	限被保险 人本人	方案一：1 次/年， 每次最长 5 日 方案二：3 次/年， 每次最长 10 日	手术住院 护理保险 金
居家护理 服务	包括基本生活照护、清洁与卫生照护、专项照护、生命体征监测、功能恢复锻炼、陪伴与社交活动等，详见附表 6.3《居家护理服务内容清单》。	限被保险 人本人	方案一：最长服务 天数 180 日 方案二：最长服务 天数 365 日	关爱护理 保险金
居家护理 附加服务	在居家护理期间，当被保险人满足“经服务商评估确认需使用附加服务”、“客户连续使用护理服务满 30 天”两项条件，服务商将依据与您签署的《护理服务指导书》中所列服务计划，提供“护士上门服务、医生服务、居家安全系统服务”。	限被保险 人本人	具体以《护理服务 指导书》中所列服 务项目和次数为准	-

1.2 服务申请方式

1.小程序：客户可登录“招商仁和健康”、“招商仁和人寿”小程序，在首页点击“我的”-->“健康险服务”，进行服务预约。或者客户可登录“招商局仁和家健康驿站”小程序，在首页点击“我家”-->“我的权益”-->“保单权益”，进行服务预约。

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

3.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。

4.您可拨打我公司统一客服热线 400-86-95666 进行服务咨询、建议反馈及问题投诉等（服务时间为每日 9:00-18:00，法定春节假期除外）。

1.3 服务使用条件

服务项目	服务使用条件
手术住院护理服务	在主险合同保险期间内，若被保险人因意外伤害或等待期后因疾病，经

	我们认可的医院 ¹ 的专科医生 ² 诊断必须住院 ³ 且在我们认可的医院住院期间实际实施了本主险合同约定的手术治疗 ⁴ ，即满足本主险合同所指的手术护理状态要求，对于被保险人自手术日开始至出院日截止每日实际需要住院护理的，在本产品条款约定的累计给付日数上限之内申请手术住院护理服务。
居家护理服务	在主险合同保险期间内，若被保险人由我们认可的医院的专科医生初次确诊 ⁵ 发生本主险合同定义的特定疾病（无论一种或多种），或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）经我们认可的医院的专科医生或鉴定机构 ⁶ 确认因该意外伤害事故导致《人身保险伤残评定及代码》（GB/T 44893—2024） ⁷ 所列的第1至3级伤残（详见本主险合同附表二），即满足本主险合同所指的关爱护理状态要求，并首次达到关爱护理保险金给付条件。自该被保险人首次达到关爱护理保险金给付条件之日（含）起，在被保险人关爱护理状态期间，在本产品条款约定的累计给付日数上限之内申请居家护理服务。

备注：
(1) 因本产品条款约定的“责任免除”情形以及其他免除等导致被保险人符合上述申请条件的，本公司不承担提供护理服务（即保险合同约定给付的手术住院护理保险金/关爱护理保险金）的责任。

¹ 我们认可的医院：指卫生行政部门认定的二级或二级以上非营利性医院，但不包括民营医院、康复医院或康复病房、精神病医院、疗养院、美容医院、护理院、戒酒或戒毒中心、精神心理治疗中心、二级或三级医院的联合医院或联合病房等（联合医院或联合病房本身是符合卫生部颁发的医疗机构基本标准的二级或二级以上医院的不受此限）。该医院必须具有符合国家有关医院管理规则设置标准的医疗设备，且全天二十四小时有合格医师及护士驻院提供医疗及护理服务。

² 专科医生：专科医生应当同时满足以下四项资格条件：
(1) 具有有效的中华人民共和国《医师资格证书》；
(2) 具有有效的中华人民共和国《医师执业证书》，并按期到相关部门登记注册；
(3) 具有有效的中华人民共和国主治医师或主治医师以上职称的《医师职称证书》；
(4) 在国家《医院分级管理标准》二级或二级以上医院的相应科室从事临床工作三年以上。

³ 住院：指被保险人因疾病或意外伤害，经医师诊断，因临床需要必须住院治疗时，经正式办理住院手续，并确实在医院治疗的行为过程，但并不包括门诊观察室、急诊观察室、其他非正式病房、联合病房或挂床住院。

⁴ 手术治疗：指被保险人被麻醉后，医生切开被保险人皮肤或粘膜，借助手术器械或设备实施的切除或修补病变组织或器官、改变器官结构的治疗。
下列情形不在本项保障范围内：
(1) 以手术为名称但无需切开皮肤或粘膜的治疗，如放射治疗术、体外碎石术、骨折复位术、牵引治疗术等；
(2) 穿刺治疗及穿刺引流治疗，包括胸腔穿刺、腹腔穿刺、心包穿刺、血肿穿刺等以抽取或引流气胸、胸水、腹水、心包积液、血肿或脑脊液的治疗；
(3) 以诊断为目的的创伤性检查，如活组织检查、造影术、显影剂或示踪剂的注射等；
(4) 输注泵置入或取出等操作；
(5) 国家医疗卫生管理机构禁止开展的医疗技术。

