

# 健康管理服务手册

感谢您选择中国大地财产保险股份有限公司，很荣幸为您提供服务!您的《大地卒中保特定疾病保险》保险合同（以下简称“保险合同”）由中国大地财产保险股份有限公司（以下简称“本公司”）承保，并承担在本保险合同中约定的给付保险金的责任。同时,本公司及本公司委托的第三方服务商会为您提供在本服务手册中约定的以下健康管理服务:

- 1、建立个人全周期健康档案、健康风险评级与分组
- 2、协助健康查体（血压、腰围、身高体重 BMI)
- 3、主题患教会/讲座活动
- 4、在线咨询&医保复诊&送药上门
- 5、脊柱调理
- 6、健康增值服务
- 7、卒中出院居家照护
- 8、卒中院后上门康复

本服务手册旨在帮助您了解上述服务的具体内容及申请流程，以便更好地维护您的权益。

中国大地财产保险股份有限公司

敬请注意:

本服务手册旨在帮助您更好地使用健康管理服务,如相关内容与保险合同不一致,请以保险合同为准。

保险合同的保险期间为 1 年。

服务要求: 被保险人保险期间内经保险人审核同意后可以享受相关服务。

服务期限: 在《大地卒中保特定疾病保险》保险合同的保险期间内,被保险人始终拥有保险合同的服务权益,直至服务权益使用完毕,则视为服务终止。

请您完整阅读本服务手册。

## 第一章 服务内容

### 一、建立个人全周期健康档案、健康风险评级与分组

#### 1、服务内容

根据被保险人的现病史、既往病史、生活方式信息等内容，健康管理师通过电话或现场面对面的形式为被保险人建立个人全生命周期的电子健康档案并进行健康风险评估及分组管理。

#### 2、服务流程

- (1) 客户可通过拨打服务热线 95169022 提交服务预约申请；
- (2) 权益审核通过后，客服人员与客户确定电话或现场建档的时间；
- (3) 健康管理师接到客服派发的任务后，在预约时间段为客户提供建档服务。

#### 3、服务说明

- (1) 适用人群: 在本保险合同有效期内，被保险人可使用该服务。
- (2) 使用次数: 保险期间内限 1 次。
- (3) 现场建档服务需至少提前 1 天预约。

### 二、协助健康查体（血压、腰围、身高体重 BMI）

#### 1、服务内容

被保险人在本保险合同有效期内每季度可到指定医疗机构享受健康查体项目：血压、腰围、身高、体重、BMI，健康管理师针对查体指标进行健康指导并更新维护电子健康档案。

#### 2、服务流程

- (1) 客户可通过拨打服务热线 95169022 提交服务预约申请；
- (2) 权益审核通过后，客服人员与客户确定健康查体的医院和时间；
- (3) 客户可在预约时间段到指定医院进行健康查体服务。

### 3、服务说明

- (1) 适用人群: 在本保险合同有效期内, 被保险人可使用该服务。
- (2) 使用次数: 保险期间内每个季度限 1 次。
- (3) 到院查体服务至少提前一天进行预约。

## 三、主题患教会/讲座活动

### 1、服务内容

被保险人可通过微信视频号参加慢性病健康直播课程, 被保险人所在小区持有效保单人数满 10 人及以上每个季度可参加线下主题患教会或健康讲座活动。

### 2、服务流程

- (1) 客户可通过拨打服务热线 95169022 提交服务预约申请;
- (2) 客服确认权益后, 指导客户关注“天津微医互联网医院”公众号, 慢病健康直播课程通过公众号形式定期推送给客户;
- (3) 线下主题患教会或健康讲座活动需要在满足要求后致电客服热线进行预约。

### 3、服务说明

- (1)适用人群: 在本保险合同有效期内, 被保险人可使用该服务。
- (2)线下主题患教会或健康讲座活动限同小区持有效保单人数满 10 人及以上时开展, 需要提前 3 天进行预约。
- (3)使用次数: 保险期间内每季度限 1 次, 每次持有效保单人数满 10 人及以上。

