

服务手册

目录

一、服务声明与注意事项

二、照护服务

1. 服务内容.....	4
2. 服务流程.....	5
3. 客户须知.....	6
3.1 院内康护照护服务免责声明.....	6
3.2 居家康护照护服务免责声明.....	6
4. 服务说明.....	7
4.1 院内康复照护服务说明.....	7
4.2 院后康复照护服务说明.....	9
5. 常见问答.....	11

三、在线视频问诊送药

1、在线视频问诊服务介绍	12
2、药品费用垫付及配送服务介绍.....	16
3、用户问题、投诉处理说明.....	17

一、服务声明与注意事项

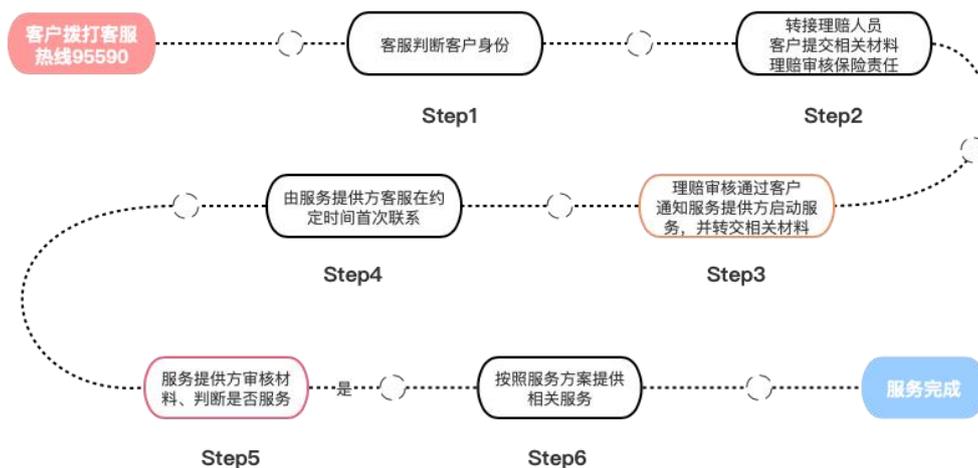
- 1) 请您仔细阅读本《服务手册》，并确定了解服务内容、服务流程、服务免责等信息，且知晓我们对您个人信息的处理规则。请完整阅读本服务手册。
- 2) 本服务手册旨在指导您更好地使用保险产品的保险条款所约定的相关服务，如发现本服务手册与保险产品的保险条款不一致，以保险产品的保险条款为准。
- 3) 服务使用有效期限：本服务协议中介绍的服务有效期与保险条款约定有效期一致。
- 4) 本服务不可转让给他人。
- 5) 等待期：在线视频问诊服务无等待期，保险生效后即可享受。在线药品服务与照护服务等待期与保险责任等待期一致，等待期内，无法申请使用保险权益及相关服务。
- 6) 在享受服务时会收集您的个人信息，您的个人信息将严格保密，我们保证不会将您的个人信息披露给与服务提供无关的第三方。
- 7) 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，致使本公司延迟或未能履行本服务的，本公司不负任何责任。
- 8) 本公司将结合国家政策法规、医疗服务环境等整体情况动态优化本服务手册所载服务的相关服务事项、相关细则、服务内容、服务流程等。

二、意外骨折照护服务

1. 服务内容

编号	服务项目	服务次数	服务时效	服务覆盖范围
1	院内专属护工需求评估	1次/年	48小时内落实服务	1767家三甲医院
2	定制院内专属护工计划	1份/年	48小时内落实服务	1767家三甲医院
3	责任护士探访指导	2次/年	根据计划提供服务	1767家三甲医院
4	出院当天协助服务	1次/年	根据计划提供服务	1767家三甲医院
5	专业院后康护需求评估	1次/年	48小时内落实服务	716城市市区范围内
6	出院交通安排及陪护	1次/年	48小时内落实服务	716城市市区范围内
7	院后居家康护指导书	1份/年	完成康护需求评估后 48小时内出具指导书	716城市市区范围内
8	院后远程居家康护跟踪 及指导	最长6个月	根据跟踪计划提供服务	无特定限制
9	定制上门居家康护计划	1份/年	完成康护需求评估后 48小时内出具居家康 护服务计划	716城市市区范围内
10	院后上门居家康护服务	5次/年	根据上门服务计划提供 服务	716城市市区范围内
11	院内专属护工服务	10天/年	根据计划提供服务	1767家三甲医院