⁵ 初次确诊：指自被保险人出生之日起第一次经医院确诊患有某种疾病，而不是指自本主险合同生效之后第一次经医院确诊患有某种疾病。

⁶ 鉴定机构：指司法部或省级司法行政机关审核登记、从事司法鉴定业务的法人或者其他组织。

⁷ 《人身保险伤残评定及代码》（GB/T 44893—2024）：指由国家市场监督管理总局（国家标准化管理委员会）发布的国家标准 GB/T 44893—2024，中华人民共和国国家标准公告 2024 年第 24 号。可通过国家标准全文公开官方网站或本公司官方网站查询。上述标准如有更新、替代、补充的，以最新的文件为准。

(2) 等待期：自本主险合同生效之日起三十日（指自然日）内为等待期。若为本主险合同生效后新增的被保险人，则该被保险人的等待期自新增之日起开始计算。若被保险人在等待期内发生本主险合同约定的保险事故，我们无息退还本主险合同该被保险人项下已交纳的保险费，本主险合同对该被保险人的保险责任终止。被保险人因意外伤害⁸发生本主险合同所约定的保险事故或您在上一保险合同的保险期间届满前为同一被保险人重新申请投保本产品的，无等待期。

(3) 手术住院护理服务网络：国内二级或二级以上非营利性医院的普通部病房（不含特需部、国际部、VIP 部、外宾病房、干部病房、重症监护病房、产科病房）提供住院护理服务。

2. 护理服务介绍

2.1 手术住院护理服务

2.1.1 手术住院护理服务介绍

本服务为您提供住院期间接受手术治疗后的专属院内护理服务，内容包括基本生活照护、清洁与卫生照护、生活技能照护等，减轻住院期间的困扰。具体服务内容详见附表 6.1《手术住院护理服务内容清单》。

2.1.2 手术住院护理服务流程及时效

服务流程	内容
1. 服务申请	客户登陆“招商仁和人寿 APP”、“招商仁和健康小程序”、“招商仁和人寿小程序”、“招商局仁和家健康驿站”小程序，在线查看“招商仁和家健康护无忧团体护理保险护理服务”权益列表，按照页面提示依次选择责任类型和给付方式，在线填写手术住院护理服务申请所需材料（具体见 2.1.3）。
2. 确认护理服务方案	根据本产品条款约定的服务使用条件，对客户本次服务申请是否属于保险责任范围予以审核，审核通过后，服务商将在 2 小时内为您提供《住院护理服务方案》，在您确认后，服务商于 24 小时内或按照约定的日期安排护理服务人员到达指定医院提供服务。
3. 护理服务启动	护理服务人员按照约定的时间和地点到岗，您须核实护理服务人员身份，护理服务人员协助您完成服务协议及相关材料（包括护理服务开始确认单、保险金领款同意书、理赔申请书等）签署后，启动服务。
4. 护理服务期间	护理服务人员按《住院护理服务方案》及医院要求为您提供护理服务，同时服务商将不定期检查、监督护理服务人员的服务质量。
5. 服务完成及反馈	服务结束当天护理服务人员将向您提供《护理服务结束确认单》，服务商将在服务结束后 5 个工作日内向您发起满意度评价邀请。

备注：西藏/新疆/青海/甘肃/内蒙古部分偏远地区受限于交通情况等原因，服务商将于 48 小时内或按照约定的日期安排护理服务人员到达指定医院提供服务。

2.1.3 手术住院护理服务申请所需材料

⁸ 意外伤害：指遭受外来的、突发的、非本意的、非疾病的使身体受到伤害的客观事件，猝死不属于意外伤害。猝死指表面健康的人因潜在疾病、机能障碍或者其他原因在出现症状后 24 小时内发生的非暴力性突然死亡。猝死的认定以医院的诊断或公安部门的鉴定为准。

身份证明类资料	
材料名称	注意事项
以下材料必须提供	
被保险人有效身份证件	证件类型须与保单一致，至少包含姓名、证件号码、证件有效期；影像清晰可见，无缺角。
监护人有效身份证件	1.仅被保险人为无民事行为能力人或限制民事行为能力人时适用； 2.证件至少包含姓名、证件号码、证件有效期；影像清晰可见，无缺角。
监护关系证明	1.仅被保险人为无民事行为能力人或限制民事行为能力人时适用； 2.关系证明文件包含出生医学证明或户口簿主页和被保险人页，或其他能证明监护关系的文件；影像清晰可见，无缺角。

