

# 《百年附加守护者壹号护理保险》

# 《百年加倍关爱长期护理保险》

## 健康管理服务手册

尊敬的先生/女士：

感谢您选择百年人寿保险股份有限公司（以下简称“百年人寿”），很荣幸为您提供保险保障和服务！

您的《百年附加守护者壹号护理保险》、《百年加倍关爱长期护理保险》由百年人寿承保。

您所享有的健康管理服务将由百年人寿授权/委托的第三方服务商——**大连爱立方健康管理有限公司**（以下简称“爱立方”）为您提供服务。您的健康管理服务包含以下内容：

- **院后居家康护服务**

您可以通过百年人寿官网（公开信息披露—专项信息—健康管理服务）查询本公司委托的第三方服务机构名单及健康管理服务清单。

您可以通过本服务手册了解所享有的健康管理服务和**服务使用流程**，如有任何疑问，请拨打95542咨询（人工服务7：00-23：00）。

敬请注意：

本服务手册中的每一项条款都关乎您的切身利益，请您务必逐条阅读，**仔细完整阅读本服务手册并关注其中加粗字部分的内容。**

•本服务手册旨在指导您更好地使用健康管理服务，本服务手册未约定及/或提及的事项，适用保险合同的相关约定并以保险合同为准；如发现本服务手册的相关内容、定义及/或简称与保险合同使用的词语、定义及/或简称具有相同的含义。

•百年人寿为您提供的健康管理服务，有使用次数限制，请留意。

•百年人寿为您提供的健康服务的服务期间，同保险合同约定一致，请在服务期间内使用。

•您在权益范围内使用服务无需额外支付费用。

•本服务手册，应当结合《百年附加守护者壹号护理保险》、《百年加倍关爱长期护理保险》保险合同一起阅读、理解。

•百年人寿将结合医疗服务环境等情况动态调整服务手册有关内容。

百年人寿保留对本服务手册所有细则的解释、服务内容的变更等权利。您可致电百年人寿客服热线95542咨询并查询了解最新情况。

## 服务声明

- 1) 本服务手册内的服务在任何方面都不得被理解为保险理赔结论以及与保险理赔有关的任何承诺。有关保险责任、保险理赔的相关约定、条件和限制以保险产品的保险合同为准。任何保险理赔结果均应以百年人寿的审核结果为准。
- 2) 第三方服务供应商向被保险人提供健康管理服务过程中所涉及的任何就医参考信息（包括医疗机构和医生信息）仅供参考且不应被依赖。被保险人本人有权自由自主自愿选择，且拥有最终决定权。**百年人寿和第三方服务供应商均不承担由于被保险人使用或者依赖就医参考信息而产生的任何责任、索赔和损失。**
- 3) 被保险人应完全知晓并依赖于医疗机构及医生的专业判断和意见，与百年人寿和第三方服务供应商无关，且**百年人寿和第三方服务供应商对医疗机构和医生提供的医疗服务内容、过程和结果均不承担法律责任**；若被保险人对医疗机构和医生提供的任何服务有疑问或纠纷，被保险人应完全知晓并向医疗机构寻求解答和解决。
- 4) 在使用本服务时，您以及被保险人的部分信息需要提供给爱立方（依据最小必要原则，如身份信息、就医材料、联系方式），请您知悉该行为可能让爱立方会取得您及被保险人的信息。**如您不同意将信息提供给爱立方的，您可拒绝使用该服务。如您使用该服务，我们将认为您已知悉并同意该信息提供行为。**
- 5) 百年人寿将按照相关法律法规依法保护您的个人信息安全；**但对于以下情形下的信息披露或提供，百年人寿将不承担相关法律责任：**
  - 您将您的信息自愿主动告知或者提供他人过程中导致的个人信息泄露
  - 百年人寿获取的信息属于已在共有领域的信息或属于公开信息的范畴
  - 根据相关法律法规、法院或仲裁机构的命令或仲裁、政府机关和部门的命令或要求而在

## 必须披露的范围内进行的信息披露

- **因计算机黑客攻击、计算机病毒侵入、政府管制而造成的暂时性关闭等影响网络正常经营等不可抗力的因素而造成的信息泄露、丢失、被盗用或被篡改**
  - **相关法律法规规定的其他情形**
- 6) 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，百年人寿提供的健康管理服务内容可能发生变化，百年人寿将及时调整健康管理服务手册并按调整后的服务手册提供服务。百年人寿提供的健康管理服务项目发生变化时，会及时在官方网站公示。
  - 7) **服务使用人与医疗机构及其工作人员之间发生的医疗事故或纠纷，百年人寿不负有任何责任。**
  - 8) **由于服务使用人提供不真实、不准确、不完整、不及时或不能反映当前情况的相关资料，而导致本服务发生缺失偏差或延误或无法使用，相应责任将由服务使用人自行承担，百年人寿不负有任何责任。**
  - 9) **对于百年人寿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、突发公共卫生事件、流行病或骚乱、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，致使百年人寿未能及时协调第三方服务商提供本服务的，百年人寿不负有任何责任。**
  - 10) 本服务手册所提供的健康管理服务仅限中国大陆地区使用。
  - 11) 本服务手册所提供的健康管理服务仅限被保险人使用，不得转让。否则百年人寿有权立即终止继续提供本服务且保留追究法律责任的权力。
  - 12) **本服务手册中的每一个条款都关乎您的切身利益，请您务必逐条阅读，仔细完整阅读本服务手册并关注其中加粗字部分的内容。**

## ● 维权服务提示

百年人寿已开通多种维权渠道，接收您的诉求，您可以通过下面任何一种方式联系我们：

(1) 拨打全国统一客服专线95542咨询或申诉。

(2) 关注微信“百年人寿一保通”，添加“百年管家”，反馈您的问题。

(3) 登录百年人寿公司网站首页右侧“在线客服”反馈您的问题。

(4) 登录百年人寿公司网站选择维权服务，进入权益保护信箱将您的意见和建议发送给我们。

(5) 登录百年人寿公司网站下方“联系我们”查看百年人寿分支机构联系地址，可以前往百年人寿公司柜面或通过信函方式反馈您的问题。

公司网站地址：[www.aeonlife.com.cn](http://www.aeonlife.com.cn)。

本合同在履行过程中，如发生争议不能协商解决的，可优先通过保险纠纷调处机制协商解决，也可通过仲裁、诉讼等方式解决。

## ◆ 院后居家康护服务

### 【服务简介】

爱立方提供的**院后居家康护服务**，系百年人寿指定长期护理保险（目前，指定长期护理保险产品包括“百年附加守护者壹号护理保险”和“百年加倍关爱长期护理保险”）产品配套健康管理服务，生活照护共27项，提供最长180次/年、时长不超过4小时/次的服务。院后居家定义为当有效保单的被保险人经过住院治疗回到院外居住场所后的休养的状态（居住场所不含公共场所包括不限于护理院、养老院、康复医院等专业养老及医疗机构，以及对任何对专业护理服务有限制的场所），爱立方根据申请人的住院治疗情况，派遣服务人员至申请人休养地点进行相应的护理服务，并在此基础上额外提供四项增值服务：

**电话心理疏导**：为经判断符合服务条件的被保险人首先完成院后上门居家康护服务后，继续提供心理咨询师电话心理疏导。由爱立方心理咨询师按照与被保险人的预约时间，回拨电话提供心理疏导服务（时长不超过20分钟）。

**出院交通费用报销**：为经判断符合服务条件的被保险人，爱立方承担被保险人及一位陪同家属出院当天从医院回居住地的单程交通费用一次，被保险人需在居家康护服务结束起的30个工作日内提交相关报销票据原件至爱立方，合计最高报销上限500元。

**康复营养方案定制**：为经判断符合服务条件的服务对象首先完成院后上门居家康护服务后，爱立方营养师/健康管理师为被保险人提供康复所需的饮食营养方案定制，根据被保险人的身

体恢复情况，可提供方案的最长时长为连续20天。

**首次复诊就医陪同：**为经判断符合服务条件的服务对象首先完成院后上门居家康护服务后，爱立方为被保险人提供居家康护服务后首次复诊的就医陪同服务一次。陪诊员在复诊前与被保险人或其家属电话确认复诊地点及时间，并在复诊当天按时到达约定地点提供最长4小时的院内就医陪同服务（不含挂号预约）。

