



中英人寿福相伴养老年金保险 增值服务手册

版本号：2026 年 1.0 版本

中英人寿保险有限公司
AVIVA-COFCO LIFE INSURANCE CO.,LTD.

感谢您选择中英人寿保险有限公司，很荣幸能为您服务！

《中英人寿福相伴养老年金保险》产品由中英人寿保险有限公司承保，并为您提供增值服务。

服务声明

一、本服务手册旨在指导您（“您”指增值服务使用人，即中英人寿福相伴养老年金保险的被保险人）更好地使用增值服务，不属于您与中英人寿保险有限公司（以下简称“中英人寿”或“本公司”）之间保险合同所约定的保险责任，第三方服务商审核同意提供相关服务，不代表中英人寿对任何理赔申请的审核结果。

二、请您仔细、完整阅读本服务手册，并确定了解服务内容、服务流程、服务免责等信息，明白本公司对您个人信息的处理规则。如您不同意其中的任何条款，您应立即停止访问相关服务页面，您将无法进行下一步，且不能使用服务。

三、本服务手册中的增值服务由中英人寿委托第三方服务商北京启泰元康健康管理有限公司（以下简称“服务商”或“启泰元康”）为您提供。若您与第三方服务商因本服务产生任何纠纷，中英人寿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。**您与就诊医院及医生之间发生的医疗事故及纠纷与本公司无关。**

四、在享受服务时，中英人寿或第三方服务商会收集您的个人信息，您的个人信息和生成的健康报告将严格保密，中英人寿、第三方服务商保证不会将您的个人信息披露给与提供服务无关的第三方。

五、您在使用线下就医服务时，中英人寿及第三方服务商不会干涉医院内治疗、诊断等相关医疗行为，医疗服务请遵守医院规定。

六、线下就医协调服务不提供门急诊留观、急救、精神病、传染病、醉酒状态等人员的相关服务。

七、本服务手册中有关重大疾病的定义及具体疾病范围以相应保险条款为准。

八、您应当知晓并理解，如遇疫情或其他重大公共卫生事件，相关服务时间会酌情延长，同时也存在部分或全部服务无法正常为您提供的可能。本公司不会因此为您延长服务有效期。

九、中英人寿在行业环境变化或业务发展需要时可能对本手册进行修改，从而可能导致您能享有的增值服务发生变化。本公司保留对本服务手册所有细则的解释、根据实际情况变化调整第三方服务商或具体服务内容等权利。本公司将在中英人寿官方微信号或官方网站展示修改后的手册内容，不再向您作个别通知。如您不同意相应修改的，您有权停止使用增值服务，您继续使用增值服务的，则视为您接受中英人寿对本手册所做的修改。

服务概述

当您投保的《中英人寿福相伴养老年金保险》总保费达 10 万元（含），即可享有本服务手册中的增值服务。

服务概览

服务项目	服务次数	服务项目	服务次数
电话问诊	不限次数	护工服务	1 次/保单年度
对症预约	3 次/保单年度	定制康复方案	3 次/保单年度
三甲医院代购药	5 次/保单年度	视频医生讲解	3 次/保单年度
重疾绿通	1 次/保单年度	医护康复指导	12 次/保单年度
120 急救费用报销	1 次/保单年度	专科医生上门	3 次/保单年度
住院关爱	1 次/保单年度	院后居家康护	3 次/保单年度

服务对象

本服务手册中的增值服务仅限保险合同约定的被保险人使用，不可转让他人（重疾绿通服务除外，详见后述“服务内容”说明）。如无特殊说明，本服务手册中各服务项目内提及的“服务使用人”或“客户”均指前述被保险人。

服务期限

自您已投保的《中英人寿福相伴养老年金保险》合同生效日起 30 天内（含第 30 天）为服务等待期，本手册所载增值服务在保险合同首个保单年度，服务等待期届满后即生效。第二个保单年度起无服务等待期。如保险合同效力中止，在您办理复效后，自复效之日起需重新计算 30 天的服务等待期。服务有效期为 10 年。您的增值服务，需在您的保险合同在有效状态下享有。逾期未使用的增值服务视为放弃。

使用方式

您可通过线上申请或拨打第三方服务商客服电话咨询或申请 4000-600-603（每天 9:00-18:00）

服务内容

一、电话问诊

【服务内容】

1. 医生通过电话形式提供个性化健康咨询和常见疾病咨询（包括疾病咨询、就医指导、特殊人群指导等）、日常家庭药物使用指导及建议、健康促进（如控制体重、合理运动、健康饮食、戒烟等）、常见慢性病防治（高血压、高血脂、糖尿病等）、常规体检项目建议以及报告解读。
2. 如果咨询的问题全科医生无法回答，服务商承诺在 12 个小时内，由全科医生将病情转述给“公立医院医生”（普通内科、基本外科、妇科、产科、儿科、心血管、骨科、肿瘤科等），专科医生会根据病情进行回电咨询。

【服务说明】

1. 服务时间：7*24 小时。
2. 该服务不包含精神、心理及中医类咨询。
3. 该服务仅为健康咨询类服务，医生回复内容无法作为任何诊断或治疗的依据。

【服务流程】



二、对症预约

【服务内容】

全科医生根据您的症状进行精确分诊，快速预约专家门诊，两个工作日内回复就诊时间。陪诊人员于就诊前一日下午提醒客户具体就诊时间以及到达医院时间，提醒就诊注意事项（提醒携带相关物品、检测报告、饮食等问题）。

就诊当日，陪诊人员全程陪同您完成就诊过程并提供专业指导（包括检查项目必要性及合理性的建议等），解答治疗、饮食、运动等相关问题，但最终以医生的意见为准。如就诊当日不能出具检查结果，

