

# 健康管理服务说明

## — 救护专家

注

由招商信诺人寿保险有限公司通过招商信诺健康管理有限责任公司及其合作第三方向指定保险合同下的被保险人或其他权益人提供健康管理服务，以下招商信诺健康管理有限责任公司简称“HMC”。

本说明内容系对健康管理服务的简要说明，具体保险责任、责任免除等内容请以保险合同为准。

服务期限：服务有效期与被保险人有效保单的起止日期保持一致。

### 急救协助服务

#### 服务内容:

急救服务由HMC与第三方合作机构提供全年不限使用次数的120院前急救协助服务。当被保险人需要呼叫120救护车时，可协助联络家属、向急救中心报警、协调派遣救护车及提供必要的急救建议，同时提供全年限额1000元的院前120救护车费用额度（包括车费及车上施救的相关费用额度）。

#### 服务流程:

- 1、被保险人需要120急救且救护车尚未抵达前，被保险人本人或家属致电服务热线
- 2、接线人员将通过被保险人真实姓名及本人手机号与被保险人确认服务权益
- 3、HMC及合作第三方协助呼叫当地急救中心电话，并跟踪急救车的救援进程，如有需要可代为联络亲属
- 4、如被保险人自行拨打120，须在使用120服务后48小时内拨打010-51299778进行备案
- 5、救护车到达医院后，被保险人或亲属取得救护车及车上施救费用票据，将发票或收据及报销收款账号一同寄付运费邮寄至指定收件人处，寄送地址请咨询客服人员
- 6、收件人收到票据后，5个工作日内完成报销支付

#### 服务标准:

- 1、服务热线：010-51299778
- 2、服务时间：7×24小时，全年无休

#### 注意事项及风险提示:

- 1、被保险人在来电使用急救协助服务并支付院前120救护车费用后，须保留好相关发票或收据凭证，之后致电010-51299778告知120救护车的具体费用发票或收据金额及其银行账号信息，并将银行账号信息及发票或收据寄送至指定地址，在收到发票后5个工作日内将费用转账至被保险人的指定银行账户。
- 2、如被保险人自行呼叫120，须在使用120服务后48小时内拨打010-51299778进行备案，否则被保险人将无法享有相应院前120救护车费用额度。费用优惠部分不包含使用救护车进行转运或转院的情况。
- 3、服务区域：以上服务范围为中国大陆地区（不含港澳台地区）。
- 4、如出现以下情形之一，被保险人将无法享有相应院前120救护车费用额度：
  - 被保险人出院后返回家或其惯常居住地时发生的救护车费用；
  - 无支付凭证的费用；
  - 被保险人故意自伤、故意犯罪或者抗拒依法采取的刑事强制措施；
  - 被保险人醉酒、斗殴，服用、吸食或注射毒品；
  - 被保险人酒后驾驶，无合法有效驾驶证驾驶或驾驶无合法有效行驶证的机动车；
  - 战争、军事冲突、暴乱或武装叛乱；
  - 核爆炸、核辐射或核污染；
  - 牙齿修复、牙齿整形及视力矫正或安装假齿、假眼、假肢及其他附属品所发生的费用；
  - 被保险人已经接受任何第三方赔付的，就同一费用，被保险人将无法再享有相应救护车费用优惠。

### 全球紧急救援服务

#### 服务内容:

HMC及其第三方合作机构为进行不超过90天的、离开其常住地150公里或者离开其常住地所在国旅行的权益人提供医疗咨询、评估和推荐、入院担保、紧急医疗转运、医疗送返等多项救援服务，紧急救援需经HMC的医疗团队预先批准。本服务权益人包含被保险人本人，以及被保险人的配偶和子女。

### 1) 医疗咨询

权益人致电运营中心的多语种服务人员，HMC及合作第三方机构为权益人提供医疗咨询、评估及向权益人推荐具有资质的医生。

### 2) 紧急医疗转运

若经医生和咨询医生，及主治医生共同确定，权益人所在医院医疗设施无法满足病情需要，HMC应在适宜的医疗监督下，通过适当的转运方式（如车辆、飞机等）将权益人运送至最近的且能够提供必要的医疗设施的医疗场所。