医疗证明类资料	
材料名称	注意事项
以下材料至少提供一项	
入院记录	含主诉，现病史，既往史，个人史，婚姻、月经及生育史与家族史及此次手术相关医嘱，含个人信息、页码齐全；影像清晰可见，无缺角。
门急诊病历	含主诉，现病史，既往史及此次手术相关医嘱，含个人信息、页码齐全；影像清晰可见，无缺角。
以下材料至少提供一项	
入院通知单	含被保险人姓名、医院信息。影像清晰可见，无缺角。
床头卡	含被保险人姓名。影像清晰可见，无缺角。
住院手环	含被保险人姓名。影像清晰可见，无缺角。
以下材料必须提供	
手术证明资料	含被保险人姓名、入院科室名称。影像清晰可见，无缺角。如手术记录、知情同意书、手术耗材单明细、费用清单（列明手术名称及费用）等。
其他资料	为确认保险事故的性质、原因等相关的其他证明和资料。

2.1.4 注意事项

经审核通过且服务商已完成服务提供并先行垫付的手术住院护理费用，将由服务商后续代为申请并领取对应的保险理赔款，被保险人及其受益人不得重复向我司发起该部分保险金的理赔申请。为配合完成上述理赔申请，除上述材料外，您还需要配合提供以下材料，以便服务商收取及办理理赔：

- （1）签署《住院护理服务方案》、《护理服务开始确认单》、《护理服务结束确认单》，并提供原件。
- （2）签署同意服务商后续领取保险合同理赔款的《保险金领款同意书》，并提供原件。
- （3）签署《理赔申请书》，并提供原件。

2.2 居家护理服务

2.2.1 居家护理服务介绍

本服务为您提供特定疾病/意外伤残关爱护理状态期间的专属居家护理服务，内容包括基本生活照护、清洁与卫生照护、专项照护、生命体征监测、功能恢复锻炼、陪伴与社交活动等。具体服务内容详见附表 6.3《居家护理服务内容清单》。

2.2.2 居家护理服务流程及时效

	服务流程	内容
首次申请服务	1.服务申请	客户登陆“招商仁和人寿 APP”、“招商仁和健康小程序”、“招商仁和人寿小程序”、“招商局仁和家健康驿站”小程序，在线查看“招商仁和家健康护无忧团体护理保险护理服务”权益列表，按照页面提示选择居家护理，在线填写服务申请所需材料（具体见 2.2.3）。
	2.服务预约确认	根据本产品条款约定的服务使用条件，对客户本次服务申请是否属于保险责任范围予以审核，审核通过后，服务商将在 4 小时内响应，与您沟通确认需求，您需及时配合服务商进行相关确认，以便尽快为您提供服务。
	3.护理评估	在完成服务需求确认后，服务商评估人员按照约定的时间通过电话或视频通话等方式评估您的健康状况和护理服务需求，如因客观情况需现场评估确认的，则服务商按照约定的时间上门评估，服务商在评估完成后 24 小时内出具《评估报告》和《护理服务指导书》。
	4.确认护理服务方案	在您确认《护理服务指导书》相关服务内容后，须在线上完成签署确认。
	5.护理服务启动	护理人员按照约定的时间和地点到岗，您须核实护理人员身份，护理人员协助您完成服务协议及相关材料（包括护理服务开始确认单、保险金领款同意书、理赔申请书等）签署后，启动服务。
	6.护理服务期间	护理人员按照《护理服务指导书》所列明的相关服务内容为您提供居家护理服务。同时服务商会通过线上或者线下方式，检查、监督护理人员服务质量。
	7.定期更新护理方案	为确保提供更好的护理服务，服务商在持续服务期间会根据您的身体状态和需求每 30 个自然日进行一次护理需求确认，并按确认结果维持或调整《护理服务指导书》的服务内容。
	8.服务完成及反馈	服务结束当天护理人员将向您提供《护理服务结束确认单》，服务商将在服务结束后 5 个工作日内向您发起满意度评价邀请。
再次	持续服务申请	在本次服务结束前，您可再次通过服务商提交持续护理服

申 请 服 务		务申请，护理人员可向您持续提供服务，您须在当次服务期间结束前的7个自然日内与服务商完成相关协议的签署。如未完成相关协议签署的，服务商将在当次服务期间结束后终止服务。
	非持续服务申请	服务结束后，您再次提交的护理服务申请须按照首次申请的流程进行。

备注：居家护理服务网络清单见附表 6.7，清单范围限地级市含下辖区县（市）及乡镇。

2.2.3 居家护理服务申请所需材料

身份证明类资料	
材料名称	注意事项
以下材料必须提供	
被保险人有效身份证件	证件类型须与保单一致，至少包含姓名、证件号码、证件有效期；影像清晰可见，无缺角。
监护人有效身份证件	1.仅被保险人为无民事行为能力人或限制民事行为能力人时适用； 2.证件至少包含姓名、证件号码、证件有效期；影像清晰可见，无缺角。
监护关系证明	1.仅被保险人为无民事行为能力人或限制民事行为能力人时适用； 2.关系证明文件包含出生医学证明或户口簿主页和被保险人页，或其他能证明监护关系的文件；影像清晰可见，无缺角。