### 【服务适用条件】

1. 被保险人获得服务的条件为：由27种特定重疾（需满足被保险人在等待期后经认可的医院确诊初次罹患的要求）以及意外伤害导致的1级或2级伤残致使被其处于护理状态；
2. 意外伤害导致的1级或2级伤残系指因意外伤害为直接且单独的原因导致并达到《人身保险伤残评定标准及代码》中的1级或2级伤残。其中，意外伤害指遭受外来的、突发的、非本意的、非疾病的客观事件直接致使身体受到的伤害；
3. 《人身保险伤残评定标准及代码》（原中国保险监督管理委员会发布，保监发【2014】6号）是经国家标准化委员会备案的中华人民共和国金融行业标准，其标准编号为JR/T0083—2013；
4. 护理服务状态指被保险人日常生活持续处于护理依赖状态，且需要他人监护和照顾，具体指自主生活能力完全丧失，在无他人扶助情况下，即使使用特殊辅助工具（如：轮椅、各种拐杖、助行器等等）也无法独立完成六项基本日常生活活动的三项或三项以上：
  - (1) 穿衣：自己能够穿衣及脱衣；
  - (2) 移动：自己从一个房间到另一个房间；
  - (3) 行动：自己上下床或上下轮椅；

- (4) 如厕：自己控制进行大小便；
  - (5) 进食：自己从已准备好的碗或碟中取食物放入口中；
  - (6) 洗澡：自己进行淋浴或盆浴。
5. 认可的医院指经中华人民共和国卫生行政部门评审确定的二级或二级以上的公立医院，但不包括精神病院及专供康复、休养、戒毒、戒酒、护理、养老等非以直接诊治病人为目的的医疗机构。该医院必须具有符合国家有关医院管理规则设置标准的医疗设备，且全天24小时有合格医师及护士驻院提供医疗及护理服务；
6. 仅对有效状态保单提供长期护理服务，**失效、退保、保单冻结、保单终止均不提供此服务**；
7. 该长期体护理服务在保单承保后过完犹豫期才能生效。

### 【27种特定疾病名称及定义】

#### 1.严重脑中风后遗症：

指因脑血管的突发病变引起脑血管出血、栓塞或梗塞，须由头颅断层扫描（CT）、核磁共振检查（MRI）等影像学检查证实，并导致神经系统永久性的功能障碍。神经系统永久性的功能障碍，指疾病确诊180天后，仍遗留下列至少一种障碍：

- (1) 一肢（含）以上肢体肌力2级（含）以下；
- (2) 语言能力完全丧失，或严重咀嚼吞咽功能障碍；
- (3) 自主生活能力完全丧失，无法独立完成六项基本日常生活活动中的三项或三项以上。

#### 2.多个肢体缺失

指因疾病或意外伤害导致两个或两个以上肢体自腕关节或踝关节近端（靠近躯干端）以上完全性断离。



### 3.严重脑炎后遗症或严重脑膜炎后遗症

指因患脑炎或脑膜炎导致的神经系统永久性的功能障碍。神经系统永久性的功能障碍，指经相关专科医生确诊疾病180天后，仍遗留下列至少一种障碍：

- (1) 一肢（含）以上肢体肌力2级（含）以下；
- (2) 语言能力完全丧失，或严重咀嚼吞咽功能障碍；
- (3) 由具有评估资格的专科医生根据临床痴呆评定量表（CDR, ClinicalDementiaRating）评估结果为3分；
- (4) 自主生活能力完全丧失，无法独立完成六项基本日常生活活动中的三项或三项以上。

### 4.双目失明

指因疾病或意外伤害导致双眼视力永久不可逆丧失，双眼中较好眼须满足下列至少一项条件：

- (1) 眼球缺失或摘除；
- (2) 矫正视力低于0.02（采用国际标准视力表，如果使用其他视力表应进行换算）；
- (3) 视野半径小于5度。

申请理赔时需提供理赔当时的视力丧失诊断及检查证据。

### 5.瘫痪

指因疾病或意外伤害导致两肢或两肢以上肢体随意运动功能永久完全丧失。肢体随意运动功能永久完全丧失，指疾病确诊180天后或意外伤害发生180天后，每肢三大关节中的两大关节仍然完全僵硬，或肢体肌力在2级（含）以下。

### 6.严重阿尔茨海默病

指因大脑进行性、不可逆性改变导致智能严重衰退或丧失，临床表现为严重的认知功能障碍、精神行为异常和社交能力减退等，其日常生活必须持续受到他人监护。须由头颅断层扫

描（CT）、核磁共振检查（MRI）或正电子发射断层扫描（PET）等影像学检查证实，并经相关专科医生确诊，且须满足下列至少一项条件：

（1）由具有评估资格的专科医生根据临床痴呆评定量表（CDR, ClinicalDementiaRating）评估结果为3分；

（2）自主生活能力完全丧失，无法独立完成六项基本日常生活活动中的三项或三项以上。

**阿尔茨海默病之外的其他类型痴呆不在保障范围内。**

#### 7.严重脑损伤

指因头部遭受机械性外力，引起脑重要部位损伤，导致神经系统永久性的功能障碍。须由头颅断层扫描（CT）、核磁共振检查（MRI）或正电子发射断层扫描（PET）等影像学检查证实。神经系统永久性的功能障碍，指脑损伤180天后，仍遗留下列至少一种障碍：

（1）一肢（含）以上肢体肌力2级（含）以下；

（2）语言能力完全丧失，或严重咀嚼吞咽功能障碍；

（3）自主生活能力完全丧失，无法独立完成六项基本日常生活活动中的三项或三项以上。

#### 8.严重原发性帕金森病

是一种中枢神经系统的退行性疾病，临床表现为运动迟缓、静止性震颤或肌强直等，经相关专科医生确诊，且须满足自主生活能力完全丧失，无法独立完成六项基本日常生活活动中的三项或三项以上。**继发性帕金森综合征、帕金森叠加综合征不在保障范围内。**

#### 9.严重特发性肺动脉高压

指不明原因的肺动脉压力持续性增高，进行性发展而导致的慢性疾病，已经造成永久不可逆性的体力活动能力受限，达到美国纽约心脏病学会（NewYorkHeartAssociation, NYHA）27心功能状态分级IV级，且静息状态下肺动脉平均压在36mmHg（含）以上。

#### 10.严重运动神经元病

是一组中枢神经系统运动神经元的进行性变性疾病，包括进行性脊肌萎缩症、进行性延髓麻痹症、原发性侧索硬化症、肌萎缩性侧索硬化症，经相关专科医生确诊，且须满足下列至少一项条件：

- (1) 严重咀嚼吞咽功能障碍；
- (2) 呼吸肌麻痹导致严重呼吸困难，且已经持续使用呼吸机7天（含）以上；
- (3) 自主生活能力完全丧失，无法独立完成六项基本日常生活活动中的三项或三项以上。

#### 11.严重多发性硬化症

指因中枢神经系统脱髓鞘所致的不可逆的神经系统功能障碍，须由计算机断层扫描（CT）、核磁共振检查（MRI）或正电子发射断层扫描（PET）等影像学检查证实，且已经造成自主生活能力完全丧失，无法独立完成六项基本日常生活活动中的三项或三项以上，持续至少180日。

