

## 住院照护服务

(一) 服务简称：住院照护服务

(二) 服务简介：由友邦签约的第三方服务商为客户提供**医院内护工照护、出院交通安排及陪护、出院后居家上门康护**服务。

(三) 服务对象：被保险人本人

(四) 服务有效期：从团体保险合同中的被保险人个人保险生效之日起；服务止期同团体保险合同中的被保险人保险止期。

(五) 服务次数：在服务有效期内，医院内护工服务 1 次，每次不超过 8 天，每天服务时长最长 24 小时；出院交通安排及陪护服务 1 次；出院后居家上门服务 3 次，每次不超过 1.5 小时。

(六) 服务等待期：同保险合同等待期。

(七) 服务地域：以第三方服务商各项服务覆盖的医院或地区为准。

(八) 服务启动条件：在本合同有效期内，若被保险人因意外事故或于等待期后因疾病原因入住医院治疗，即可申请服务。

(九) 服务时间：每日 8:00-19:00，以北京时间为准。

(十) 服务内容：由友邦签约的第三方服务商根据被保险人需求为被保险人提供医院内护工照护、出院交通安排及陪护、出院后居家上门康护服务。

**1. 医院内护工照护服务**：入院前专业指导、照护需求评估、住院专业照护计划、住院护工服务、住院期间专业护士现场探访、出院当天专业护士现场协助。其中住院护工服务包括基本生活照护（饮食照护、排泄照护、生活技能照护、休憩照护等），专项照护（用药照护、舒适照护、安全照护等）、清洁与卫生照护（个人卫生照护、环境卫生照护、物品与用具清洁等）、关怀陪同等。详情请见《医院内护工照护服务内容及免责声明》及《医院内护工照护服务覆盖医院清单》。

**2. 出院交通安排及陪护服务**：出院交通安排、出院陪护。详情请见《出院交通安排及陪护服务内容及说明》及《出院交通安排及陪护服务覆盖城市清单》。

**(1) 出院转往另一家医疗机构继续治疗，属于医疗转运服务，不属于出院交通安排及陪护服务范围；全程陪护仅限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）。**

(2) 被保险人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（被保险人具备自主行动能力的提供五至七座商务车；被保险人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）。陪护人员全程陪同被保险人返回家中，在途中密切关注客户的生命体征变化、安全及舒适状况，并随时给予指导。

(3) 被保险人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, 承担被保险人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 (五至七座商务车)。**不提供全程陪护服务。**

**3. 出院后居家上门康护服务:** 综合评估、出具康护指导书电话讲解康护指导书、制定上门康护服务计划、上门康护服务计划讲解、康护管理师 (专业护士) 上门服务 (服务包含: 现场评估、生活照料、专项指导、健康促进、心理关怀)。详情请见《出院后居家上门康护服务内容及免责声明》及《出院后居家上门康护服务覆盖城市清单》。

(十一) 服务流程:

#### 1. 医院内护工照护服务

(1) 客户关注“友邦团险”微信公众号并绑定个人身份或下载并注册登陆“友邦团险”APP; 客户进入“友邦团险”微信公众号或APP的“健康服务”板块, 点击“住院照护服务”按钮。

(2) 客户进入“住院照护服务”页面, 可查看服务细则和流程, 点击友邦签约的第三方服务商的服务热线发起服务申请; 第三方服务商的客服专员核实被保险人身份, 并明确被保险人服务需求。

(3) 第三方服务商在接到服务需求后, 2 个工作日内由项目服务专员主动联系客户了解详细需求及信息。

(4) 第三方服务商 24 个自然小时内对客户进行远程评估, 根据评估结果制定《住院专业照护计划》并在 48 个自然小时内匹配护工人选。

(5) 第三方服务商安排责任护士按约定时间带护工前往客户所在医院实施探访, 介绍《住院专业照护计划》并得到客户确认。

(6) 责任护士指导专属一对一护工依据计划内容提供住院照护服务。

(7) 责任护士在客户出院时提供出院协助服务;

(8) 服务完成 48 个自然小时内进行电话回访。

#### 2. 出院交通安排及陪护服务

(1) 客户关注“友邦团险”微信公众号并绑定个人身份或下载并注册登陆“友邦团险”APP; 客户进入“友邦团险”微信公众号或APP的“健康服务”板块, 点击“住院照护服务”按钮。

(2) 客户进入“住院照护服务”页面, 可查看服务细则和流程, 点击友邦签约的第三方服务商的服务热线发起服务申请; 第三方服务商的客服专员核实被保险人身份, 并明确被保险人服务需求。

(3) 第三方服务商在接到服务需求后, 2 个工作日内由项目服务专员主动联系客户了解详细需求及信息。

(4) 第三方服务商根据客户出院时间、身体情况等信息进行评估，完成评估后 24 个自然小时内完成车辆与陪护人员匹配。

(5) 第三方服务商与客户再次确认出院时间、地点、安排所需车辆及辅助设施，并为客户发送服务安排确认信息。

(6) 服务人员按约定时间前往医院，协助客户办理出院手续，全程陪护及指导，护送客户返回家中（单程距离 200 公里以内提供）。

(7) 服务完成 48 个自然小时内进行电话回访。

### 3. 院后居家上门康护服务

(1) 客户关注“友邦团险”微信公众号并绑定个人身份或下载并注册登陆“友邦团险”APP；客户进入“友邦团险”微信公众号或 APP 的“健康服务”板块，点击“住院照护服务”按钮。

(2) 客户进入“住院照护服务”页面，可查看服务细则和流程，点击友邦签约的第三方服务商的服务热线发起服务申请；第三方服务商的客服专员核实被保险人身份，并明确被保险人服务需求。

(3) 第三方服务商在接到服务需求后，2 个工作日内由项目服务专员主动联系客户了解详细需求及信息。

(4) 第三方服务商安排专职服务医护人员于需求提出的 24 个自然小时内前往被保险人居住地进行评估。

(5) 专职服务医护人员上门评估后，48 个自然小时内为被保险人出具针对其日常生活照料、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、个性化风险预防等的详细《院后居家康护指导书》，并为被保险人及家属讲解。

(6) 第三方供应商在完成《院后居家康护指导书》确认后的 24 个自然小时内制定符合客户情况的《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。

(7) 客户确认《居家上门康护服务计划书》后，最快 24 个自然小时内依据被保险人认可的计划书内容提供居家上门康护服务按照《上门康护服务计划》安排服务人员提供居家上门康护服务。每次服务最长 1.5 小时，服务内容包含：现场评估、生活照料、专项指导、健康促进、心理关怀。

(8) 服务完成 48 个自然小时内，进行电话回访。

#### (十二) 相关说明

- 本服务由第三方服务商提供；友邦致力于推荐合法合规有资质的专业服务商，第三方提供的专业服务不代表友邦的立场，因使用第三方服务而造成的任何意外、损失或损害，均由有资质的第三方负责。

- 随着健康管理服务体系的运营与完善以及外部因素等影响，友邦团险提供的健康管理服务内容可能发生变化或停止，届时友邦团险会为客户提供合理的建

议或方案供选择，并将及时调整健康管理服务说明书，及时告知客户并按照调整后的服务说明书提供服务。

- 请关注：第三方服务商在获取客户的个人信息、健康数据时应当获得客户的授权同意；未经客户授权第三方服务商不应对外提供客户个人信息或任何健康数据，依法保证数据安全和保护个人隐私。