事故证明类资料		
材料名称	特定疾病	意外伤残
病理报告/疾病诊断书	√	
门诊、急诊或住院病历	√	√
入院记录、出院记录	√	√
检查报告单	√	√
手术记录	如有	
出院小结	如有	如有
法医学鉴定或医院诊断证明		√
意外事故证明		如有
为确认保险事故的性质、原因等相关的其他证明和资料	√	√

2.2.4 注意事项

经审核通过且服务商已完成服务提供并先行垫付的居家护理费用，将由服务商后续代为申请并领取对应的保险理赔款，被保险人及其受益人不得重复向我司发起该部分保险金的理赔申请。为配合完成上述理赔申请，除上述材料外，您还需要配合提供以下材料，以便服务商收取及办

理理赔：

(1) 签署《护理服务指导书》、《护理服务开始确认单》、《护理服务确认单》、《护理服务结束确认单》，并提供原件。

(2) 签署同意服务商后续领取保险合同理赔款的《保险金领款同意书》，并提供原件。

(3) 签署《理赔申请书》，并提供原件。

3.居家护理附加服务

本附加服务仅在特定疾病/意外伤残居家护理服务期间提供，且需满足“经服务商评估确认需使用附加服务”、“客户连续使用护理服务满 30 天”两项条件。满足条件后，服务商将依据与您签署的《护理服务指导书》中所列服务内容，为您免费提供附加服务。

服务项目	服务内容	使用对象
护士上门服务	包括伤口换药、压疮护理、留置管路等（经评估后提供），详见附表 6.4 居家护理附加服务《护士上门服务内容清单》。	限被保险人本人
医生服务	包括在线医生、医生到家（经评估后提供），详见附表 6.5 居家护理附加服务《医生服务内容清单》。	限被保险人本人
居家安全系统服务	经评估后提供，包括家庭安防、居家环境监测等居家物联网安全系统服务，详见附表 6.6 居家护理附加服务《居家安全系统服务设备清单》。	限被保险人本人

3.1 护士上门服务

3.1.1 服务介绍

在特定疾病/意外伤残居家护理服务期间，服务商根据评估您的身体情况形成的《护理服务指导书》的方案计划，约定护士服务内容、服务次数及特殊情况处理办法。每次将根据您的实际需要提供护士上门护理服务，内容包括伤口换药、压疮护理、留置管路等，提升您的恢复效果和生活质量。具体服务内容详见附表 6.4 居家护理附加服务《护士上门服务内容清单》。

3.1.2 注意事项

(1) 如需取消服务，请您在约定上门时间前 4 小时联系服务商申请取消，如您未在可取消时限内申请取消服务，将正常核减护士服务次数；

(2) 如服务需求超出服务提供的合理性，服务商有权拒绝提供所选服务项目；

(3) 服务商将按照与您约定的《护理服务指导书》并在附表 6.4 居家护理附加服务《护士上门服务内容清单》范围内提供服务，如服务需求超出清单范围，本公司及服

务商不承担相应责任

（4）如您中途取消居家护理服务，导致无法满足“连续使用护理服务满 30 天”的行权条件，对于您已经使用的附加服务，服务商将按照和您签署的《护理服务指导书》中的约定进行处理。

（5）本服务不包含静脉输注服务、耗材、药品针剂等，**服务期间需有家属在场陪同。**

3.2 医生服务

3.2.1 服务介绍

在特定疾病/意外伤残居家护理服务期间，您可通过在线医生服务向医生进行咨询，实时解决各种日常健康问题。经线上医生评估后，确定需要上门进一步了解、检查的，由服务商向您提供医生到家服务。具体服务内容详见附表 6.5 居家护理附加服务《医生服务内容清单》。

3.2.2 注意事项

（1）在线医生服务，不包含后续治疗方案、治疗效果等医疗相关事宜；医生到家服务，不包括医疗诊断结果、治疗方案及处方出具等医疗性质行为，如您有医疗相关需求请及时前往线下医疗机构就医，本公司及服务商不承担相应责任。

（2）以下情况不在医生到家服务范围内，建议客户或家属拨打急救电话或自行送医：

- 生命垂危或极高危状态：
- 需要医疗设备或手术干预的情况（如急性胸腹联合伤、严重骨折需手术复位等）。
- 高度传染性疾病且缺乏防护条件（如开放性肺结核、烈性呼吸道传染病）；

（3）服务商将按照与您约定的《护理服务指导书》并在附表 6.5 居家护理附加服务《医生服务内容清单》范围内提供服务，如服务需求超出清单范围，本公司及服务商不承担相应责任。