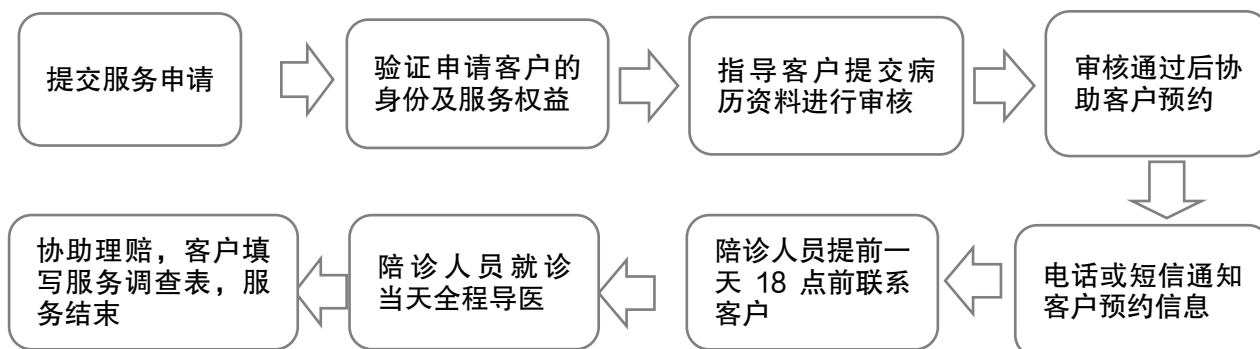
陪诊人员可代为寄送至指定地点。就诊结束后，若您有需求，陪诊人员可帮助客户取药（帮助客户严格核对药品的名称、剂量、用药方法及注意事项）并送至客户指定地点。

就诊结束后，在获得您授权的情况下，服务商工作人员可协助办理健康档案；对于需要定期复查的情况，通过电话提醒复查时间、复查内容以及复查注意事项。

【服务说明】

1. 服务时效：1—3 个工作日
2. 本项服务可指定医院但不可指定专家，如您指定专家预约或指定专家级别（例如主任医师或知名专家），服务商将尽量协调，但无法承诺时效和预约结果。
3. 若需变更或取消已预约的服务，需提前 12 个小时联系服务商。
4. 本项服务仅为非紧急状态下的预约，如您病情紧急请尽快到急诊就医。

【服务流程】



三、三甲医院代购药

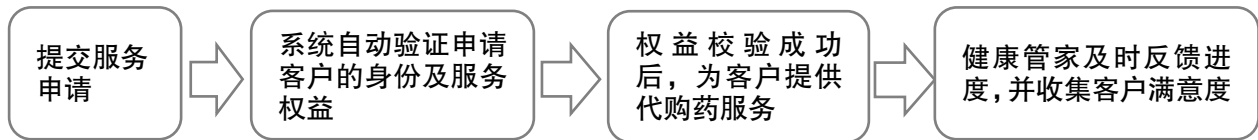
【服务内容】

针对慢性病及特殊疾病的药物，提供国内三甲医院代购药服务。根据您的购药需求，联系医院购买药品并邮寄至客户指定地址（挂号费、药费、邮寄费用客户自行承担），可提供用药咨询及指导服务。

【服务说明】

1. 服务时效：1—3 个工作日。
2. 该服务仅限非处方药购买；
3. 慢性病常用药购买需要客户提供既往诊断证明及处方单；
4. 如遇不可抗力因素，送药时间将酌情延长；

【服务流程】



四、重疾绿通

若您疑似或首次确诊罹患重大疾病, 可以使用门诊/住院/手术预约各一次, 就诊及出院期间全程陪诊, 医生均为副主任医师及以上级别, 可指定医院不可指定专家。

【服务说明】

1. 若您疑似或首次确诊罹患重大疾病方可使用;
2. 重疾绿通服务可转赠您的直系父母使用, 父母年龄需在 85 周岁及以下, 转赠前请您致电第三方服务商, 并提交关系证明进行审核, 审核通过之日起, 父母获得重疾绿通服务权益。重疾专家门诊、重疾住院加急服务、重疾手术加急服务、陪诊服务需一同转让, 无法只转赠其中一项服务。权益转赠需在服务初次使用前完成, 如服务已启动, 则服务对象须为服务初次使用者本人, 且该服务在服务有效期内仅可转赠一次。
3. 本项服务可指定医院但不可指定专家, 如您指定专家预约或指定专家级别 (例如主任医师或知名专家), 服务商将尽量协调, 但无法承诺时效和预约结果。
4. 本项服务仅为非紧急状态下的预约, 如您病情紧急请尽快到急诊就医。

● 重疾专家门诊

【服务内容】

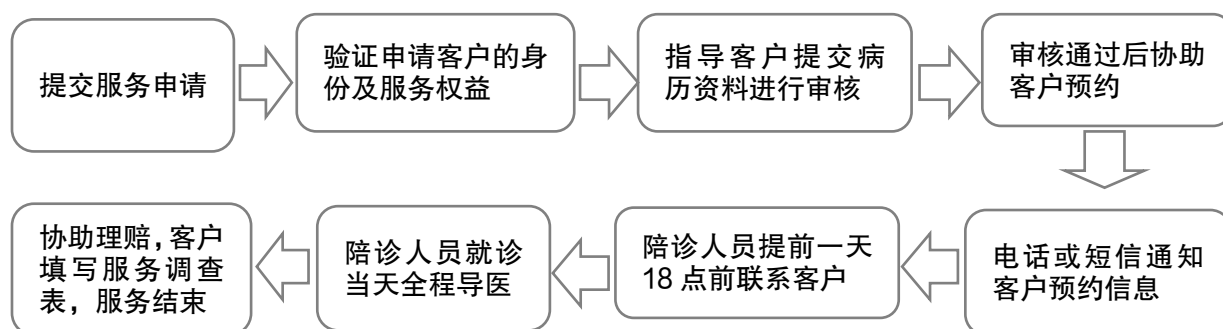
若您疑似或首次确诊罹患重大疾病, 在您的资料审核通过后, 由服务人员进行精确分诊, 为您快速预约专家门诊进行二次诊断, 为您提供就诊期间的全程陪诊服务。就诊结束后, 服务商工作人员将协助您办理健康档案; 对于需要定期复查的病人, 将电话或者短信提醒复查时间、复查内容以及复查注意事项。