2. 服务流程



流程说明:

- 9) 客户出现后拨打大地保险客服热线 95590。
- 10) 客户提供被保险人信息，保险公司客服判断客户有效身份及权益信息。
- 11) 确认客户保单状态及权益有效，通知服务提供方启动服务。
- 12) 服务提供方按约定时间联系客户，指导客户上传服务启动的必要材料。
- 13) 客户按照服务提供方要求提供材料。
- 14) 客户提交完整材料后，服务提供方对材料进行确认并审核。
- 7) 对符合服务启动条件的客户提供协议约定的相关服务。

3. 客户须知

3.1 院内康护照护服务免责声明

- 1) 由于服务对象患有医学可证明的传染性疾病、精神疾病等可能对服务提供方服务人员造成人身及财产损害的疾病，或处于可对服务提供方服务人员造成人身及财产损害的状态时，服务提供方可拒绝为服务对象提供服务，并无须承担相关服务责任；

2) 因服务对象及其家属未如实告知病情造成不良后果的, 服务对象不得因此要求服务提供方承担相应的或全部的医疗责任及相应的或全部的法律責任;

3) 如服务提供方服务人员按照规范操作, 服务提供方不承担因服务对象病情变化等造成的相关或全部的法律責任;

4) 本服务提供的任何专业建议仅供参考, 服务提供方不承担由于第三方操作错误引发的一切后果;

3.1.5 由于不可抗力(自然灾害、恶劣天气、群体性安全事件等)导致服务提供方不能落实服务的, 服务提供方当次服务负责, 并为服务对象保留当次服务权益。

3.2 居家康护照护服务免责声明

由于居家式照护环境中的医疗器械与资源的局限性, 无法保证第一时间实施急救措施, 以及维护严格的无菌操作环境, 因此服务提供方的服务均以健康促进指导服务、生活照料类服务为主, 凡涉及国家政策法规规定的医疗康复照护类服务, 均推荐客户前往正规医疗机构进行操作。

同时, 服务提供方坚决避免向客户提供以下介入性(侵入性)康复照护措施以及其他高风险康复照护操作, 以最大程度的保障居家客户的健康与安全, 降低上门服务人员的服務风险:

1)注射类给药法, 包括皮下注射法, 肌肉注射法, 静脉注射法, 行穿刺静脉输液法。

2)各类导管的插管与拔管, 包括中心静脉 PICC 留置导管, 导尿管, 鼻饲管, 人工气道插管, 术后留置引流管, 人工造口管, 腹透或血透导管等介入性导管。

3)导管吸痰术。

4)深度伤口换药,例如经专业人员评估的深度达到骨骼肌与肉组织的伤口或三度以上烧伤烫伤 伤口,深度手术崩裂伤口,人工造口周围溃疡性伤口。

5)未明确医嘱或病史不明者,经肛门或阴道给药法。如:开塞露,灌肠等。

6)对脊椎损伤史的患者,禁止单人操作床上翻身搬运移位。

7)部分中度风险操作必须在明确的医生医嘱指导下进行。

对以上未提及的高风险照护措施,抚理公司具有最终解释与实施的决定权。

4. 服务说明

4.1 院内康复照护服务说明

(1) 院内专属护工需求评估

为经判断符合服务条件的服务对象提供综合康护评估服务,在客户经其主诊医生判断,符合住院指征并获取正式入院通知后,客户可发起住院护工服务申请。

为经判断符合服务条件的服务对象提供专属护工需求评估,对于尚未入院的客户,医护团队通过电话第一时间给予服务对象入院手续办理及有关注意事项指导。

(2) 定制院内专属护工计划

根据客户住院期间病情发展需要,以及手术/治疗后实际情况,为客户匹配合适的院内护工人选,并为客户制定院内专属护工计划,详细规划护工上岗后每日照护服务项目及服务标准。专属护工计划(包含住院护工人选确定)在执行前,将向客户进行展示、说明、确认,得到客户认可后,进入执行阶段。服务提供方将根据客户实际需求在 48 小时内为客户匹配住院护工人选。