（4）**服务期间需有家属在场陪同。**

3.3 居家安全系统服务

3.3.1 服务介绍

在特定疾病/意外伤残居家护理服务期间，经过服务商评估符合使用条件后，由服务商提供家庭安防、居家环境监测等居家物联网安全系统服务，适用于全天远程监护、居家环境监测、夜间风险防控等多个服务场景。具体服务内容详见附表 6.6 居家护理附加服务《居家安全系统服务设备清单》。

3.3.2 注意事项

(1) 居家安全系统安全预警仅供参考，不可替代专业医疗或安防措施，如遇紧急情况请立即拨打 120、119 等紧急求助电话。

(2) 服务商将按照与您约定的《护理服务指导书》并在附表 6.6 居家护理附加服务《居家安全系统服务设备清单》范围内提供服务，如服务需求超出清单范围，本公司及服务商不承担相应责任。

(3) 本服务中提供的在居家护理服务期间所使用的居家安全系统设备，在服务完成后，将由服务商进行回收。

4.其他服务说明

4.1 本服务有效期同主险合同有效期一致，期间保单失效，服务同步失效。

(1) 手术住院护理服务

针对手术住院护理服务，如被保险人在保险期间届满前已住院进行手术治疗及其看护护理延续至合同届满后，且未达到投保时双方约定方案中的单次住院累计给付日数上限时，将继续为被保险人提供手术住院护理服务。

(2) 居家护理服务

针对居家护理服务，如被保险人在保险期间届满时仍满足本主险合同所约定的关爱护理状态要求，且未达到投保时双方约定方案中的关爱护理累计给付日数上限，将继续为被保险人提供居家护理服务。

4.2 资料和信息保密

为保证所提供服务的品质，请您提供完整真实的资料，本公司及服务商将做好相关资料和信息的严格保密。

4.3 关于特定疾病

特定疾病范围见附表 6.2《招商仁和和家健康护无忧团体护理保险保障特定疾病清单》。

4.4 关于服务使用对象

(1) 关于本服务中的“被保险人”，是指可使用服务的“服务使用对象”。如被保险人因行为能力缺失及身体障碍无法签署协议，被保险人的法定监护人或代理人可代为确认并签署相关协议。

(2) 如果被保险人为 70 周岁以上老年人，在护理服务人员提供护理服务期间，被保险人须安排家属在场陪同。

4.5 关于服务约定时长

(1) 服务单日定义：护理服务基本计算单位为“自然日”，具体指从 00:00 至 24:00 的完整时间周期。

(2) 服务商将通过《住院护理服务方案》或《护理服务指导书》与您约定当次服务天数。实际护理服务天数自您确认服务开始起算，至您确认服务结束止；服务期间每日计 1 服务单日。您可自主选择是否向护理服务人员提供住宿，如在服务期间护理服务人员因您的选择暂时离场，当天服务时长仍按照计 1 日服务计算。

4.6 关于服务变更

如您需要进行服务变更，请及时联系服务商，可关注服务商微信公众号“和护服务”添加专属服务管家微信，经与专属服务管家沟通后，根据您的最新的服务需求，重新签署《住院护理服务方案》或《护理服务指导书》，为您提供变更后的护理服务。服务变更情形包含：服务时间变化、服务内容变及服务人员变化等。

4.7 关于服务取消

(1) 如您需要进行服务取消，请您在约定上门时间前 4 小时（含），尽快联系服务商专属服务管家（可关注服务商微信公众号“和护服务”添加专属服务管家微信）或致电服务商客服专线：400-816-0520 申请取消。

(2) 若您在约定上门时间前 4 小时内至当日晚 24 点间申请取消服务，我们将按“1 日”计算服务时长。

5. 服务声明

本公司保留对指定护理机构及本手册进行适当调整的权利，以本公司官方网站（<https://www.cmrh.com>）公示的最新内容为准。

(1) 本服务由服务商爱连健康科技（北京）有限公司提供，服务商基于本公司明确授权及合作过程中的书面指示，收集您的相关信息与材料（包括但不限于医疗健康信息、就诊凭证、保险理赔申请资料等）。服务商收集前述信息与材料的行为，严格限于本公司授权的合作事项范围之内，仅用于实现护理及相关服务目的（如护理服务资格初审、理赔辅助支持等），不会超出授权范围作任何其他使用。同时，服务商对所收集资料的审核仅为合规性形式审查（即核查资料完整性、格式规范性及与授权事项的关联性），您的理赔结论以本公司最终出具的理赔审核决定为准。

(2) 您需如实填写个人信息，并如实告知健康状况。若您未如实填写或告知，导致服务过程中出现不良后果（如护理方案适配偏差、病情延误观察等）的，本公司及服务商不承担相关服务责任；若导致服务商无法准确评估服务需求、匹配服务资源，或可