【服务说明】

1. 服务时效: 1-5 个工作日。

2. 本项服务限制重大疾病，在为您启动服务之前，服务商工作人员会通过企业微信与您联系，您需将中国大陆地区二级或二级以上公立医院的影像检查、诊断证明等资料提交至服务商进行审核，审核时效为 1 个工作日，审核通过后可启动服务，您所提交的资料的开具日期需要在服务生效日之后。
3. 本项服务门诊类别包括：专家门诊、特需门诊及国际医疗门诊。
4. 服务预约成功之后非不可抗力将无法取消或变更，或已为您成功预约专家门诊并且取得您的确认，因您的原因未能准时就医，则视同一次服务已经完成。根据医院实际情况，若该次挂号费不能退还，则相关费用由您承担。
5. 陪诊服务仅限当次预约的门诊服务的陪诊，不含后期需要进行的检查。
6. 特殊情况下，部分权威专家可能会因为院方安排临时停诊。如遇此情形，会征求您的意见，协调当天同科室其他专家接诊或延期至原定专家的下一个出诊日就诊。

【服务流程】



● 重疾住院加急

【服务内容】

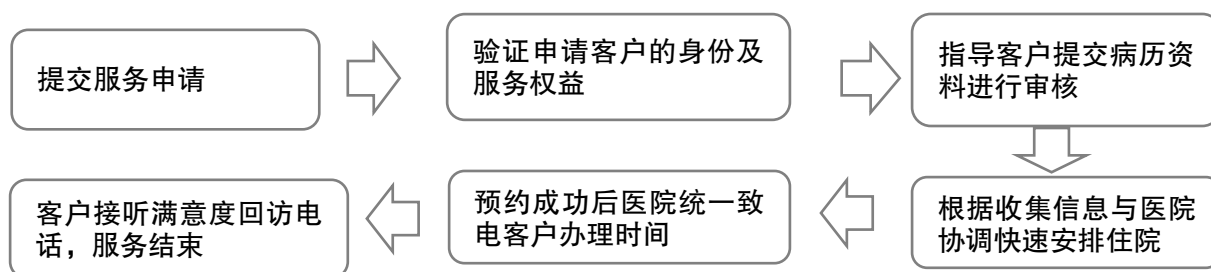
若您疑似或首次确诊罹患重大疾病且有住院需求时，私人医生可与医院协商，根据您的需求，由服务商为您进行住院安排，并由陪诊人员协助您办理入、出院手续，全程协助跟踪诊疗方案，并在出院后电话跟进康复情况及效果，根据实际情况给出适当的保健建议。出院后，在获得您授权的情况下，服务商工作人员可协助办理健康档案；对于需要定期复查的情况，通过电话提醒复查时间、复查内容及复查注意事项。

【服务说明】

1. 服务时效：5—7 个工作日。

2. 在为您启动服务之前，服务商工作人员会通过企业微信与您联系，您需将中国大陆地区二级或二级以上公立医院已经开具的住院单或确认已在医院住院排队等资料提交至服务商进行审核，审核时效为1个工作日，审核通过后可启动服务，您所提交的资料的开具日期需要在服务生效日之后。
3. 本项服务一旦启动无法取消。
4. 特殊时效说明：四川大学华西医院甲状腺外科住院手术、血液科住院预约时效及天坛医院神经外科住院手术预约时效会存在一定时间的延长，具体服务时效在您申请服务时由服务商根据当时院内预约情况告知您。

【服务流程】



● 重疾手术加急

【服务内容】

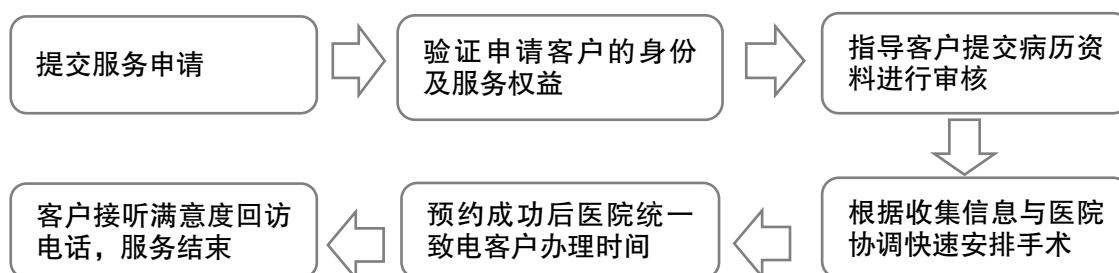
若您疑似或首次确诊罹患重大疾病并需要安排手术，服务商工作人员可与医院协商，根据您的需求，服务商为您进行手术安排，在您住院第一周进行电话沟通，并根据病情与专家沟通相关手术方案，对您的健康状况做全程的跟踪，并及时反馈到相关人员及家属，直到您治愈出院。您在住院期间，可以随时联系服务商工作人员，询问相关病情进展及下一步治疗方案。出院时，陪诊人员全程陪同，协助办理出院相关手续，并协助您收集保险理赔所需资料。出院后，在获得您授权的情况下，服务商工作人员可协助办理健康档案；对于需要定期复查的情况，通过电话提醒复查时间、复查内容以及复查注意事项。