(3) 院内专属护工服务

客户专属住院护工将遵照已被确认的院内专属护工计划为客户提供专业照护服务。

住院护工服务持续天数将根据甲方服务责任规定及客户实际需要确定,每天服务时长最高 24 小时。

院内护工服务将执行服务日报机制,护工将以天为单位向其服务主管护士汇报当日客户情况及服务执行情况。

(4) 责任护士探访指导

客户接受住院护工服务期间,专业护士将按照与客户约定的时间前往医院,监督查验住院护工的服务执行情况,收集客户病情相关信息及客户需求,并根据实际情况及客户需求评估是否需要调整既定照护计划及护工人员做出调整。

(5) 出院当天现场协助

客户出院当天,专业护士将按照与客户约定的时间前往医院,陪同、指引、协助客户办理相关出院手续,并对客户出院后居家康复期间注意事项进行现场指导。

服务项目 (1) - (5) 共同服务约定:

1. 服务对象: 本协议约定的客户

2. 服务条件: 因意外骨折住院接受治疗

2.1 服务对象须在服务有效期内;

2.2 本服务仅限服务提供方约定的全国 1767 家三级甲等公立医院

3. 注意事项

3.1 院内专属护工服务计划需服务对象或其家属签字确认方可执行;

3.2 每次服务时长以院内专属护工服务计划所规定的当次服务项目所需时长为准;

4.2 院后康复照护服务说明

(1) 专业康护需求评估

为经判断符合服务条件的服务对象提供综合康护评估服务,评估项目包括但不限于: 疾病治疗情况、生活习惯与方式、活动及功能情况、认知及沟通能力等, 为定制客户专属院后居家康复与康复照护指导书提供依据:

- a. 在服务提供方约定的全国 716 所城市市区服务范围内, 服务提供方服务人员依据专业量表, 前往服务对象所在住院医院或服务对象居住地实施现场评估;
- b. 在服务提供方约定的全国 716 所城市市区服务范围外, 服务提供方服务人员依据专业量表, 为服务对象实施远程评估。

(2) 出院交通安排及陪护

为经判断符合服务条件的服务对象提供:

2.2.1 出院交通安排

在对象提交服务申请后, 服务提供方专业医护团队将以适当形式在落实服务前采集服务对象病情相关信息, 为服务对象进行出院交通需求及风险评估。

- a. 服务对象家庭常住地距住院医院单程距离 (以最短实际交通行驶路线为准) 在 200 公里以内 (含), 提供符合其身体条件的车辆 (服务对象具备自主行动能力的提供五至七座商务车, 服务对象存在体位制动或其他需平躺出院情况的, 提供救护车或其它可供平躺出院的专业车辆);

- b. 服务对象家庭常住地距住院医院单程距离 (以最短实际交通行驶路线为准) 在 200 公里以上时, 承担服务对象及一名家属返回常住地的火车票或飞机票费用 (火车限硬卧或高铁二等座, 飞机限国内经济舱), 并提供住院医院到住院医院所在城市火车站或机场的交通安排。

2.2.2 出院陪护

- a. 出院当天协助、指引服务对象办理出院手续，协助家属帮助服务对象从病床转移至服务提供方安排的车辆；
- b. 服务提供方服务人员全程陪同服务对象返回家中，在途中密切关注服务对象的生命体征变化、安全及舒适状况，并随时给予指导。