## 四、在线咨询&医保复诊&送药上门

### 1、服务内容

- (1) 被保险人根据需求可以通过关注公众号进行在线医疗咨询, 包括疾病情况、用药信息、检验检查等。
- (2) 针对被保险人既往线下医院的诊疗记录, 如被保险人有相同疾病的用药需

求，可通过公众号进行医保复诊开药。

(3) 被保险人根据个人的需求通过医保复诊开药后，可享受送药上门服务。

## 2、服务流程

(1) 客户可通过拨打服务热线 95169022 提交服务预约申请；

(2) 权益审核通过后，客服人员指导用户关注“天津微医互联网医院”公众号，指导客户领取医保电子凭证，使用在线咨询、医保复诊及购药服务。

## 3、服务说明

(1) 适用人群：在本保险合同有效期内，被保险人可使用该服务。

(2) 医保复诊需要提供既往线下医院诊疗记录，包括疾病诊断、处方明细等，不可接受首诊服务。

(3) 送药上门服务不含冷链药品，药品一旦送到后非质量问题不可退换。

(4) 医保复诊及送药上门服务所产生的挂号费、药品费用及快递费，需客户另行支付。

(5) 使用次数：不限次。

## 五、脊柱调理

### 1、服务内容

被保险人可前往天津和平微医医院享受脊柱调理一次，360PIUS 调理机器人，通过智能检测脊椎状况，对脊椎两侧 18 个穴位进行精准指压按摩，能达到矫正脊椎、缓解疲劳，改善睡眠。

### 2、服务流程

(1) 客户可通过拨打服务热线 95169022 提交服务预约申请；

(2) 权益审核通过后，客服人员与客户确定具体到院服务的时间；

(3) 客户按照约定时间到院，向导诊台医护人员出示相关证件（身份证/医保

卡等), 享受脊柱调理服务。

### 3、脊柱调理服务说明

- (1) 适用人群: 在本保险合同有效期内, 被保险人可使用该服务。
- (2) 使用次数: 保险期间内限 1 次。
- (3) 到院服务需至少提前 1 天预约, 客服人员根据服务预约量调整客户到院享受服务时间。

### 4、服务标准

- (1) 收到客户需求后, 客服人员于 24 小时内主动致电被保险人了解需求;
- (2) 客服人员与被保险人确认到院服务需求后 1 个工作日内安排到院享受服务(节假日医院服务时间会有调整, 具体时间根据医院情况安排)。

## 六、健康增值服务

### 1、服务内容

根据被保险人的需求进行上门提供以下服务内容: 日常康复咨询、压疮预防和换药、吸氧、雾化、吸痰指导、复诊陪诊服务、管路维护、特殊皮肤护理。

### 2、服务流程

- (1) 客户可通过拨打服务热线 4006655376 提交服务预约申请;
- (2) 权益审核通过后, 客服人员与客户确定上门服务时间;
- (3) 护理员接到客服派发的任务后, 在预约时间段为客户提供上门服务。

### 4、服务说明

- (1) 适用人群: 在本保险合同有效期内, 被保险人首次确诊或罹患保单约定范围内的疾病。
- (2) 使用次数: 保险期间内, 日常康复咨询不限次, 其余服务项目被保险人可按需求选择 2 项, 各使用 1 次。