【服务说明】

1. 服务时效：5—7 个工作日。
2. 在为您启动服务之前，服务商工作人员会通过企业微信与您联系，您需已经入院或将中国大陆地区二级或二级以上公立医院开具的住院通知等资料提交至服务商进行审核，审核时效为1个工作日，审核通过后可启动服务，您所提交的资料的开具日期需要在服务生效日之后。

3. 本项服务一旦启动无法取消。
4. 特殊时效说明：四川大学华西医院甲状腺外科住院手术时效及天坛医院神经外科住院手术预约时效会存在一定时间的延长，具体服务时效在您申请服务时由服务商根据当时院内预约情况告知您。

【服务流程】



● 陪诊服务

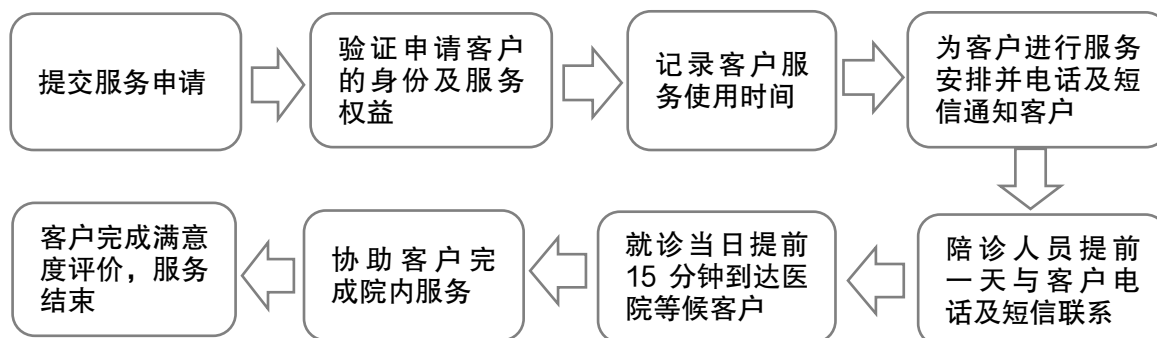
【服务内容】

若您疑似或确诊首次罹患重大疾病，需要使用专家门诊预约或者住院手术服务时，服务商根据您的需求，安排陪诊人员陪同就诊导医，协助您院内排队取号、手续办理、检查陪同、取送化验结果、缴费取药、出院办理等，帮助您轻松就诊。

【服务说明】

1. 本服务不支持单独使用，需要在使用专家门诊或者住院手术服务时同步使用。
2. 如您就诊的医院为传染病医院或者传染病科室则无法为您提供服务。
3. 如就诊人年龄为 10 岁（含）以下的儿童或者 75 周岁（含）以上的老人，需要在家属陪同下方可使用。
4. 该服务不支持日间手术或者日间全麻治疗类的服务陪同。
5. 该服务单次服务上限为 4 小时。

【服务流程】



五、120 急救费用报销

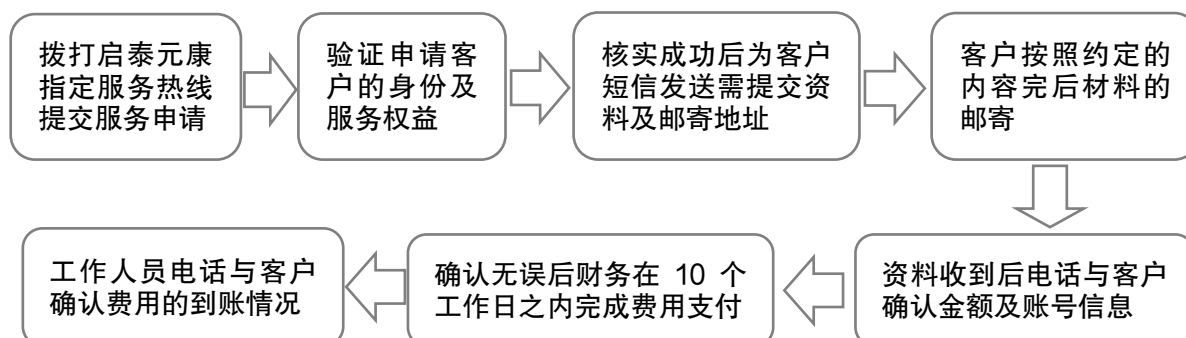
【服务内容】

当因遭遇意外伤害或遇到紧急情况时，您呼叫或协调 120/999 救援车辆进行急诊治疗后，服务商将在收到您提供的救护车上产生的相关费用票据后，为您报销救护车的费用（包括救护车车辆使用费、院前急救抢救费、药品/耗材/医疗设备使用费）。

【服务说明】

1. 服务商根据救护车发票金额支付费用，最高承担 1000 元，一年最多可享 1 次。
2. 报销费用包含救护车出车费、救护车医护人员出诊费及对急救患者实施救治的急救费。
3. 救护车类型仅限于省市急救中心、二级及二级以上医疗机构、乡卫生院妇幼保健机构所提供。
4. 本服务需客户提供准确无误的银行账号及银行开户行，才能使用。
5. 您提交完整的报销资料后，服务商将在 10 个工作日之内将费用支付到被保险人的账户。
6. 该服务需要您按照要求邮寄相关报销材料，邮寄费用需由您自行承担。