#### 12.严重原发性心肌病

指一组不明原因所致的心肌病变，包括原发性扩张型心肌病、原发性肥厚型心肌病及原发性限制型心肌病三种，已经造成永久不可逆性的体力活动能力受限，达到美国纽约心脏病学会心功能状态分级IV级，且持续至少90日。

**继发性的心肌病变不在保障范围内。**

#### 13.植物人状态

指因脑皮质广泛性坏死导致对自身及周边的认知能力完全丧失，但脑干功能依然存在，须由专科医生明确诊断，且由头颅断层扫描（CT），核磁共振检查（MRI）或正电子发射断层扫描（PET）等影像学检查证实，这种状态持续至少30日。

**因酗酒或滥用药物所致的植物人状态不在保障范围内。**

#### 14.严重类风湿性关节炎

指一种慢性自身免疫性疾病，主要表现为慢性、进行性多关节病变。本病须由专科医生明确诊断，须满足下列全部条件：

- (1) 至少包括下列关节中的三组或以上有广泛受损和畸形改变：双手指关节、双腕关节、双肘关节、双膝关节、双髋关节、双踝关节、脊椎或双脚趾关节；
- (2) X线检查可见类风湿性关节炎的典型变化；
- (3) 关节的畸形改变至少持续180天；
- (4) 自主生活能力完全丧失，无法独立完成六项基本日常生活活动中的三项或三项以上，至少持续180天。

#### 15.严重重症肌无力

指一种神经与肌肉接头部位传递障碍的自身免疫性疾病，临床特征是局部或全身肌肉于活动时易于疲劳无力，须由专科医生明确诊断，并满足下列全部条件：

- (1) 经药物治疗或胸腺手术治疗一年以上无法控制病情，症状缓解、复发及恶化交替出现；
- (2) 自主生活能力完全丧失，无法独立完成六项基本日常生活活动中的三项或三项以上。

#### 16.严重肌营养不良症

指一组原发于肌肉的疾病，临床表现为与神经系统无关的肌肉无力和肌肉萎缩。须满足下列全部条件：

- (1) 肌肉组织活检结果满足肌营养不良症的肌肉细胞变性、坏死等阳性改变；
- (2) 自主生活能力完全丧失，无法独立完成六项基本日常生活活动中的三项或三项以上。

#### 17.严重脊髓灰质炎

指由脊髓灰质炎病毒感染所导致的运动功能障碍或呼吸功能减弱持续三个月以上，须导致一肢或一肢以上肢体机能永久完全丧失。肢体机能永久完全丧失，指疾病确诊180天后，每肢三大关节中的两大关节仍然完全僵硬，或不能随意识活动。

## 18.非阿尔茨海默病所致严重痴呆

指因阿尔茨海默病以外的脑的器质性疾病造成脑功能衰竭导致永久不可逆性的严重痴呆，临床表现为明显的认知能力障碍、精神行为异常和社交能力减退。被保险人自主生活能力完全丧失，无法独立完成六项基本日常生活活动中的三项或三项以上。导致痴呆的疾病须由专科医生明确诊断，并且由完整的临床、实验室和影像学检查结果证实。

**神经官能症、精神疾病及酒精中毒所致脑损害不在保障范围内。**

## 19.严重进行性核上性麻痹

进行性核上性麻痹（PSP）又称Steele-Richardson-Olszewski综合征，是一种少见的神经系统变性疾病，以假球麻痹、垂直性核上性眼肌麻痹、锥体外系肌僵直、步态共济失调和轻度痴呆为主要临床特征。PSP必须由三级甲等医院的神经内科专科医生确诊，并且被保险人自主生活能力完全丧失，无法独立完成六项基本日常生活活动中的三项或三项以上。

## 20.严重克雅氏病

是一种传染性海绵状脑病，临床表现为快速进行性痴呆、肌阵挛和特征性脑电图变化。本病须经三级医院的专科医生根据WHO诊断标准明确诊断，并且被保险人自主生活能力完全丧失，无法独立完成六项基本日常生活活动中的三项或三项以上。

**疑似病例不在本保障范围内。**

## 21.神经白塞病

白塞病是一种慢性全身性血管炎症性疾病，主要表现为复发性口腔溃疡、生殖器溃疡、眼炎及皮肤损害，并可累及大血管、神经系统、消化道、肺、肾等等。累及神经系统损害的白塞病称为神经白塞病。神经白塞病必须明确诊断，并且已经造成永久不可逆的神经系统功能损害。永久不可逆的神经系统损害指被保险人持续180天无法独立完成下列基本日常生活活动之一：

- (1) 移动：自己从一个房间到另一个房间；
- (2) 进食：自己从已准备好的碗或碟中取食物放入口中。

## 22.严重心肌炎

指心肌局限性或弥漫性的急性或慢性炎症病变，导致心脏功能障碍，达到美国纽约心脏病学会心功能状态分级IV级，且需持续至少180日。

## 23.脊髓小脑变性症

指一组以小脑萎缩和共济失调为主要临床特点的疾病。须满足下列全部条件：

- (1) 脊髓小脑变性症必须由医院诊断，并有以下证据支持：

- ①影像学检查证实存在小脑萎缩；
- ②临床表现存在共济失调、语言障碍和肌张力异常。

(2) 被保险人运动功能严重障碍，自主生活能力完全丧失，无法独立完成六项基本日常生活中的三项或三项以上。

## 24.亚急性硬化性全脑炎

指麻疹或麻疹样病毒所致的一种中枢神经系统慢性感染。中枢神经系统呈现灰质和白质破坏为特征的慢性和急性混合存在的炎症。必须满足下列全部条件：

(1) 脑电图存在周期性复合波、脑脊液 $\gamma$ -球蛋白升高、脑脊液和血清中麻疹抗体滴定度升高；

(2) 被保险人出现运动障碍，自主生活能力完全丧失，无法独立完成六项基本日常生活活动中的三项或三项以上。

## 25.肾上腺脑白质营养不良

指一种最常见的过氧化物酶体病，主要累及肾上腺和脑白质，主要表现为进行性的精神运动障碍，视力及听力下降或肾上腺皮质功能低下等。须由专科医生诊断，且已经造成自主生活

能力完全丧失，无法独立完成六项基本日常生活活动中的三项或三项以上，持续至少180天。

## 26.进行性风疹性全脑炎

指由风疹病毒感染引起的儿童和青少年的慢性脑炎。疾病确诊180天后，仍遗留下列一种或一种以上障碍：

- (1) 一肢或一肢以上肢体机能完全丧失；
- (2) 语言能力或咀嚼吞咽能力完全丧失；
- (3) 自主生活能力完全丧失，无法独立完成六项基本日常生活活动中的三项或三项以上。

## 27.亚历山大病

是一种遗传性中枢神经系统退行性病变，特点为脑白质营养不良。临床表现为惊厥发作、智力下降、球麻痹、共济失调、痉挛性瘫痪。亚历山大病必须被明确诊断，并且造成永久性神经系统功能损害。被保险人自主生活能力完全丧失，无法独立完成六项基本日常生活活动中的三项或三项以上，日常生活必须持续接受他人护理。**未诊断的疑似病例不在保障范围之内。**

我们承担本项疾病责任不受本合同责任免除中“遗传性疾病，先天性畸形、变形或染色体异常”的限制。

### 【服务使用人】

限被保险人本人使用。

### 【服务时效】

服务受理时间：8:30-17:30

护理服务反馈时间：

- (1) 爱立方接到护理需求;
- (2) 工作日: 6小时内响应服务;  
非工作日时间: 白天(8点至20点) 8小时内回复; 夜晚, 次日18点前回复。
- (3) 48小时内反馈安排结果;
- (4) 最长72小时内落实服务, 人员到岗。

增值服务反馈时间:

- (1) 爱立方接到服务需求;
- (2) 1个工作日内响应服务;
- (3) 3个工作日内反馈安排结果。

**【服务期限】**

1. 护理服务的护理期限自提供服务之日起, 最长为180次/年。爱立方服务团队将按照相关法律法规要求, 对被保险人如实进行所需护理时长评估。
2. 电话心理疏导、首次复诊就医陪同的服务期限自被保险人使用完护理服务后1次/年。如需变更已约定的回拨电话时间, 被保险人需提前24小时通知爱立方。因被保险人自身原因取消或变更服务, 且未提前24小时通知爱立方的, 视为该次服务已被使用。
3. 康复营养方案定制的服务期限自被保险人使用完护理服务后1次/年, 最长可提供20天的方案。
4. 出院交通费用报销的服务期限自被保险人使用完护理服务后1次/年, 被保险人需在居家康护服务结束之日起的30个工作日内将报销票据提交给爱立方。**如提交报销票据时间超时, 则爱立方不予报销。**



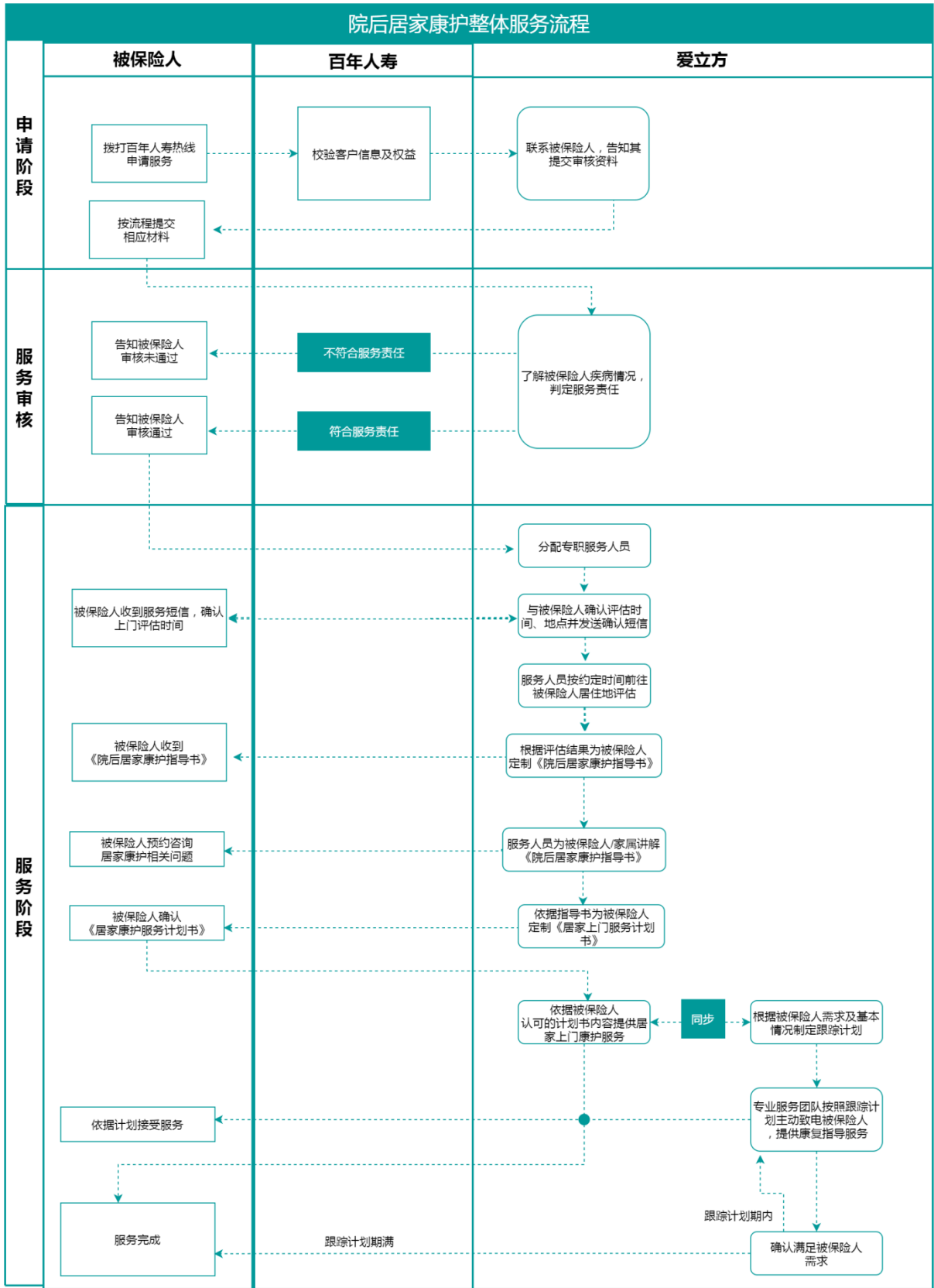
### **【服务频次】**

每张有效保单的被保险人术后出院后，均可提出护理服务。在护理服务完成后，可提出增值服务申请。全部服务均经爱立方评估通过后，专业服务团队为患者提供个性化服务，服务方案基于患者的实际健康状况制定。