### 3) 医疗送返

若医生及主治医生确定因医疗必须，HMC应在适宜的医疗监督下，在得到医学许可的前提下，将权益人运送至原出发地较近的医疗场所或康复机构。如果自权益人出院日起算，取得商业航班飞行所需的医疗许可的时间超过14（含）天，可以安排其他适当的运送方式作为替代，如通过医疗救援飞机。根据案件的必要性，医疗或非医疗运送均可能被提供。

### 4) 入院担保

HMC或HMC第三方合作机构及时向国外的医院签发费用担保函以便权益人能够入院治疗/或确认权益人的医疗保险情况。如实际发生住院押金垫付，权益人必须在垫付当日起四十五（45）（含）天内，向HMC偿还所有垫付款项。

### 5) 医疗监护

医务人员会监护权益人入院后的医疗状况，（1）与其主治医生/或医院定期保持联系，并/或（2）向其家庭成员传递合法的必要医疗状况。

### 6) 处方药援助

权益人在旅途中需要运送和/或更换处方药，与主治医生协商后，HMC将在可能的情况下依法运送和/或协助更换。权益人负责处方及药品费用。

### 7) 紧急信息传递

HMC将传递和接收权益人与家属间或雇主间的合法的紧急信息。

### 8) 安排亲友探望

若权益人独自旅行且须接受超过连续七（7）（含）天的住院治疗，HMC将安排其家庭成员或朋友通过适当的交通工具前往探望，即安排相当于普通航班经济舱的往返机票到达离权益人所在医院最近的主要机场。如适用，家属或朋友自身应满足所有签证及旅行证件要求。

### 9) 照顾未成年子女

如果权益人因事故或疾病的医疗情况不幸身故而导致其随行的未成年子女无人照顾，HMC会安排未成年子女回家，即安排相当于单程普通航班经济舱机票。必要时，安排随行人员护送。

### 10) 遗体送返

如果权益人不幸身故，HMC安排将遗体送回其原出发地附近经授权的殡仪馆并支付相关费用。HMC将全程安排，包括确认当地具备资质的殡仪馆、太平间或能够直接安排尸体运送的机构、主动和使领馆沟通、协调完成所有文件的准备并取得相关法律放行文件、协助取得死亡证明、购置最基本的标准的骨灰盒会棺椁以便进行转运、以及安排整个转运过程。

### 11) 紧急创伤咨询

为权益人提供初步的在线处理意见，并按需求跟进推荐合适的医疗人员。

### 12) 法律和口译员推荐

HMC将应要求帮助推荐口译员，顾问或法律人员。

### 13) 遗失行李或文件找寻援助

HMC将协助寻找丢失的行李、证件、个人财务/或协助补票。

### 14) 保释协调

HMC将基于法律规定或被保险人的要求，协调权益人保释，并为权益人提供或协调提供保释金。

### 15) 应急现金协调

当权益人遭遇可经证明的旅行紧急情况，导致没有经济来源，HMC将协助权益人紧急周转其所需现金。但权益人自行提供经济来源。

### 16) 旅行前信息咨询

HMC为权益人提供其他信息服务，例如提供目的地国家的的信息，包括签证要求、免疫接种建议、大使馆和领事馆信息，国家详情和安全公告以及旅游目的地的其他相关信息。

## 🏠 服务流程:

- 1.权益人需要紧急转运时拨打服务热线（国内：010-5129 9778；境外：86 10 5129 9778）
- 2.客服确认权益人信息（如姓名、身份证号等），核实权益人符合相关服务启动条件后提供服务并持续跟进至服务结束。

## 📄 服务标准:

热线服务时间：7×24小时，全年无休

## 📌 注意事项及风险提示：

### 1. 发生下列任一种情形的，将不适用本服务：

- 以治疗为特定目的而进行的旅行。
- 因参与战争或叛乱行为而遭受的伤害。
- 从事违法行为。
- 自杀未遂。
- 使用毒品（但医生开具的处方除外）。
- 权益人被转移至另一个具有相似医疗水平的医疗场所。