【服务流程】



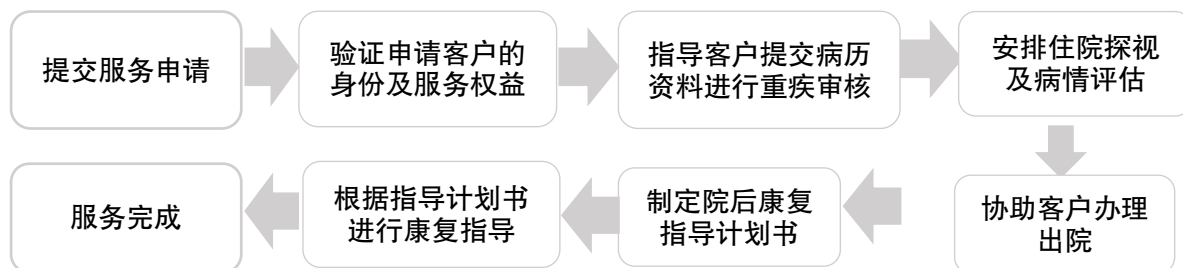
六、住院关爱

住院方可使用，住院期间服务商工作人员携带慰问品、慰问信，到院对您进行慰问探访，介绍相关服务权益，同时收集您本次入院的疾病诊断、检查结果、病历资料等以便评估、指导后续服务。住院治疗结束后，如需要进一步院后康复，将由专业的康复师收集您的病历资料，与您电话沟通病情情况，根据病情进行院后居家照护需求评估。出院时服务商工作人员向您提供同城免费专车接送，协助办理手续、收集理赔资料、全程陪同出院；若您后期需要进行理赔，可协助您进行相关服务资料的整理，并协助邮寄到保险公司。出院后 24 小时内，康护专员远程 1 对 1 向您收集相关资料（包括但不限于出院病历、诊疗经过、目前情况、用药、生活习惯等），进行心理、营养、自理能力等相关评估，定制您的个人专属院后居家康护指导建议书，并进行电话讲解。服务商工作人员为您建立健康档案，将整体计划推送给您并电话或者视频进行沟通讲解，3 次/年。主管医生、专科医生、康复师、护士远程指导向您提供一对一康复指导随访，针对康复建议，提供康复改善建议及康复指导，12 次/年。

【服务说明】

1. 服务时效：1—2 个工作日。
2. 在为您启动服务之前，需您将中国大陆地区二级或二级以上公立医院的影像检查、诊断证明等资料提交至第三方服务商进行审核，审核时效为 1 个工作日，审核通过后可启动服务。
3. 该服务不包含康复指导期间所需的耗材、药品等费用，康复所需耗材、药物等需客户自行提前准备。
4. 本项服务中的出院专车接送服务仅为同城专车接送服务，不包含跨市及跨省专车接送服务。同城指同一个地级市，若跨县可提供专车接送服务（车程需在 100 公里以内），超过 100 公里部分需您自行与第三方服务商结算。
5. 病情评估及出具院后指导计划书需获取您的病历资料（包括但不限于出院小结、诊断证明等可以获知您的病情、已接受的治疗及院方的出院建议等资料），如您无法及时提供相关资料，第三方服务商可根据您或家属主诉情况给予康复指导建议，如因您提供的资料不全导致的相应后果，中英人寿及第三方服务商将不承担相应责任。
6. 在第三方服务商为您出具院后指导计划书后，视为本次服务完成。
7. 身体同一部位的同种疾病（包括身体其他部位因该疾病而发生的转移）在服务有效期内只能使用 1 次。

【 服务流程 】



七、护工服务

【 服务内容 】

类别	服务项目	具体内容
一、基本生活照护	1.饮食照护	根据出院医嘱及服务对象实际情况，协助并完成实施：
		1.1 营养膳食的获取
		1.2 协助进食
	2.排泄照护	根据服务对象实际情况，协助并完成实施：
		2.1 如厕照护
		2.2 床上排尿、排便（根据服务对象客观需要）
		2.3 纸尿裤、尿垫使用（根据服务对象客观需要）
	3.生活技能照护	根据服务对象实际情况，协助并完成实施：
		3.1 穿、脱衣服
		3.2 上、下床
		3.3 床椅移动
		3.4 室内走动
		3.5 床上更换体位
	4.休憩照护	根据服务对象实际情况，协助并完成实施：
		4.1 合理的休息/睡眠的时间与适合体位
		4.2 睡眠期间服务对象的一般情况观察，特殊情况记录并反馈家属及上级主管
二、清洁与卫生	5.个人卫生照护	根据服务对象实际情况，协助并完成实施：
		5.1 面部清洁
		5.2 口腔清洁
		5.3 洗发沐浴
		5.4 手、足清洁
		5.5 修剪指/趾甲
		5.6 会阴部清洗（根据服务对象客观需要）
	6.环境卫生照护	根据服务对象康复环境，协助并完成实施：
		6.1 服务对象本人康复必要的床单位整理与清洗
	7.物品清洁	根据服务对象实际情况，协助实施：
		7.1 服务对象本人康复必要的生活用品的清洁
7.2 服务对象本人康复必要的被服的清洁		

		7.3 服务对象本人康复必要的衣物的清洁
	8.用具清洁	根据服务对象实际情况，协助实施：
		8.1 行动辅具（轮椅、拐杖、助行器等）的清洁及收纳
		8.2 肢体支具的清洁及收纳
		8.3 胸带、腹带、加压带等的清洁及收纳
三、情况观察	9.生命体征观察	根据服务对象实际情况，观察生命体征：
		9.1 测量体温并记录
		9.2 测量呼吸并记录
		9.3 测量脉搏并记录
		若发现异常及时告知家属并上报主管。
	10.一般情况观察	根据服务对象实际情况，进行一般情况观察，若发现突发异常情况及时告知家属并上报主管，如：
		10.1 伤口敷料渗血，渗液明显增多；
10.2 疼痛突然加剧；		
	10.3 突发不明原因恶心、呕吐等	
四、专项照护	11.用药照护	根据出院医嘱及服务对象实际情况，协助实施：
		11.1 遵医嘱帮助服务对象服药
	12.舒适照护	根据服务对象实际情况，必要时协助并完成实施：
		12.1 翻身/拍背，协助排痰
		12.2 物理降温
	13.安全照护	根据服务对象实际情况，必要时协助实施：
13.1 保护具的使用		
	13.2 护送与搬运	
五、关怀与陪同	14.心理关怀	14.1 与服务对象沟通，倾听需求，鼓励表达
		14.2 与服务对象交流时保持正向、积极温暖的态度