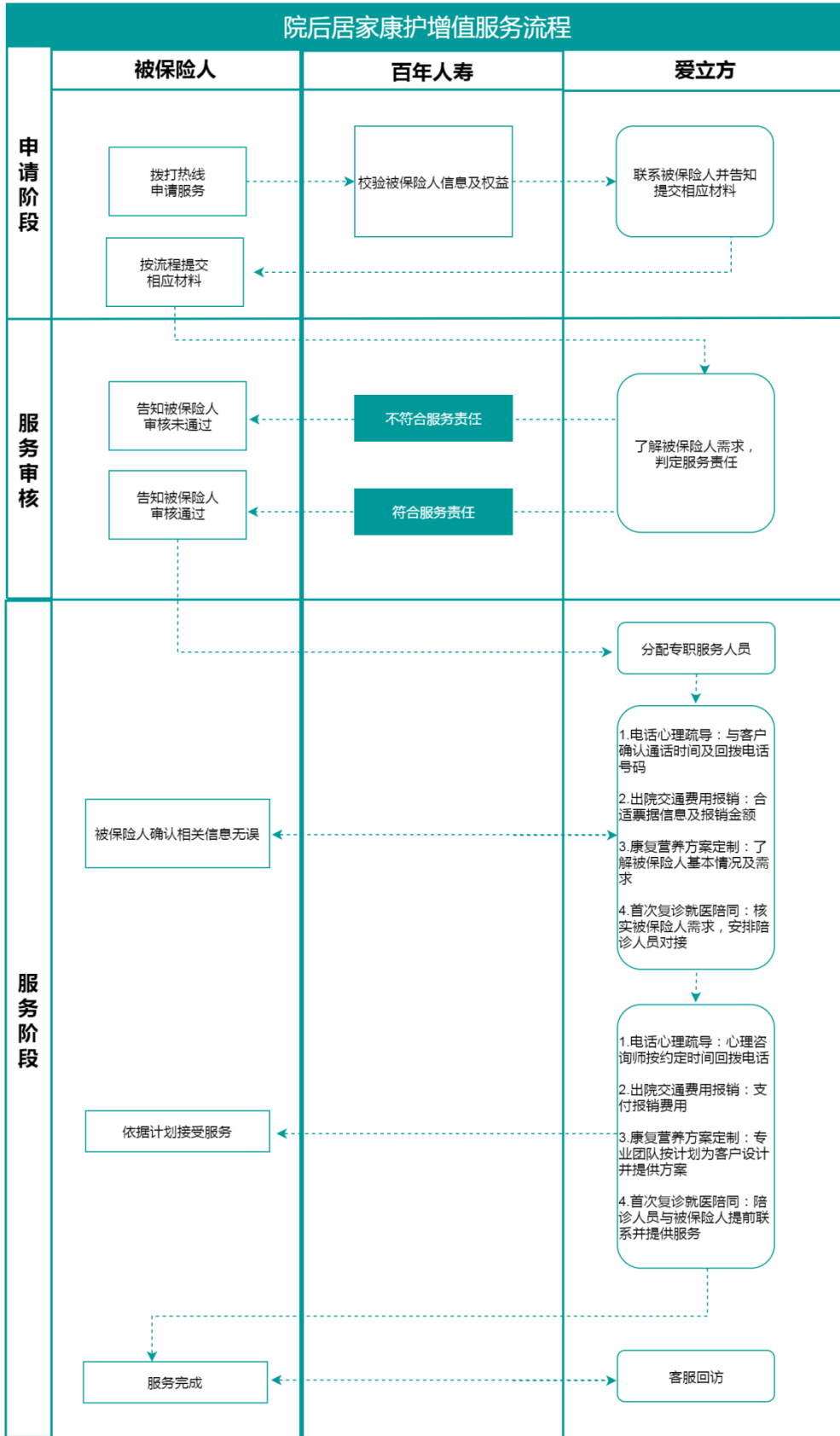
### **【服务时间】**

工作日9:00-18:00。上门康护服务将按照前期评估时间，进行最多单次4小时的服务；首次复诊就医陪同服务单次最长4小时，服务地点仅限认可的医院院内。

### **【院后居家康护服务流程】**



**【增值服务使用流程】**



**【护理服务项目及标准】**

## 一、服务项目

**基本生活照料包括：**头面部清洁和梳理、洗发、指/趾甲护理、手、足部清洁、温水擦浴、沐浴、协助进食/水、口腔清洁、协助更衣、整理床单位、排泄护理、失禁护理、床上使用便器、人工取便术、晨间护理、晚间护理、会阴护理、药物管理、协助翻身叩背排痰、协助床上移动、借助器具移动、皮肤外用药涂擦、安全护理、生活自理能力训练、压疮预防护理、留置尿管护理、人工肛门便袋护理。

## 二、服务标准与规范

### 1.头面部清洁、梳理

#### 面部清洁

- (1) 水温适宜，擦洗动作轻柔；
- (2) 颜面部干净，口角、耳后、颈部无污垢，鼻、眼部无分泌物；
- (3) 眼角、耳道及耳廓等褶皱较多部位重点擦拭；
- (4) 尊重护理对象的个人习惯，必要时涂抹润肤霜，防止干燥。

#### 梳头

- (1) 宜选择圆钝的梳子；
- (2) 由发根到发梢梳理，动作轻柔；
- (3) 鼓励护理对象每天多梳头，起到改善头部血液循环等作用。

#### 剃须

- (1) 保持颜面部无长须；
- (2) 剃须用具保持清洁；
- (3) 涂剃须膏或用温热毛巾敷脸，软化胡须；
- (4) 动作轻柔，防止刮伤皮肤；

- (5) 剃完后用温水擦拭干净，适当涂抹润肤霜；
- (6) 定期消毒、更换剃须刀片，避免细菌滋生。

## **2.洗发**

- (1) 控制水温 40℃~45℃，操作者前臂内测试温后，用手掬少许热水于护理对象头部湿润，洗发时防止水流入眼睛及耳朵；
- (2) 使用洗发液（膏），由发际向头顶部用指腹揉搓头皮及头发，力量适中，避免抓伤头皮；
- (3) 注意观察护理对象面色、脉搏、呼吸，操作中适时询问护理对象，有异常时停止操作；
- (4) 洗净后吹干头发，防止受凉；
- (5) 衰弱护理对象不宜洗发。

## **3.指/趾甲护理**

- (1) 根据护理对象的病情、生活自理能力以及个人生活习惯等，适时进行护理，保持无长指（趾）甲；
- (2) 选择合适的指甲刀；动作轻柔，防止皮肤破损；
- (3) 修剪过程中，应注意指/趾甲的长度，切不可过短，过短容易造成嵌甲；同时，避免损伤甲床及周围皮肤；修剪后指（趾）甲边缘用锉刀轻磨；
- (4) 如有灰指甲等，需要具备一定的专业人员进行处理。

## **4.手、足部清洁**

- (1) 洗手、洗脚用具应分开专用，即时清洗；
- (2) 将手、脚放入调节好水温的脸盆或水桶中充分浸泡；
- (3) 用适量肥皂或洗手液等细致擦洗，去除手脚部污垢和死皮，动作轻柔；

(4) 注意指/趾缝的清洗;

(5) 尊重护理对象的个人习惯, 必要时涂抹润肤霜, 防止干燥。

## **5.温水擦浴**

(1) 房间温度控制在  $(24\pm 2)$  °C, 尽量较少暴露, 注意保暖和保护隐私;

(2) 保持水温在 40°C~50°C 为宜, 并根据护理对象耐受性及季节调温, 擦浴的方法和顺序正确;

(3) 擦浴过程中, 适时换水, 毛巾脸盆等用具应分开专用, 即时清洗;

(4) 擦浴时注意保护伤口和各种管路;

(5) 擦浴后检查和妥善固定各种管路。

## **6.沐浴**

(1) 评估护理对象一般情况, 选择合适的沐浴方式 (淋浴或盆浴), 当身体不适或衰弱时不宜沐浴;

(2) 沐浴前有安全提示: 避免空腹或饱餐时沐浴, 忌突然蹲下或站立; 沐浴时间应适度;

(3) 室温控制在  $(24\pm 2)$  °C, 注意浴室内的通风, 防止对流风;

(4) 沐浴前先调节水温, 水温一般控制在 40°C~45°C, 可根据护理对象耐受性及季节因素合理调温, 调节顺序为先开冷水, 再开热水, 沐浴过程中注意水温变化, 如需再次调节水温应离开老人身体;

(5) 沐浴时取舒适、稳固的座位, 肢体处于功能位, 擦洗顺序为先面部后躯体, 沐浴过程中注意观察护理对象身体情况, 发现异常及时处理, 应防止烫伤、跌倒、着凉等不良事件的发生;

(6) 沐浴后身上无异味、无污垢, 皮肤清洁; 浴后适当饮水。

## **7.协助进食/水**

- (1) 用餐前护理对象和照护者须洗手;
- (2) 对有咀嚼和吞咽功能障碍的护理对象, 要将食物切碎、搅拌并提供对应的食物;
- (3) 用餐时关注和纠正护理对象的进食姿势 (坐位: 身体微倾; 卧位: 宜抬高床头 20°~30°, 斜侧卧位或头偏向一侧。);
- (4) 保持正确的喂食姿势, 并注意喂食时的速度、总进食量及食物的温度;
- (5) 协助进食/水时照护者位于护理对象侧面, 由下方将食物/水送入口中;
- (6) 每次进食前应先协助护理对象进汤或水;
- (7) 协助进食时让护理对象有充分时间咀嚼吞服, 防止呛噎;
- (8) 进食完毕后给予护理对象漱口并维持原卧位 20~30 分钟。

## 8.口腔清洁

- (1) 评估护理对象的生活自理能力, 鼓励并协助有自理能力或上肢功能良好的半自理护理对象采用漱口、自行刷牙的方法清洁口腔; 对不能自理护理对象采用棉棒或棉球擦拭法;
- (2) 协助护理对象取舒适体位, 若有不适马上告知;
- (3) 指导护理对象正确的漱口方法, 避免呛咳或者误吸, 必要时协助;
- (4) 遵医嘱选择合适的口腔护理溶液湿润棉球; 操作时擦拭手法正确, 擦拭用具切忌伤及口腔黏膜及牙龈; 对昏迷患者应当注意棉球干湿度, 禁止漱口。对昏迷、不合作、牙关紧闭的患者, 使用开口器、舌钳、压舌板; 使用开口器时, 应从臼齿处放入;
- (5) 擦拭时应夹紧棉球 (或纱布), 一次一个, 棉球 (或纱布) 不应过湿, 以不能挤出液体为宜, 防止引起呛咳;
- (6) 操作前、后必须清点核对棉球 (或纱布) 数量。