(3) 院后居家康护指导书

为经判断符合服务条件的服务对象提供：

3.1. 出具康护指导书

服务提供方专业团队在综合评估完成并获取必要的医学资料后，在 48 小时内，针对服务对象日常生活照料、基础并发症预防、辅具适配、居家环境注意事项、体质恢复营养、疾病康复促进、个性化风险预防等定制详细的《院后居家康护指导书》。

3.2. 康护指导书电话讲解

服务提供方专业人员致电服务对象或家属，对其《院后居家康护指导书》进行详细讲解。

(4) 院后远程居家康护跟踪及指导

服务提供方的专业服务团队主动致电出院后的服务对象，跟踪其康复状况，并以远程的方式为其提供康复指导。该服务的主动致电频率由服务提供方的专业服务人员根据服务对象所罹患的疾病和出院时的状况决定，跟踪周期最长持续 6 个月。

(5) 定制上门居家康护计划

为经判断符合服务条件的服务对象提供：

5.1 制定上门康护服务计划

依据《院后居家康护指导书》制定符合服务对象情况及服务产品要求的《上门康护服务计划》，《上门康护服务计划》内容包括但不限于上门服务项目（服务名称）、服务总次数、服务频率等。

5.2 上门康护服务计划讲解

向服务对象讲解《上门康护服务计划》内容，并与服务对象进行沟通，经服务对象认可后落实执行。

(6) 院后上门居家康护服务（护士上门）

为经判断符合服务条件的服务对象首先完成院后综合评估并定制院后居家康护指导书后，继续提供以下服务康护管理师（专业护士）上门服务。服务由服务提供方按照服务对象及家属确认的《上门康护服务计划》安排服务人员按照计划及预约时间有序进行。

5. 常见问答

1) 提供护工服务的护理员有相应的服务资质吗？

抚理健康护工都是经过严格挑选并审核，和抚理健康有签订服务协议的签约服务人员，有多年护理行业服务经验。

2) 住院护工服务是否需要预约才能使用？

对于紧急联系申请住院护工综合服务的被保险人，抚理健康将尽力协调资源，满足，但无法保证最终能够成功为被保险人提供服务，建议被保险人尽可能提前 48 小时申请服务。

3) 居家照护计划及指导书是什么？

前期评估信息及搜集的其它患者病情相关信息汇总后，由专科医生、康复师、营养师、护理专家等组成的专家团队将为您定制通俗易懂、可执行的居家照

护计划及指导书。

4) 居家上门照护及指导服务具体会做些什么？

居家上门照护服务由具有专业资质的护士、康复师、营养师等执行，其内容包括生活照料（清洁、皮肤管理、进食指导）、专项指导（疼痛应对、生命体征观察、服药依从性指导、伤口护理指导）、健康促进（营养指导、生活方式指导、压疮预防）等五大类服务。每次上门的具体服务内容将依据与您及家属确认的居家照护计划施行。

5) 居家上门照护可以换药打针么？

抱歉，抚理健康的服务均以健康促进指导服务、生活照料类服务为主，凡涉及国家政策法规规定的医疗康复照护类服务，均推荐客户前往正规医疗机构进行操作。抚理健康坚决避免向客户提供介入性(侵入性)康复照护措施以及其他高风险康复照护操作，比如：注射类给药法，包括皮下注射法，肌肉注射法，静脉注射法，行穿刺静脉输液法；深度伤口换药，例如经专业人员评估的深度达到骨骼肌与肉组织的伤口或三度以上烧伤烫伤伤口，深度手术崩裂伤口，人工造口周围溃疡性伤口等换药操作。

6) 出院交通可以用于转院么?(医院病床——医院病床)

抱歉，出院交通服务目前只适用于从医院返回常驻地址/家中，而转院属于【医疗转运】，其医疗风险较大，并不符合我们的服务内容。关于转院的问题，您可以进一步询问您的主治医生，寻求其它风险系数较小的转运方式。

三、在线视频问诊送药

1、在线视频问诊服务介绍

保险期间内，服务对象因罹患保险产品保障范围内所涵盖的疾病，可通过在线视频问诊服务咨询医生。医生根据服务对象实际情况进行问诊判断，如果适合用药，会开具保障范围内的药品给服务对象。用户仅需支付药品费用中的自付部分（具体自付比例以产品保障的规定为准），保险公司支付其余部分。