【服务说明】

1. 服务频次：1次，限3天2晚，服务不支持拆分使用，当次服务如使用天数未达上限也相当于服务完成，具体权益天数请查看“服务概览”。
2. 服务时效：1—2个工作日。
3. 该服务覆盖范围限地级市。
4. 如使用人为10岁（含）以内的儿童或75周岁（含）以上的老人，需要有一名家属陪同的情况下方可使用。
5. 如因医院规定等客观原因，外部护工无法进入，则优先为客户安排院内护工。
6. 本服务不支持患有传染性疾病、精神心理类疾病等可能对陪护人员造成人身及财产损害的疾病患者使用；不支持产科、急诊科、重症监护室、整形美容科以及康复科等科室的陪护服务。
7. 服务一旦预约成功护工到岗后不可取消，如仍需取消，则会扣除1次权益。
8. 该服务不包含既往症。

【服务流程】



八、定制康复方案

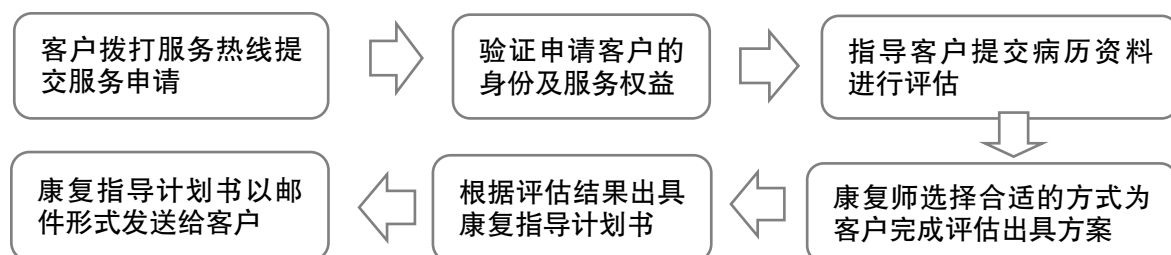
【服务内容】

如您经过住院治疗并出院后，可以根据病情情况，安排专业的康复师进行远程评估/上门评估（根据实际情况），并根据评估结果出具专业的康复方案，方案以电子版形式提供，并提供后续的康复跟进服务，康复方案包含针对疾病的饮食指导、康复建议、运动指导、用药指导（如需）等方面。

【服务说明】

1. 服务时效：1 个工作日。
2. 上门评估服务仅覆盖地级市。
3. 如您存在医学证明的传染病或者精神类疾病，则评估方式仅限远程评估。
4. 如因疫情等不可抗力原因导致无法进行协助，服务商则不承担责任。
5. 康复师出具的康复指导计划书仅供参考。

【服务流程】



九、视频医生讲解

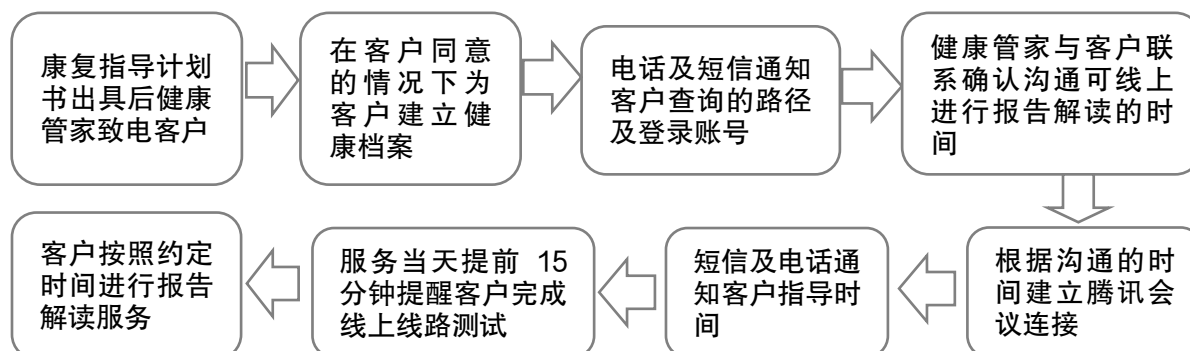
【服务内容】

康复指导计划书出具后，服务商工作人员将在获得授权的情况下建立线上健康档案，记录您的健康情况供您查阅和更新，同时针对您的康复指导计划书，将安排全科医生进行一对一的线上视频讲解和解答。

【服务说明】

1. 服务时效：1 个工作日。
2. 如因疫情等不可抗力原因导致无法进行协助，服务商则不承担责任。
3. 视频医生的讲解仅供参考。

【服务流程】



十、医护康复指导

【服务内容】

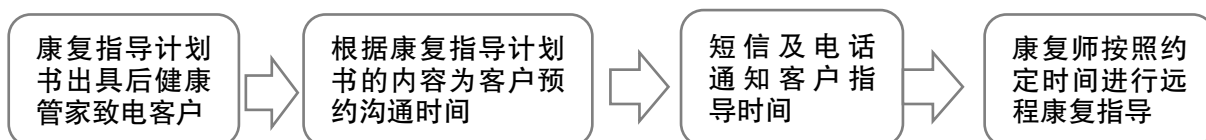
康复指导计划书出具并完成报告解读后，根据康复指导计划书的内容，服务商将根据您的情况安排全科医生/专科医生/康复师/护士每月进行远程指导，提供一对一康复指导随访服务。