## 9.协助更衣

- (1) 了解护理对象的肢体功能, 注意穿脱衣的顺序 (脱衣顺序: 无肢体活动障碍时, 先

近侧，后远侧；一侧肢体活动障碍时，先健侧，后患侧。穿衣顺序：无肢体活动障碍时，先远侧，后近侧；一侧肢体活动障碍时，先患侧，后健侧。);

- (2) 保持肢体在功能位范围内活动，防止牵拉受损，防跌倒、坠地；
- (3) 根据护理对象意愿及时更换衣物，必要时随时更换；
- (4) 保护护理对象隐私。

## **10.整理床单位**

- (1) 床单位每日进行清扫擦拭；
- (2) 每周定期更换床单、被套；
- (3) 对大小便失禁的护理对象应随时更换污染的床单被套等用品；
- (4) 被褥应经常太阳下暴晒，以保持清洁、松软；
- (5) 保持床铺的清洁、干燥、平整、柔软，使护理对象舒适。

## **11.排泄护理**

- (1) 对有能力控制便意的护理对象适时提醒如厕，对行动不便的护理对象扶助如厕及协助使用便器；
- (2) 对失禁的护理对象及时更换尿布，保持皮肤清洁干燥，无污迹；
- (3) 对排泄异常的护理对象观察二便的性状、颜色、排量及频次，作记录；
- (4) 便器使用后即时倾倒，定期消毒，污染尿片即时置于污物桶内，防止污染环境；
- (5) 排泄后按需及时做好护理对象会阴部或肛周清洁；
- (6) 排泄后适当通风，但要避免对流风；
- (7) 保护护理对象隐私。

## **12.失禁护理**

- (1) 评估护理对象的失禁情况，准备相应的物品；



(2) 护理过程中，与护理对象沟通，清洁到位，注意保暖，保护患者隐私；

(3) 根据病情，采取相应的保护措施，如女性患者可以采用尿垫等（留置导尿除外），男性可采用尿套技术等；

(4) 鼓励并指导患者进行膀胱功能及盆底肌的训练；

(5) 保持床单位清洁、干燥，注意局部皮肤的护理。

### **13.床上使用便器**

(1) 根据护理对象的生活自理能力及活动情况，帮助或协助其使用便器，满足其要求；

(2) 准备并检查便器，便器表面无破损裂痕等，注意保暖，保护护理对象隐私；

(3) 排便时采取合适体位，置入便器时动作要轻柔，避免硬塞硬拽；

(4) 便器使用后即时倾倒，定期消毒；

(5) 便后观察排泄物性状及尾骶部位的皮肤；

(6) 保持床单位清洁、干燥。

### **14.人工取便术**

(1) 评估护理对象的便秘严重程度和通便药物的使用后情况及用药反应；

(2) 右手带手套，右手食指涂肥皂液润滑；

(3) 操作时由浅入深，手法轻柔，注意保护隐私，操作过程中注意观察老人的神志、面色；

(4) 操作后及时做好护理对象肛周清洁；

(5) 操作后适当通风，但要避免对流风。

### **15.晨间护理**

(1) 协助护理对象排便、漱口（口腔护理）、洗脸、洗手、梳头；

(2) 检查皮肤受压情况；

- (3) 按需为护理对象更换衣、被、大单等；
- (4) 观察护理对象情况；
- (5) 整理床单位，适时开窗通风；
- (6) 操作时室温、水温适宜，服务对象舒适、安全，穿着适时。

## **16.晚间护理**

- (1) 协助护理对象漱口（口腔护理）、洗脸、洗手、擦洗背部、清洗会阴、洗脚；
- (2) 酌情关闭门窗，放下窗帘，开地灯，关大灯，减少噪音，强光等不良刺激，协助护理对象处于舒适卧位，使其易于入睡；
- (3) 经常巡视居室，了解护理对象睡眠情况，发现异常及时告知医务人员、联系家属。

## **17.会阴护理**

- (1) 操作时水的温度要适宜，避免烫伤；
- (2) 女性应从前向后，由耻骨向肛门擦拭阴部；
- (3) 注意保暖，保护隐私；
- (4) 操作时动作要轻柔。

## **18.药物管理**

- (1) 根据护理对象的自理能力代为保管药品；
- (2) 设置专用药柜或者放置药物的专用容器，药品按规定储存区分且均在有效期内；药品有外包装，包装上标明护理对象的姓名、床号等；养老机构接收自带药品时应有接收登记，并由接收者及家属双方签名，精神类、镇静类等药品应专柜上锁保管，班班交接；
- (3) 按医嘱分发药品，特殊药物发放时送药到口或看服；
- (4) 药柜或者放置药物的专用容器放置处环境整洁、通风、干燥且专人保管。

## **19.协助翻身叩背排痰**

(1) 根据护理对象不同的身体状况及护理要求，确定翻身的频次、体位、方式，选择合适的皮肤减压用具；

(2) 翻身时，给予护理对象叩背，护理人员的手指并拢弯曲，拇指紧靠食指，手呈握杯状，以手腕力量有节律地叩击，每次叩击 10 分钟左右，促进排痰；

(3) 拍背原则：从下至上、从外至内，背部从第十肋间隙、胸部从第六肋间隙开始向上叩击至肩部，注意避开乳房及心前区，力度适宜密切观察护理对象，及时清除口腔分泌物；在移动的过程中，避免拖拉拽，妥善处理各种管路；

(4) 有活动性内出血、咯血、气胸、肋骨骨折、肺水肿、低气压、严重骨质疏松等，禁止背部叩击。

## **20.协助床上移动**

(1) 根据护理对象病情，肢体活动能力等，协助其在床上适度移动；

(2) 在移动的过程中，妥善处理各种管路；

(3) 做好安全保护措施，避免拖拉拽，保护局部皮肤。

## **21.借助器具移动**

(1) 根据护理对象照护等级的需求提供借助器具的坐立、行走、上下楼梯的服务；

(2) 评估护理对象肢体活动能力，告知家属提供适宜的手杖、助行器、轮椅、平车或其它辅助器具；

(3) 护理人员应掌握助行器、轮椅及其它辅助器具的正确使用方法；

(4) 告知借助器具移动的注意事项，取得护理对象的理解和配合；

(5) 助行过程中注意观察护理对象器具使用适应情况，发现异常情况及时处理；

(6) 助行过程中注意保护护理对象安全；

(7) 助行器具性能保持良好，如轮椅刹闸稳固；有安全保护带。

## 22.皮肤外用药涂擦

- (1) 遵医嘱选择合适的外用药；
- (2) 根据用药部位选择合适体位；注意保护护理对象隐私；
- (3) 用药时清洁双手；
- (4) 用棉签蘸药膏均匀涂抹于患处，并告知护理对象尽量避免碰触患处；
- (5) 涂药后应注意观察局部反应，用药后效果，及时向医护人员反馈。

## 23.安全护理

- (1) 根据护理对象的病情、活动能力、环境等，做好坠床、跌倒、烫伤、误吸、误食、错服药物、出走、消极等意外的防护；
- (2) 根据护理对象的病情、活动能力需要使用保护用具保证其安全时，使用保护用具前应告知家属并征得同意；
- (3) 使用的保护用具松紧度适宜，护理对象肢体处于功能位，体位舒适；
- (4) 保护期间定时放松，及时了解观察护理对象的肢体血运状况。
- (5) 对护理对象进行安全教育，叮嘱护理对象注意自身安全，提高自我防范意识；
- (6) 指导护理对象或其家属根据安全要求，改造居家设施，消除不安全因素。