能影响服务质量及安全的，服务商可拒绝为您提供服务，且无须承担相关服务责任。

（3）被保险人接受本公司授权的服务商提供护理服务，被保险人需与本公司指定服务商签署《住院护理服务方案》或《护理服务指导书》。服务按照上述协议约定提供，如服务需求超出协议约定的服务内容清单范围，本公司及服务商不承担相应责任。

（4）本服务提供的护理建议、健康监测反馈等专业建议仅供参考，不作为医疗诊断及治疗依据，也不成为任何享有法律效力的书面证明文件，不能代替医生面诊和医院诊断。若您有寻求医学诊断、用药和治疗方案等就医需求，或出现任何相关紧急情况，应及时前往具有合法资质的医疗机构进行就医。若因第三方（如医院、药品提供方等）操作错误引发任何后果（如治疗方案偏差、药品使用失误等），本公司及服务商不承担相关责任。

（5）若您患有医学可证明的法定甲类传染病、乙类传染病（具体疾病目录以国家疾病预防控制中心最新公布为准），或患有精神疾病等可能对服务工作人员造成人身损害的疾病，或处于其他可对服务工作人员造成人身、财产损害的状态时，服务商可拒绝为您提供服务，且无须承担相关服务责任。

（6）由于以下不可抗力情形导致无法按约定提供护理服务的，本公司及服务商无须承担相关责任，具体处理方式可由双方协商调整服务时间或核减对应服务次数。具体情形包括：

社会事件：战争、军事冲突、暴乱或武装叛乱等；

自然与环境灾害：地震、洪水、台风、泥石流等自然灾害，辐射污染；

其他不可抗力：公共卫生原因、符合法律规定的、不能预见、不能避免且不能克服的客观情况。

（7）本服务由第三方服务商提供并承担对应的法律责任，本公司对服务机构和服务人员提供的服务（包括服务过程、服务内容和结果）不承担法律责任。因本服务的使用发生的任何纠纷，本公司将尽力配合您与服务商协商解决纠纷。如最终您与服务商协商不成的，您可通过法律途径解决纠纷，本公司将积极配合。

（8）本服务手册中未尽事宜，以本产品条款、《住院护理服务方案》、《护理服务指导书》为准。

6.附表

6.1《手术住院护理服务内容清单》

手术住院护理具体服务内容以《住院护理服务方案》约定的为准。

服务类别	服务项目	服务内容
基本生活照护	饮食照护	协助进食/水及指导
		鼻饲饮食
	排泄照护	协助排泄
		人工取便
		失禁照护
		人工肛门/便袋清洁
	睡眠照护	睡眠环境准备
清洁与卫生照护	清洁照护	头面部清洁
		口腔清洁
		洗发
		擦浴
		淋浴
		指/趾甲清洁
		整理床单位（床铺）
生活技能照护	活动协助	协助更衣及指导
		协助床上移动
		借助器具移动
专项照护	专项照护	管路照护
		伤口照护
		疼痛照护
		康复协助
陪伴与社交活动	心理支持照护	情绪疏导
医疗协同照护	并发症预防	卧床并发症预防
	安全防护照护	防跌倒/坠床照护
	医疗协同照护	生命体征观测
		协助给药

6.2《招商仁和和家健康护无忧团体护理保险保障特定疾病清单》

特定疾病	
1、严重脑中风后遗症	14、严重心肌病
2、多个肢体缺失	15、肺源性心脏病
3、严重脑炎后遗症或严重脑膜炎后遗症	16、严重心肌炎
4、双目失明——三周岁后始理赔	17、全身性（型）重症肌无力
5、瘫痪	18、严重肌营养不良症
6、严重阿尔茨海默病	19、严重多发性硬化

7、严重脑损伤	20、严重脊髓小脑共济失调/脊髓小脑变性症
8、严重原发性帕金森病	21、横贯性脊髓炎后遗症
9、严重特发性肺动脉高压	22、严重结核性脊髓炎后遗症
10、严重运动神经元病	23、皮质基底节变性
11、非阿尔茨海默病所致严重痴呆	24、严重晚发型糖原累积病Ⅱ型（庞贝氏病）
12、植物人状态	25、丝虫感染所致严重象皮病
13、严重类风湿性关节炎	

具体疾病释义详见《招商仁和家健康护无忧团体护理保险》中“第七章疾病释义”。

6.3《居家护理服务内容清单》

特定疾病/意外伤残居家护理具体服务内容以《护理服务指导书》约定的为准。

服务类别	服务项目	服务内容
基本生活照护	饮食照护	协助进食/水及指导
		鼻饲饮食
		营养与饮食计划制定
		食物准备与烹饪
	排泄照护	协助排泄
		人工取便
		失禁照护
		人工肛门/便袋清洁
	睡眠照护	睡眠环境准备
		整理床单位（床铺）
清洁与卫生照护	清洁照护	头面部清洁
		口腔清洁
		洗发
		擦浴
		淋浴
		指/趾甲清洁
		家居清洁与整理
		环境安全检查
生活技能照护	活动协助	协助更衣及指导
		协助床上移动
		借助器具移动
医疗协同照护	医疗协同照护	生命体征观测
		血糖检测
		药物储存管理
		药物准备分类
		协助口服/外用/吸入给药
		协助氧气吸入
	并发症预防	卧床并发症的预防