【服务说明】

1. 服务时效：1 个工作日。
2. 如因疫情等不可抗力原因导致无法进行协助，服务商则不承担责任。
3. 远程康复指导服务仅供参考。

4. 远程指导的方式为电话指导或者线上视频指导，根据客户的情况由全科医生//专科医生/康复师/护士进行安排。

【服务流程】



十一、专科医生上门服务

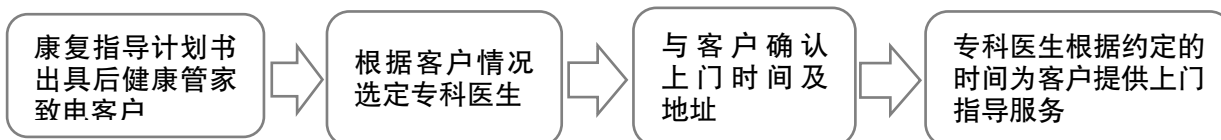
【服务内容】

根据病情及康复指导计划书的内容及前期病情的评估情况，服务商安排专科医生提供上门指导，一对一提供深入咨询及健康指导服务，对您的日常生活照料、基础并发症预防、呼吸功能恢复训练、院后营养搭配、院后用药功能及注意事项、病情观察及复诊等给予详细的建议。

【服务说明】

1. 服务时效：1—3 个工作日。
2. 如因疫情等不可抗力原因导致无法进行协助，服务商则不承担责任。
3. 该服务覆盖范围限地级市。
4. 如患有医学确诊的传染病或者精神类疾病，则该服务仅支持线上远程使用。

【服务流程】



十二、院后居家康护服务

【服务内容】

康复指导计划书出具并完成报告解读后，根据康复指导计划书的内容，服务商将根据疾病的情况安排全科医生/专科医生/康复师/护士提供上门指导服务。

居家康护服务内容列表如下（服务商根据病情进行安排）：

生活照护类		专项指导类			
项目	内容	项目	内容	项目	内容
1.面部清洁	根据客户疾病及能力状况，协助并指导：	11.疼痛应对指导	根据客户实际情况，指导：	19.功能维持与恢复指导	根据客户自身情况，根据医学专家建议督促并指导：
	1.1 采用适宜的清洁方法		11.1 其进行疼痛程度的科学判断		19.1 其进行肢体功能的维持与恢复，如
	1.2 其采用适宜的梳头方法		11.2 其采用适当的疼痛缓解应对方法，如冷热疗法、按摩等		19.1.1 卧床肢体摆放、体位的保持方法
	1.3 其采用适宜的剃须方法（男性客户）	根据客户的医嘱用药：	19.1.2 关节主、被动活动方法		
2.洗发沐浴	根据客户疾病及能力状况，协助并指导：	12.服药依从性指导	12.1 设立用药提醒		19.1.3 翻身、坐起、转移等的正确方法
	2.1 其采用适宜的洗发方法		12.2 制订药物使用记录单		19.1.4 现有辅具的使用
	2.2 采用适宜的沐浴方法（淋浴/坐浴/盆浴/床上擦浴）		12.3 指导药物使用（用药方法、途径、配伍禁忌、注意事项等）		19.2 其进行语言功能的维持与恢复，如
	2.3 其使用现有洗发沐浴辅具		12.4 给予现有药物相关辅具的使用指导		19.2.1 发音功能的维持与恢复
3.手、足清洁	根据客户疾病及能力状况，协助并指导：	13.导管照护指导	根据客户的置管及自身情况，指导：		19.2.2 相关肌肉群功能的维持与恢复
	3.1 其进行手部清洁		13.1 其进行日常观察，如导管的有效性、引流液的颜色、质、量等		19.2.3 书写功能的维持与恢复

	3.2 其进行足部清洁		13.2 其对异常情况(如局部皮肤异常、导管堵塞、引流异常等)进行判断	19.2.4 理解力的维持与恢复
4.修剪指/趾甲	根据客户疾病及能力状况,协助并指导:		并采取适宜的应对方法	19.2.5 现有辅具的使用
	4.1 其修剪指/趾甲		13.3 其学习日常护理的原则与方法,如导管的固定、敷料的保护、周围皮	19.3 吞咽功能的维持与恢复,如
	4.2 其使用现有指/趾甲护理用具		肤的清洁等	19.3.1 与吞咽困难等级匹配的安全进食、喂食方法
	(不包括灰指甲、嵌甲等需专业处理的情况,如发现以上情况,给予应对建议)		根据客户伤口情况,指导:	19.3.2 现有辅具的使用
5.皮肤管理	针对客户皮肤问题(如破损、湿疹、水肿、干燥、疤痕等),指导:	14.伤口管理指导	14.1 其进行日常观察,如伤口有无疼痛、红肿热痛、渗血渗液等	19.4 认知能力的维持与恢复,如
	5.1 其采取适当方法应对		14.2 学习伤口敷料的保护方法	19.4.1 记忆力的维持与恢复
	5.2 其观察要点,对问题及其改善情况进行持续观察		14.3 其学习伤口周围皮肤清洁方法	19.4.2 方向感的维持与恢复
	5.3 其使用现有皮肤保护辅助用品		14.4 其采取适宜的环境温、湿度	19.4.3 学习、组织、计划能力的维持与恢复
6.进食指导	根据客户病情、饮食习惯、进食能力等情况,指导;		14.5 其根据医嘱,前往医院就医换药	19.4.4 应变能力、判断力的维持与恢复
	6.1 其执行营养医嘱		14.6 其针对异常/意外情况的应对方法	19.4.5 现有辅具的使用