## 24.生活自理能力训练

- (1) 评估护理对象的日常生活自理能力；
- (2) 合理布置环境，将床、椅放在适当的位置，所有生活用品也要放在适当的位置；
- (3) 在康复医生指导下，协助护理对象完成进食、个人卫生、穿脱衣裤鞋袜、翻身、如厕等日常生活自理能力训练，提高生活质量；
- (4) 训练时让护理对象处于舒适的位置，护理人员处于可以清楚地观察护理对象活动全过程的位置；

(5) 训练时发布指令需缓慢、耐心，逐步讲解过程，强调要点，及时纠正错误动作。活动量应逐渐增加，掌握时间，不宜过度疲劳。

## **25.压疮预防护理**

(1) 评估和确定护理对象发生压疮的危险程度；

(2) 采取预防措施：如定时翻身、气垫减压等；对需协助翻身的护理对象每 2 小时翻身 1 次，特殊情况根据需要可适当增加翻身频次，掌握不同的翻身姿势（如一般翻身侧卧姿势及偏瘫者翻身侧卧姿势）；

(3) 保持护理对象皮肤清洁干燥，床单位整洁；

(4) 与护理对象及家属沟通，提供心理支持及压疮预防护理的健康指导。

## **26.留置尿管的护理**

(1) 评估护理对象尿管留置时间、尿液颜色、性状、量，膀胱功能，有无尿频、尿急、腹痛等症状；

(2) 鼓励护理对象每日摄入足够的液体，以减少尿路感染和结石的发生；

(3) 防止泌尿系统逆行感染：

①保持尿道口清洁，女性护理对象用安尔碘等消毒棉球擦拭外阴及尿道口，男护理对象用安尔碘等消毒棉球擦拭尿道口、龟头及包皮，1~2 次/天；

②更换集尿袋 1 次/天，定时排空尿袋，必要时记录尿量；

(4) 留置尿管期间，保持引流通畅，避免导尿管受压、扭曲、堵塞；妥善固定尿管及尿袋，尿袋的高度不能高于膀胱；

(5) 采用间歇性夹管方式，协助长期留置尿管的护理对象进行膀胱功能训练，夹闭导尿管，每 4 小时开放 1 次，使膀胱定时充盈和排空，促进膀胱功能的恢复；

(6) 拔管后根据病情，鼓励护理对象多饮水，观察护理对象自主排尿及尿液情况，有排

尿困难及时处理。

## 27.人工肛门便袋护理

- (1) 评估护理对象造口大小及周围皮肤情况，向护理对象做好解释，以取得合作；
- (2) 当便袋有渗漏或便袋内容物超过三分之一时，应将便袋取下清洗，替换另一便袋；
- (3) 协助患者取平卧位、半坐卧位或坐位，揭去原有的便袋，撕离时要一只手按着皮肤，另一只手由上往下撕，以免扯伤皮肤；
- (4) 更换便袋前先用温水清洁造口及周围皮肤，不要使用酒精等刺激性强的外用药擦洗；用软纸轻轻擦干，确保皮肤干燥；
- (5) 粘贴便袋时，先除去胶片外面的粘纸贴于造口位置，轻压便袋胶片环及其周围，使其与皮肤充分接触紧贴，防止渗漏；
- (6) 更换便袋后将便袋两旁的扣洞用腰带扣上，固定于护理对象腰间。

### 【注意事项及免责范围】

#### 康护服务注意事项

- a.爱立方可提供的院后居家康护服务项目见前文；
- b.院后居家康护计划需服务对象或其家属签字确认方可执行；
- c.每次的服务时长以院后居家康护计划所规定的当次服务项目所需时长为准，原则上康护管理师单次服务时长不超过4小时；
- d.如需变更已约定的上门服务时间，服务对象需提前24小时通知爱立方。

#### 免责范围

- a.因服务对象自身原因取消或变更服务，且未提前24小时通知爱立方，视为该次服务已被使用；

- b.由于服务对象患有医学可证明的传染性疾病、精神疾病等可能对爱立方服务人员造成人身及财产损害的疾病，或处于可对爱立方服务人员造成人身及财产损害的状态时，爱立方可拒绝为服务对象提供服务，并无须承担相关服务责任；**
- c.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爱立方承担相应的或全部的医疗责任及相应的或全部的法律责任；**
- d.如爱立方服务人员按照规范操作，爱立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责任；**
- e.本服务提供的任何专业建议仅供参考，爱立方不承担由于第三方（若有）操作错误引发的一切后果；**
- f.由于不可抗力（自然灾害、恶劣天气、群体性安全事件等）导致爱立方不能落实服务的，爱立方当次服务免责，并为服务对象保留当次服务权益。**

#### **电话心理疏导注意事项**

- a. 本服务无法替代心理疾病诊疗，若有相关疾病，被保险人应以医疗机构的诊断及治疗为准；**
- b. 如需变更已约定的回拨电话时间，被保险人需提前 24 小时通知爱立方。**

#### **免责范围**

- a. 因被保险人自身原因取消或变更服务，且未提前 24 小时通知乙方，视为该次服务已被使用；**
- b. 由于被保险人患有医学可证明的精神疾病等或对爱立方心理咨询师进行言语攻击时，爱立方可拒绝为被保险人提供服务，并无须承担相关服务责任；**

- c. 因被保险人及其家属未如实告知病情造成不良后果的，被保险人不得因此要求爱立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；**
- d. 本服务提供的任何专业建议仅供参考，爱立方不承担由于第三方（若有）操作错误引发的一切后果；**
- e. 由于不可抗力（自然灾害、恶劣天气、群体性安全事件等）导致乙方不能落实服务的，爱立方当次服务负责，并为服务对象保留当次服务权益；**

#### **出院交通费用报销注意事项**

- a. 可报销的交通工具为出租车、火车/高铁、飞机等，报销凭证为出租车票、火车/高铁票、机票行程单、普通客运费发票等原件。火车/高铁、飞机若有同行人员，则必须要与被保险人同车次或同航班，报销金额合计最高 500 元，超出金额爱立方不予承担。若票据金额不足 500 元，被保险人不得要求爱立方补齐差价；**
- b. 如提交报销票据时间超时，则爱立方不予报销。**

#### **免责范围**

- a. 因被保险人自身原因导致报销超时，视为该次服务已被使用，爱立方不予报销；**
- b. 因被保险人及其家属未如实提供报销凭证导致不良后果的，被保险人不得因此要求爱立方承担相应的或全部的责任及相应的或全部的法律責任；**
- c. 由于不可抗力（自然灾害、恶劣天气、群体性安全事件等）导致爱立方不能落实服务的，爱立方当次服务负责，并为被保险人保留当次服务权益；**

#### **康复营养方案定制注意事项**



- a. 在向被保险人提供专业建议前，被保险人需向爱立方提供必要的医学资料，包括但不限于出院小结、相关检查结果资料或门诊病历等；
- b. 若被保险人主动致电爱立方申请康复营养方案定制服务，在被保险人提供必要的医学资料后，爱立方可在 3 个工作日内落实服务。

### **免责范围**

- a. **本服务无法替代诊疗，被保险人应以医疗机构的诊断及治疗为准；**
- b. **由于不可抗力（自然灾害、恶劣天气、群体性安全事件等）导致爱立方不能落实服务的，爱立方当次服务免责，并为被保险人保留当次服务权益；**
- c. **因被保险人及其家属未如实告知病情造成不良后果的，被保险人不得因此要求爱立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；**
- d. **本服务提供的任何专业建议仅供参考，爱立方不承担由于第三方（若有）操作错误引发的一切后果。**