	防	
	安全防护 照护	防跌倒/坠床照护 应急预案演练与指导
专项照护	专项照护	管路照护
		伤口照护
		疼痛照护
		功能位摆放
康复辅助	康复辅助	肢体被动活动
		功能训练
陪伴与社交 活动	心理与社 会功能支持	情感交流陪伴
		康复娱乐活动
		就医陪伴

6.4 居家护理附加服务《护士上门服务内容清单》

服务类别	服务内容	服务单项
护士上门服务	压疮护理	压疮预防护理
		压疮伤口换药（Ⅰ－Ⅲ期）
	留置管路	口腔护理
		鼻饲护理
		会阴冲洗
		更换尿管
		膀胱冲洗
	气管插管护理	吸氧护理
		上门雾化
	伤口换药	换药
		造瘘口护理
	灌肠护理	灌肠护理
		直肠栓剂给药

6.5 居家护理附加服务《医生服务内容清单》

服务类别	服务单项	服务内容
在线医生	疾病症状咨询	患者或家属描述相应症状，可上传相关图片（如皮肤状况、检查报告等）进行图文问诊。医生根据信息分析可能原因，并给出初步判断与建议。
	药物使用指导	解答关于药物剂量、服用时间、可能的副作用及注意事项，提示避免药物相互作用，减少用药风险。综合患者疾病情况，提供合理性治疗路径建议。
	健康指导	根据患者情况，提供饮食、营养、运动、生活

		方式等综合健康管理建议。
医生到家	健康状态评估	与患者沟通，了解症状发生时间、发展过程、伴随症状。进行基础生命体征检测：测量血压、心率、呼吸频率、体温等，提供健康指导建议。
	突发小病初步处理	对轻中度症状（如发热、轻微外伤、轻度疼痛、头晕等）进行现场处理，如清创、固定包扎、退热等措施。
	疾病与用药指导	根据现场评估结果，向客户解释可能的病因及注意事项。指导现有药物的使用，减少错误用药或重复用药风险。生活方式的现场指导。

6.6 居家护理附加服务《居家安全系统服务设备清单》

序号	设备名称	设备功能
1	烟雾报警器	及时发现火灾并预警，空气中烟雾颗粒物超过阈值时发出报警并远程通知智能设备。
2	燃气泄漏报警器	自动检测空气中燃气浓度，达到危险浓度时发出声光报警并远程通知智能设备。
3	水浸报警器	对用水区域全天候监控，检测到漏水或积水时及时报警并远程通知智能设备。
4	门磁探测器	实时监控门窗开合状态，防止意外走失和门窗未关，特别是在夜间或无人在家时。
5	人体跌倒探测器	提供探测范围内的活动状态识别，提供跌倒状态识别和异常报警功能。
6	紧急呼叫按钮	按下按钮即可触发报警。警报通过短信、APP 等方式发送。
7	AI 智能紧急呼叫器	安装在卧室床头，用户发生紧急情况可一键报警，呼叫求助信号。
8	防走失定位器	内置身份识别和健康信息，通过 GPS 定位和电子围栏功能实现实时定位跟踪和走失告警。
9	睡眠检测带	实时监控部署区域内用户姿态为睡眠、久卧等状态判断用户是否跌倒，并对异常数据及时报警。
10	智能血压计	方便用户自主测量血压。存储多次测量结果，便于医生评估。血压异常时发出提醒。
11	智能血糖仪	提供快速、准确的血糖值。将数据上传至手机应用，便于跟踪和分享。根据测量结果提供用药建议。

6.7 居家护理服务网络

本服务网络将不定期更新，具体以预约时的可选网络为准。

清单范围地级市含下辖区县（市）及乡镇				
直辖市	北京市	天津市	上海市	重庆市
河北省	石家庄市	唐山市	秦皇岛市	邯郸市
	邢台市	保定市	张家口市	承德市