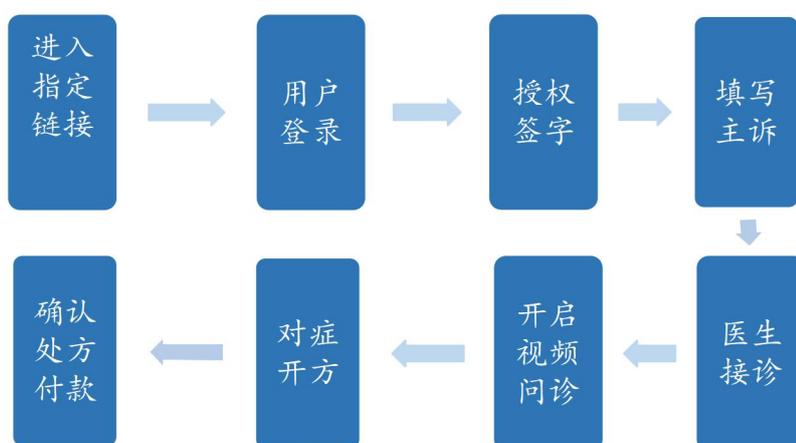
1.2、服务内容描述

1.2.1 服务对象因罹患保险产品保障范围内所涵盖的疾病，医生团队提供 7*24 小时，60 秒内响应接诊的视频问诊服务。

1.2.2 专业的授权医生在接到互联网诊疗服务的需求后，第一时间严格按照“国卫医发〔2018〕25号《互联网诊疗管理办法（试行）》”来执行服务工作。服务对象有义务向医疗机构提供真实的身份证明及基本信息。

1.2.3 专业的授权医生会根据自己的诊疗开具电子处方，若医生开具的诊断须在项目所约定的诊断范围内，且医生仅能从所约定的药品目录中选取相应的药品。按照服务对象的意愿，协助开具药品处方服务等。

1.3、服务流程



流程说明：

1) 通过以下指定链接或二维码进入使用。

链接：<http://dd.insuresmart.cn/ddbx>



2) 登录：填写姓名、身份证号、保单号，手机号码及所获取的验证码。

3) 线上授权签字（仅首次购药时）。

4) 填写主诉及上传相关病历。

5) 医生接诊、开启视频问诊，并根据病情对症开方。

6) 确认处方后购买付款，药品将根据保险权益直付优惠。

1.4、服务条件

1.4.1 服务对象的出险时间在服务有效期内，且符合保险条款的相关约定（如等待期所产生的药品赔付不在保险责任内）；

1.4.2 服务对象须在执行服务前配合提供及签署相关文件，包括但不限于：有效证件号信息、《线上签字授权书》、诊断病历资料，如门诊病历、住院病历、出院小结、诊断证明等；

1.5、服务规范

1.5.1 诊疗规范

服务对象需要准确地表达自己所罹患的疾病，并上传相关处方或病历资料。视频医生经过问诊判断，该疾病适用的药品在可保障目录内，将会开出。关于互联网诊疗服务，视频医生将严格按照“国卫医发〔2018〕25号《互联网诊疗管理办法（试行）》”来执行；

1.5.2 处方规范

通过互联网诊疗开具处方药行为适用于复诊用户，服务对象需要提供线下处方或

就诊病历等资料，以供视频医生确认。关于药品处方的开具，将严格按照“卫生部令（第 53 号）《处方管理办法》”来执行。

1.6、注意事项及免责声明

1.6.1 服务对象的本次疾患不属于合同约定的保险责任范围；

1.6.2 服务对象须配合提供相关医疗文件（门急诊病历、检验报告等），作为视频医生及保险公司判断保险责任的依据；

1.6.3 因服务对象个人原因而导致的理赔资料错漏所产生的拒赔或法律后果由服务对象本人承担；

1.6.4 不可抗力的免责事由：由于罢工、战争、入侵、外敌活动、武装敌对活动（无论是否已宣战）、内战、暴动、起义、恐怖主义、政变、骚乱及内乱、行政或政治障碍、辐射、或其它任何不可抗力的情况，导致乙方无法提供服务的，乙方将无须承担相关服务及法律责任。