### 2. 发生下列任一种情形的，将不适用紧急医疗转运或安排医疗送返服务：

- 未获得医疗授权。
- 当地医生可以治疗且不妨碍继续旅行的一般性受伤，如扭伤、轻微骨折或不妨碍旅行的其他情况。
- 28周（含）以上的怀孕后期。
- 精神或神经性不适（已入院后发生的除外）。

**3. 因紧急援助服务范围遍及全球，运送响应时间与事件发生地有直接关系。**对于因罢工或其他无法控制的原因（包括但不限于天气情况、有无机场、飞行条件、有无高压舱、通讯系统、缺少适当的旅行证件或提供服务受到法律或法令的限制或禁止等情形的），导致无法提供服务或服务延迟的，上述风险由权益人自行承担。

**4. 所有第三方咨询医生和律师等专业人士均为独立的合同方。**上述人员向权益人提供服务所导致的任何执业过失产生的任何问题，由权益人与上述人员协商解决，相关法律责任由权益人与上述人员承担。

**5. 全球紧急救援须事前联系HMC并取得HMC的预先批准，**紧急情况下，在接受上述治疗前不需立即作预先批准申请（紧急情况指不立即采取需预先批准的治疗就会使被保险人的健康严重受损的情形），但需权益人或其指定代理人务必在就诊的48小时内联系HMC，补办预先批准申请。

## 上门护理服务

### 📌 服务内容：

被保险人在服务期内发生住院或手术，出院后需要护理、康复服务的，在服务清单内提出服务申请，由HMC安排相关合作伙伴提供上门护理服务，在服务期内提出服务申请，一年之内可根据被保险人实际需要累计8项次服务，服务清单内的一项服务使用被记为使用1次项。

### 📌 服务标准：

1. 被保险人致电医疗咨询热线400-820-2287提出需求（提前2个工作日）
2. 健康专员联系被保险人明确需求，评估护理方案，确认护理内容、护理时间等相关信息
3. 协助被保险人在合作网络内预约上门护理人员（执业护士）
4. 预约成功后，发送短信通知被保险人
5. 护士按约定时间和服务内容上门护理，护理结束后发送护理报告

### 📌 服务须知：

1. 预约服务时间：周一到周五 9:00—18:00，周末及法定节假日除外
2. 上门服务时间：周一至周日 8:00—21:00，春节法定节假日除外
3. 需提前2个工作日提出上门护理需求，婴幼儿患者需要进行评估后才可提供上门服务

## 📌 注意事项及风险提示：

1. 上门打针服务不提供药品，只提供护理技术服务，为了被保险人用药安全，需要提供药品处方护士才可提供上门服务。
2. 为了提供专业安全的护理服务，对需要用药的订单，比如打针、直肠给药、采血化验等，需要提供医嘱等证明才可以进行预约。
3. 不提供上门输液服务。按照国家卫健委相关规定，上门输液服务未纳入到护士上门服务项目中，只允许提供肌肉注射和皮下注射的打针服务。建议选择就近的医院进行输液。
4. 只提供采血技术服务，暂时不提供血样运输及化验服务，采血后还需要患者家属将血样送往检测机构。
5. 每项服务均有标准服务时长，如超过服务时长，可能需另外收取费用。
6. 本服务预约成功后，不可取消或改期，如需取消或改期，视服务使用1次。
7. 被保险人需主动向护士出示国家正规医院医生开具的证明文件。包含但不限于：诊断说明书、医嘱处方、出院治疗单等。
8. 在服务过程中，请务必听从护士安排。未经护士允许的情况下，不要有影响护士操作或对操作有不良效果的行为以免发生意外。
9. 被保险人可要求首次提供服务的护士主动出示护士资格证、护士执业证等相关证明。
10. 上门护理服务中，使用的所有药品应全部由被保险人提供，被保险人需自行对药品的正规来源及安全性负责。如需使用附表中列明服务耗材以外的耗材，被保险人可自行准备耗材或委托护士代买，凡需护士代买的，被保险人可要求护士提供耗材渠道来源，如发生耗材质量安全问题，HMC不承担任何法律责任。
11. 任何操作均有可能引起一定的不良反应、并发症等现象，为降低风险，请务必确保家中有成年家属陪伴监护。护理过程中出现任何不适症状请要求护士立即停止操作，并采取相应处理措施；情况严重时需立即与医院联系，及时就诊。
12. 提供服务的护士仅提供被保险人已预约的服务内容，不提供该项服务范围外的任何服务。如根据被保险人要求护士提供已预约服务范围外的任何服务，产生任何问题由被保险人自行承担责任和损失。
13. 为保障被保险人的安全，护士服务前根据病情、药品或技能评估后，判定被保险人病况不能适用该项服务的，有权不提供该服务。
14. 对于因被保险人与护士自行约定开展订单以外服务内容的、或护士技能不匹配但被保险人仍坚持由该护士提供服务等情况，造成任何肢体疾病与经济财产损失的，由被保险人自行承担责任和损失。
15. HMC提供合作网络内的附表所列上门护理服务，如被保险人需求超过此范围，则无法提供该服务，敬请谅解。