(3) 上门服务需至少提前 1 天预约。

## 七、卒中出院居家照护

### 1、服务内容

项目	内容
头面部清洁和梳理	协助护理对象清洁面部和梳头，为男性护理对象剃须。
洗头	协助护理对象清洗头发。
口腔清洁	协助护理对象采用合适的方式和方法（刷牙、漱口、棉棒/棉球擦拭等） 清洁口腔和义齿，过程中防止误吸。
手部/足部清洁	协助护理对象清洗手和足部。
修剪指/趾甲	选择合适的工具对护理对象指/趾甲进行处理，需要时协助联系专业人士处理灰指甲。
会阴清洁	协助护理对象完成会阴部的清洁，保持干爽，无异味，预防感染。
助浴	在保障安全的前提下，选择适宜的方式对护理对象进行身体清洁。
理发	为护理对象修剪头发并清洗。
协助进食（水）	协助经口进食的护理对象完成进食（水），鼻饲进食者协助完成鼻饲。
协助更衣	协助护理对象穿脱或更换衣服、鞋袜。
整理床单位	为护理对象整理床单位，更换被罩、床单枕巾，保持床单位清洁、干燥。
安全防护及指导	对护理对象给与防坠床、跌倒、烫伤、误吸等安全防范指导。
协助如厕	协助护理对象床上/床边使用便器，需要时使用轮椅、助行器、拐杖等移动工具至卫生间如厕。为大小便失禁的护理对象更换尿垫等。

排泄护理	为便秘嵌顿的护理对象给予开塞露通便或人工取便。为造瘘术后的护理对象提供人工肛门便袋护理。
协助移动	协助护理对象选择适宜的移动工具，在室内移动。
协助翻身叩背排痰	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。

## 2、服务流程

- (1) 客户可通过拨打服务热线 4006655376 提交服务预约申请，并且确定服务内容，可选择 1 至 2 项服务内容；
- (2) 权益审核通过后，客服人员与客户确定上门服务时间；
- (3) 护理员在预约时间段到客户家进行上门服务。

## 3、服务说明

- (1) 适用人群: 在本保险合同有效期内，被保险人首次确诊或罹患保单约定范围内的疾病并住院。
- (2) 使用次数: 保险期间内客户根据具体情况选择在单次上门时享受 1 至 2 项服务，单次上门服务时长 1.5 小时，总计可享受 5 次上门。
- (3) 上门服务需至少提前 1 天预约。

## 八、卒中院后上门康复

### 1、服务内容

卒中出院后上门康复服务提供专业的医疗、康复、生活护理服务，以帮助卒中患者更好地实现身体功能康复。

### 2、服务流程

- (1)客户可通过拨打服务热线 4006655376 提交服务预约申请。
- (2)权益审核通过后，客服人员与客户确定上门服务时间；
- (3)康复师在预约时间段到客户家进行上门服务。



### 3、服务说明

(1) 适用人群: 在本保险合同有效期内, 被保险人首次确诊或罹患保单约定范围内的疾病并住院。

(2) 使用次数: 保险期间内单次上门服务时长 1 小时, 总计 3 次上门。

(3) 上门服务需至少提前 1 天预约。

## 第二章 注意事项

- 1、健康管理服务仅限被保险人本人使用，不可转让给他人。若本公司查明使用本服务的非被保险人本人，本公司有权立即拒绝提供本服务并保留追偿的权利；
- 2、如被保险人为无民事行为能力人或限制民事行为能力人，本服务申请可由其监护人代其申请；
- 3、保险合同的就医服务由本公司委托的第三方机构为您提供，若您与第三方因服务而立生任何纠纷，本公司会尽力协调您与第三方服务商依据相关法律法规解决纠纷，但不承担任何法律责任；
- 4、本公司保留调整第三方服务商的权利；
- 5、本公司尊重并保护您的隐私权，未经您许可本公司不会将任何与您相关的信息泄露给无关的第三方。为了更好的为您提供服务，本公司及授权供应商可能会就您申请的服务向您询问姓名、性别、电话号码、地址、社保情况等信息，您有权决定是否提供相关信息，但本公司不承担由信息不全导致的损失；
- 6、在以下情况下，您任何信息的披露，本公司不负任何责任：
  - (1) 当政府机关依照法定程序要求本公司披露您个人资料时，本公司将根据其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；
- 7、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；

8、对于本公司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，致使延迟或未能履行本服务的，本公司不负任何责任。

### **第三章 第三方服务公司**

- 1、天津微医数字医院有限公司（服务项目 1~5）
- 2、北京长护居家养老服务有限公司（服务项目 6~8）