	沧州市	廊坊市	衡水市	
山西省	太原市	大同市	阳泉市	长治市
	晋城市	朔州市	晋中市	运城市
	忻州市	临汾市	吕梁市	
内蒙古自治区	呼和浩特市	包头市	乌海市	赤峰市
	通辽市	鄂尔多斯市	呼伦贝尔市	巴彦淖尔市
	乌兰察布市	兴安盟（乌兰浩特市等）	锡林郭勒盟（锡林浩特市等）	阿拉善盟（阿拉善左旗等）
辽宁省	沈阳市	大连市	鞍山市	抚顺市
	本溪市	丹东市	锦州市	营口市
	阜新市	辽阳市	盘锦市	铁岭市
	朝阳市	葫芦岛市		
吉林省	长春市	吉林市	四平市	辽源市
	通化市	白山市	松原市	白城市
	延边朝鲜族自治州（延吉市等）			
黑龙江省	哈尔滨市	齐齐哈尔市	鸡西市	鹤岗市
	双鸭山市	大庆市	伊春市	佳木斯市
	七台河市	牡丹江市	黑河市	绥化市
	大兴安岭地区			
江苏省	南京市	无锡市	徐州市	常州市
	苏州市	南通市	连云港市	淮安市
	盐城市	扬州市	镇江市	泰州市
	宿迁市			
浙江省	杭州市	宁波市	温州市	嘉兴市
	湖州市	绍兴市	金华市	衢州市
	舟山市	台州市	丽水市	
安徽省	合肥市	芜湖市	蚌埠市	淮南市
	马鞍山市	淮北市	铜陵市	安庆市
	黄山市	滁州市	阜阳市	宿州市
	宣城市	六安市	亳州市	池州市
福建省	福州市	厦门市	莆田市	三明市
	泉州市	漳州市	南平市	龙岩市
	宁德市			
江西省	南昌市	景德镇市	萍乡市	九江市
	新余市	鹰潭市	赣州市	吉安市
	宜春市	抚州市	上饶市	
山东省	济南市	青岛市	淄博市	枣庄市
	东营市	烟台市	潍坊市	济宁市

	泰安市	威海市	日照市	临沂市
	德州市	聊城市	滨州市	菏泽市
河南省	郑州市	开封市	洛阳市	平顶山市
	安阳市	鹤壁市	新乡市	焦作市
	濮阳市	许昌市	漯河市	三门峡市
	南阳市	商丘市	信阳市	周口市
	驻马店市			
湖北省	武汉市	黄石市	十堰市	宜昌市
	襄阳市	鄂州市	荆门市	孝感市
	荆州市	黄冈市	咸宁市	随州市
	恩施土家族 苗族自治州 (恩施市等)			
湖南省	长沙市	株洲市	湘潭市	衡阳市
	邵阳市	岳阳市	常德市	张家界市
	益阳市	郴州市	永州市	怀化市
	娄底市	湘西土家族 苗族自治州 (吉首市等)		
广东省	广州市	深圳市	珠海市	汕头市
	佛山市	韶关市	湛江市	肇庆市
	江门市	茂名市	惠州市	梅州市
	汕尾市	河源市	阳江市	清远市
	东莞市	中山市	潮州市	揭阳市
	云浮市			
广西壮 族自治区	南宁市	柳州市	桂林市	梧州市
	北海市	防城港市	钦州市	贵港市
	玉林市	百色市	贺州市	河池市
	来宾市	崇左市		
海南省	海口市	三亚市	三沙市	儋州市
四川省	成都市	自贡市	攀枝花市	泸州市
	德阳市	绵阳市	广元市	遂宁市
	内江市	乐山市	南充市	眉山市
	宜宾市	广安市	达州市	雅安市
	巴中市	资阳市	阿坝藏族羌 族自治州	甘孜藏族自 治州
	凉山彝族自 治州			
贵州省	贵阳市	六盘水市	遵义市	铜仁市
	安顺市	毕节市	黔西南布依 族苗族自治 州	黔南布依族苗 族自治 州
	黔东南苗族			

	侗族自治州			
云南省	昆明市	曲靖市	玉溪市	保山市
	昭通市	丽江市	普洱市	临沧市
	楚雄彝族自治州	红河哈尼族彝族自治州	文山壮族苗族自治州	西双版纳傣族自治州
	大理白族自治州	德宏傣族景颇族自治州	怒江傈僳族自治州	迪庆藏族自治州
西藏自治区	拉萨市	日喀则市	昌都市	林芝市
	山南市	那曲市	阿里地区	
陕西省	西安市	铜川市	宝鸡市	咸阳市
	渭南市	延安市	汉中市	榆林市
	安康市	商洛市		
甘肃省	兰州市	嘉峪关市	金昌市	白银市
	天水市	武威市	张掖市	酒泉市
	平凉市	庆阳市	定西市	陇南市
	临夏回族自治州	甘南藏族自治州		
青海省	西宁市	海东市	海北藏族自治州	黄南藏族自治州
	海南藏族自治州	果洛藏族自治州	玉树藏族自治州	海西蒙古族藏族自治州
宁夏回族自治区	银川市	石嘴山市	吴忠市	固原市
	中卫市			
新疆维吾尔自治区	乌鲁木齐市	克拉玛依市	吐鲁番市	哈密市
	昌吉回族自治州	博尔塔拉蒙古自治州	巴音郭楞蒙古自治州	阿克苏地区
	克孜勒苏柯尔克孜自治州	喀什地区	和田地区	伊犁哈萨克自治州
	塔城地区	阿勒泰地区		