附表

名称	服务人群	服务耗材	标准服务时长
伤口换药	原有伤口敷料移位、脱落或污染的清洁消毒，以及术后伤口的无菌换药等。	手卫生湿巾、碘伏棉球、酒精棉球、干棉球、一次性无菌垫巾、一次性使用检查手套（灭菌）、金属镊子、无菌纱布	20分钟
外科伤口拆线	无菌手术切口，局部及全身无异常表现，已到拆线时间，切口愈合良好者。	金属镊子、医用纱布、一次性无菌垫巾、一次性使用检查手套（灭菌）、碘伏棉球、手卫生湿巾、医用胶布、拆线剪刀	1小时
上门打针	具备医院医生开具的处方、执行单，带药回家，不方便去医院注射的患者。	一次性安尔碘消毒棉签、小砂轮、一次性注射器1ml、一次性注射器5ml、手卫生湿巾	20分钟
静脉采血	需采集血液标本，用于检查化验指标、基因测序等被保险人。	手卫生湿巾、一次性无菌垫巾、检查手套、一次性止血带（细软）、一次性安尔碘消毒棉签、输液贴、一次性采血针	30分钟
物理降温	发热发烧的患者。	不含	30分钟
压疮护理指导	由于长期卧床，造成压疮的患者。	不含	1小时
压疮伤口换药	由于长期卧床，造成压疮的患者。	一次性换药盘、金属镊子、一次性使用检查手套（灭菌）、一次性无菌垫巾、医用纱布块、碘伏消毒棉球、干棉球、手卫生湿巾、医用胶布、无菌棉签、10ml生理盐水	1小时
鼻饲护理	行胃管留置术患者，如昏迷、口腔疾患等，不能经口进食，通过胃管给予营养的患者。	不含	1小时
留置胃管	行胃管留置术患者，如昏迷、口腔疾患等，不能经口进食，通过胃管给予营养的患者。	一次性注射器、进口导丝胃管、手卫生湿巾、一次性石蜡油、一次性治疗巾、一次性干棉签、一次性使用检查手套（灭菌）、固定胶布、鼻贴、一次性纱布、塑料镊子、弯盘	1小时
留置导尿	长期留置尿管，需要居家维护并更换尿管的患者。	导尿管（无导丝）、方巾、洞巾、大托盘、引流袋、液体助推器、润滑剂棉球、别针、纱布、镊子、乳胶手套、腰盘、试管、小托盘	1小时
灌肠护理及指导	便秘患者，长期卧床的患者。	不含	1小时
雾化护理	哮喘、呼吸道、支气管炎、肺部等患者需要雾化治疗。	不含	30分钟
吸痰护理及指导	昏迷病人，痰液特别多有窒息可能的病人，需气管内给药，稀释痰液的病人。	一次性吸痰管、吸引器连接管、纱布、一次性使用检查手套（灭菌）、手卫生湿巾	30分钟
造口护理	术后有造口护理。	一次性换药盘、镊子、一次性使用检查手套（灭菌）、医用纱布块、碘伏消毒棉球、干棉球、一次性无菌垫巾、手卫生湿巾、10ml生理盐水	1小时
PICC护理	适用于留置PICC（经皮深静脉置管）后，需定期维护的居家患者与反复化疗的肿瘤患者。	手卫生湿巾、一次性无菌垫巾、纸尺、取残留胶湿巾、酒精棉片、输液贴、检查手套、10ml无菌注射器、纱布块、酒精棉签、3.15%洗必泰消毒棒、无菌贴膜、预充式导管冲洗液10ml、思乐扣、正压输液接头	1小时
膀胱冲洗	长期留置尿管。严重血尿者、尿管发生堵塞、前列腺及膀胱手术后患者。	输液器、输液贴、安尔碘棉签、一次性使用检查手套（灭菌）、手卫生湿巾、生理盐水500ml、一次性无菌垫巾	20分钟