1.7、服务说明

1.7.1 服务次数：

保单有效期内，视频问诊使用次数不限。

1.7.2 服务对象：

服务对象仅限被保险人本人使用。

1.7.3 服务平台：

由成都双流宜贰叁互联网医院、天津荷叶互联网医院、海南宜贰叁互联网医院提供。

1.7.4 医生团队：

具有专业资质的全科医生团队。

1.7.5 服务时间:

视频问诊服务时间为 7*24 小时。

1.7.6 接诊时间:

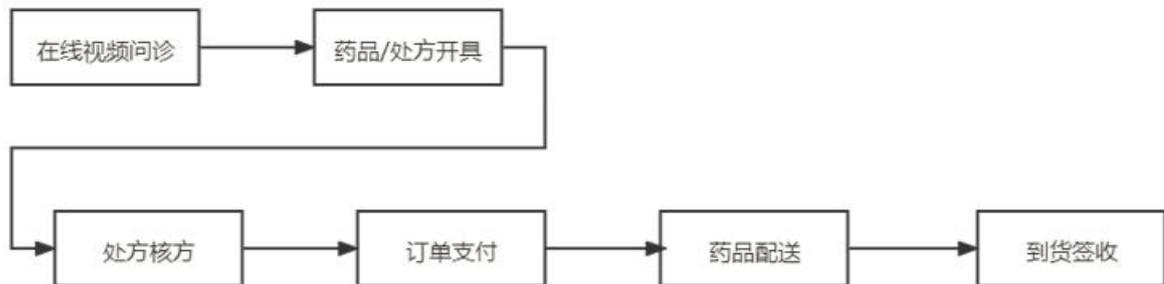
视频问诊接诊响应时间为 60 秒。

2、药品费用垫付及配送服务介绍

2.1、服务定义

通过在线视频问诊服务，医生开具药品后，按保单约定的比例为服务对象垫付药品费用，服务对象成功支付订单，将享受药品配送上门服务。职业药师将对处方进行核方，审核无误后安排药品发货。在服务对象的订单中，可即时查看物流单号。

2.2、服务流程



2.3、服务说明

2.3.1 药品费用垫付

对保险责任约定范围内的药品费用，本公司将为客户安排垫付服务，客户无需支付该部分的药品费用。但客户需支付不属于保险责任范围内的药品费用。

2.3.2 药品配供

药品供应及配送由因朔桔（上海）智能科技有限公司提供。

2.3.3 公司符合法律法规要求的资质齐全，所有药品拥有严格的质量控制，并且达到严苛的仓储要求。

2.3.4 配送时间

药品下单后 48 小时内发货，通过物流派送，正常情况下 1~3 天内送达。

2.3.5 包邮说明

运费：6 元起，根据收货地不同而调整。

2.3.6 药品退换说明

因药品属于特殊产品，除药品质量原因外，药品一经售出，不得退换。

2.3.7 药品发票

订单完成后开具（确认收货后），开具被保险人抬头、药品金额发票，不包含快递费用。

3、用户问题、投诉处理说明

3.1、用户问题

用户致电咨询产品使用问题，客服将耐心告知，用心解答用户提出的问题。如涉及保险相关问题，将引导客户直接拨打大地保险客服热线 95590。

3.2、投诉处理

用户致电投诉在线视频问诊送药相关问题，坐席需在线进行解释，并安抚用户情绪，了解用户问题、并详细记录用户问题以及诉求，形成投诉工单。内部核实并给出解决方案，在承诺用户回电的时间段内回访并告知处理结果。

3.3、客服热线及路径

客服电话：4001069667

客服热线时间：9：00-18：00（工作日周一至周五）