	6.2 其饮食原则		根据客户的病情及自身情况，指导：		19.5 心肺功能的维持与恢复，如	
	6.3 其采取适宜的进食体位		15.1 其进行体位/功能位的安置		19.5.1 科学呼吸方法的选择	
	6.4 其使用现有进食辅具		15.2 其选择针对性功能维持与恢复方法		19.5.2 耐力、肌力的维持与恢复	
	根据客户的疾病及能力状况，协助并指导：	15.骨 伤照护 指导	15.3 其进行伤口周围皮肤的观察与清洁		19.6 科学的术后运动方法	
7.如厕照护	7.1 其采取适宜的如厕方法		15.4 其使用现有支具		20.营养 指导	20.1 解读医院出具的营养报告或饮食建议
	7.2 其使用现有如厕移动辅具		15.5 其根据医嘱，前往医院就医随访			20.2 根据客户的疾病与自身情况，推荐营养专家，提供针对性营养方案
	7.3 失禁对象使用现有辅具/用品		15.6 其针对异常/意外情况的应对方法			20.3 现有辅具/用品的使用方法指导
	7.4 失禁对象进行局部皮肤清洁	根据客户的疾病及自身情况，指导：		20.4 平衡膳食的原则与方法指导		
8.翻身、叩背	根据客户的疾病及能力状况，协助并指导：	16.放、 化疗副 作用应 对指导	16.1 其采取适宜的血管保护方法	21.压疮 预防指导	根据客户疾病及自身情况，指导：	
	8.1 其采取适宜的翻身体位		16.2 其采取适宜的局部皮肤保护方法		21.1 其采取措施预防压疮	
	8.2 其正确进行肢体安置		16.3 其进行并发症（脱发、免疫功能损伤等）的观察、预防与应对		21.2 其对压疮易发部位进行观察并学习应对方法	
	8.3 其采取正确的翻身方法		根据客户情况，指导：		21.3 其使用现有辅具	
	8.4 选择适宜的翻身频次	17.生 活方式 指导	17.1 建立健康的睡眠、运动、社交等生活习惯	22.静脉血 栓预防指 导	根据客户的疾病及自身情况，指导：	

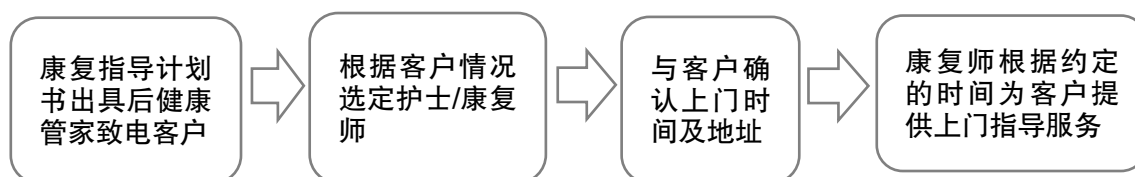
	8.5 其采取正确的叩背方式		17.2 其对疾病突发状况采取适当的应对方法		22.1 采取适宜的静脉血栓预防措施
	8.6 促进排痰的方法		根据客户情况以及居家环境，指导：		22.2 其掌握静脉血栓的观察方法
9.生活自理能力恢复指导	根据客户的疾病及能力状况，协助并指导：	18.居家风险防范指导	18.1 其预防并应对坠床、跌倒、误吸、烫伤、误食等意外情况		22.3 其使用现有辅具
	9.1 其进行自理进食能力的维持与恢复		18.2 合理使用现有辅具		
	9.2 其进行个人卫生、穿脱衣物自理能力的维持与恢复				
	9.3 其进行床椅转移等移动能力的维持与恢复				
	9.4 其正确使用现有辅具				
10.生命体征观察指导	针对血压、体温、脉搏、呼吸、血糖等项目，指导：		/		
	10.1 其进行正常值与异常值的判断				
	10.2 其采用正确的测量与记录方法				
	10.3 其采取针对异常情况的应对方法				
	10.4 其正确使用、清洁保养现有测量工具				

【服务说明】

1. 服务时效：1 个工作日。
2. 如因疫情等不可抗力原因导致无法进行协助，服务商则不承担责任。

3. 该服务覆盖范围限地级市。
4. 如患有医学确诊的传染病或者精神类疾病，则该服务仅支持线上远程使用。
5. 上述服务内容限居家康护服务所提供的服务内容列表，不等同于上门一次可以提供上述全部服务，具体上门服务内容由服务商工作人员根据病情进行评估并电话和您确定后再进行安排。

【服务流程】



注意事项

1. 如您为未成年人、限制民事行为能力人或无民事行为能力人，本服务申请应由监护人陪同。
2. 在服务发生过程中产生的除本协议约定之外的任何费用（包括但不限于药品费用、配送费用、线下挂号费、诊疗费用等）均由您本人承担和支付。
3. 如本公司查明正在申请或享受本协议约定服务的使用人不符合本协议约定的，本公司有权立即拒绝提供本服务并保留追偿的权利。若第三方服务商已提供服务的，本公司有权追回该服务产生的费用，并依法终止剩余未使用服务权益，因此给本公司造成损失的，本公司有权要求您赔偿。
4. 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未展开合作的第三方。为了更好地为您提供服务，本公司会向您询问姓名、性别、电话号码、地址等诸多信息，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。
5. 在下述情况下，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；
 - （4）本公司根据您的服务申请，在协调第三方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。
6. 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。
7. 您知晓并确认，向您提供的服务因此所产生的数据及内容（包括但不限于文字、图片、视频、音频等），均于国家卫生健康行政部门全程留痕，确保可查询、可追溯、可管控。
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、物资短缺或定量配给、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。

中英人寿保险有限公司
北京市朝阳区东三环中路20号楼12层、15层、10层01、03、05-09单元
客服电话和投诉电话 95545