口腔护理	半自理/无法自理/卧床老人	一次性治疗盘、无菌纱布、一次性无菌垫巾、压舌板、一次性使用检查手套（灭菌）、无菌棉棒、石蜡油棉球、吸水管、开口器、手卫生湿巾、生理盐水10ml	20分钟
外周静脉留置针的维护	长期输液，需要居家维护的患者	不含	30分钟
失禁性皮炎的预防护理	各个系统的疾病导致的长期卧床患者	不含	30分钟
人工肛门便袋护理	多见于低位直肠癌根治术后、结肠癌术后临时造口、肠梗阻患者	不含	30分钟
腹透管维护	急、慢性肾功能衰竭患者	不含	1小时
直肠栓剂给药	长期便秘人群	不含	30分钟
坠积性肺炎预防护理	多见于严重消耗性疾病，尤其是临终前由于心功能减弱，长期卧床，引起肺部长期处于充血、淤血、水肿而发炎的患者	不含	1小时
输液港（PORT）维护	80%用于癌症治疗，静脉化疗，营养支持治疗。60%的输液港用于乳腺癌的治疗患者	手卫生湿巾、一次性无菌垫巾、一次性无菌弯盘、镊子、酒精棉球、碘伏棉球、干棉球、无菌纱布、生理盐水10ml、肝素	1小时
糖尿病足溃疡的护理	糖尿病严重并发症患者	不含	1小时
气管切开置管的护理	深昏迷患者；由于肺功能不全所致的呼吸功能减退或衰竭需要进行机械通气；各种急慢性咽喉阻塞，严重颌面，颈部外伤，以及上呼吸道外伤、异物、肿瘤、感染，中枢神经系统功能障碍，导致呼吸道阻塞。	手卫生湿巾、一次性换药盘、塑料镊子、一次性使用检查手套（灭菌）、医用气切纱布块、干棉球、一次性无菌垫巾、酒精棉球、生理盐水10ml	30分钟
引流管护理	各种医疗管路的患者	一次性无菌垫巾、一次性安尔碘消毒棉签、一次性使用检查手套（灭菌）、纱布、手卫生湿巾、一次性引流袋、一次性换药盘	1小时
安全护理	需在居家环境下康复，且自身意识行动受限的患者。	不含	1小时
心脑血管疾病护理及指导	高血脂症、高血压、动脉粥样硬化等心血管疾病患者；心血管慢性病患者（需要长期观察、护理以及生活照护的患者）；心血管疾病术后患者。	不含	1小时
认知能力评估与指导	认知障碍和痴呆患者，长期卧床行动不便，临终患者	不含	1小时
老年常见风险评估与指导	老年群体，长期卧床行动不便群体	不含	1小时
康复辅具器具使用指导	老年群体，长期卧床行动不便群体	不含	1小时
疾病康复指导	老年群体，长期卧床行动不便群体	不含	1小时
压力性损伤风险评估与指导	老年群体，长期卧床行动不便群体	不含	1小时
疼痛评估与指导	癌症或急慢病疼痛患者	不含	1小时
营养评估与指导	全人群	不含	1小时
日常生活能力评估与指导	老年群体，长期卧床行动不便群体	不含	1小时

**注：**护士进行上门护理服务时如涉及服务耗材清单内的物品，均由护士自行准备，被保险人不用额外支付费用，如涉及服务耗材清单以外的物品、设备及药品，护士上门前会与被保险人进行沟通确认。



招商信诺人寿保险有限公司  
网址：<http://www.cigna.com>

总公司地址：深圳市深南大道7088号招商银行大厦31楼 邮编：518040  
如需了解分支机构信息，请登录公司网站查询。

本手册由总公司统一印制