### **首次复诊就医陪同注意事项**

- a. 就医陪同服务单次服务时长不超过 4 小时且仅限被保险人前期申请居家康护服务的病因而产生的首次复诊，不可用作其他疾病或将服务赠送给其他人，该服务不含挂号预约；
- b. 如需变更已约定的上门服务时间，服务对象需提前 48 小时通知爱立方；
- c. 精神科、产科、心理科、急诊不提供就医陪同服务；
- d. 在本手册服务城市名单之外的地区不提供就医陪同服务；
- e. 若因爱立方原因导致提供就医陪同服务时，将首先与服务对象协商保留本次服务使用权至下次复诊时使用；
- f. 本服务仅在认可的医院内提供，认可的医院标准见前文。

## 免责范围

- a. 因被保险人自身原因取消或变更服务，且未提前 24 小时通知爱立方，视为该次服务已被使用；
- b. 由于被保险人患有医学可证明的传染性疾病、精神疾病等可能对爱立方服务人员造成人身及财产损害的疾病，或处于可对爱立方服务人员造成人身及财产损害的状态时，爱立方可拒绝为服务对象提供服务，并无须承担相关服务责任；
- c. 因被保险人及其家属未如实告知病情造成不良后果的，被保险人不得因此要求爱立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；
- d. 如爱立方服务人员按照规范操作，爱立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；
- e. 本服务仅在医院内部提供，陪诊人员所提供的任何专业建议仅供参考，爱立方不承担由于第三方（包括但不限于医院等）操作错误引发的一切后果；
- f. 由于不可抗力（自然灾害、恶劣天气、群体性安全事件等）导致爱立方不能落实服务的，爱立方当次服务免责，并为被保险人保留当次服务权益；
- g. 如被保险人经评估为生活无法自理或失能状态，为更好保障被保险人的人身安全，就医陪同服务时必须有家属陪同；如无家属陪同，爱立方可拒绝为被保险人提供服务。

## 常见问题

1、Q：需要服务的被保险人有精神类疾病或者传染性疾病，可以享受服务吗？

A：不可以。

2、Q：是否可以提出对护理员的要求？比如希望护理员是女性、个子高一些、身体健康、有些

力气、会做饭等。

A: 是的, 您可以提出您的需求, 爱立方会尽量安排与您需求相符的护理员。但是护理员不是保姆, 主要的工作就是完成对申请人的护理, 如果不能完全满足您的需求, 也请您理解。

3、Q: 你们公司的护理员都是哪里的? 有哪些技能?

A: 护理员有北方的也有南方的, 每位护理员的特长技能不同的, 还是看被保险人的具体需求情况, 安排合适的人员服务, 我们也会根据您的需求尽量匹配合适的护理员。

4、Q: 爱立方的人员和外面的家政公司有什么区别吗?

A: 首选人事招聘是按要求筛选, 必须通过公安人机刷脸身份证认证通过才可以录用, 人员背景是安全的, 其次派去为您服务的护理员都是经过考核, 获得相关类照护证书的, 也是通过爱立方培训部理论和实际操作考核通过的, 公司都备有档案, 人员均为爱立方统一化管理, 有保障的服务, 有很强的责任心。再次, 爱立方安排护理员参加健康体检, 取得健康证方可上岗, 保证人员的身体健康才能更好做好服务。

5、Q: 爱立方的护理员如果出现什么意外怎么办? 有什么保险吗?

A: 护理员在上单前, 爱立方都会为其购买商业险, 除被保险人家属造成的人身伤害或超服务范围操作造成的伤害外, 如护理员在服务过程中发生意外, 由承保的保险公司承担。合同里面也有条款说明。爱立方会做好安全方面的培训, 降低风险的发生。

6. Q: 怎么联系爱立方?

A: 爱立方的官方客服电话为 4001365100, 如果您在本次服务的前中后不同阶段有相关的问

题，均可拨打本次电话咨询。也请您注意接听爱立方的开头为 010 的座机电话。

**7. Q: 如果是异地手术，出院后临时想在酒店修养几天再回家，那么在酒店住宿期间可以申请服务吗？**

A: 不可以。院后居家的场所限定为申请人经过住院治疗回到院外居住场所后的休养的状态（居住场所不含公共场所包括不限于护理院、养老院、康复医院等专业养老及医疗机构，以及对专业护理服务有限制的场所。）。在这里酒店、民宿等付费居住地均为对专业护理服务有限制的场所，可能会因为这些服务导致无法正常住宿的情况或者影响服务的情况发生。

**8. Q: 我可以在没有申请及使用过护理服务的情况下单独申请某一项增值服务吗？**

A: 不可以。为经判断符合服务条件的被保险人必须首先完成院后上门居家康护服务后才可以开始申请各项增值服务。

**9. Q: 目前可覆盖的城市有哪些？**

省份	地级市（服务可覆盖下列城市市辖区范围，不包含下辖县、县级市）	数量
直辖市	北京、上海、天津、重庆	4
河北省	石家庄、唐山、秦皇岛、邯郸、邢台、保定、张家口、承德、沧州、廊坊、衡水	11
山西省	太原、大同、阳泉、长治、晋城、朔州、忻州、吕梁、晋中、临汾、运城	11
内蒙古	呼和浩特、包头、乌海、赤峰、呼伦贝尔、通辽、乌兰察布、鄂尔多斯	11

	斯、巴彦淖尔、锡林郭勒、兴安	
<b>辽宁省</b>	沈阳、大连、鞍山、抚顺、本溪、丹东、锦州、营口、阜新、辽阳、盘锦、铁岭、朝阳、葫芦岛	14
<b>吉林省</b>	长春、吉林、四平、辽源、通化、白山、白城、松原、延边	9
<b>黑龙江省</b>	哈尔滨、齐齐哈尔、牡丹江、佳木斯、大庆、伊春、鸡西、鹤岗、双鸭山、七台河、绥化、黑河	12
<b>江苏省</b>	南京、无锡、徐州、常州、苏州、南通、连云港、淮安、盐城、扬州、镇江、泰州、宿迁	13
<b>浙江省</b>	杭州、宁波、温州、绍兴、湖州、嘉兴、金华、衢州、台州、丽水、舟山	11
<b>安徽省</b>	合肥、芜湖、蚌埠、淮南、马鞍山、淮北、铜陵、安庆、黄山、阜阳、宿州、滁州、六安、宣城、池州、亳州	16
<b>福建省</b>	福州、莆田、泉州、厦门、漳州、龙岩、三明、南平、宁德	9
<b>江西省</b>	南昌、赣州、宜春、吉安、上饶、抚州、九江、景德镇、萍乡、新余、鹰潭	11
<b>山东省</b>	济南、青岛、淄博、枣庄、东营、烟台、潍坊、济宁、泰安、威海、日照、滨州、德州、聊城、临沂、菏泽、莱芜	17
<b>河南省</b>	郑州、开封、洛阳、平顶山、安阳、鹤壁、新乡、焦作、濮阳、许昌、漯河、三门峡、商丘、周口、驻马店、南阳、信阳	17
<b>湖北省</b>	武汉、黄石、十堰、荆州、宜昌、襄阳、鄂州、荆门、黄冈、孝感、咸宁、随州、恩施、潜江、神农架、天门、仙桃	17
<b>湖南省</b>	长沙、株洲、湘潭、衡阳、邵阳、岳阳、张家界、益阳、常德、娄底、	14

	郴州、永州、怀化、湘西土家族苗族自治州	
<b>广东省</b>	广州、深圳、珠海、汕头、佛山、韶关、湛江、肇庆、江门、茂名、惠州、梅州、汕尾、河源、阳江、清远、东莞、中山、潮州、揭阳、云浮	21
<b>广西省</b>	南宁、柳州、桂林、梧州、北海、崇左、来宾、贺州、玉林、百色、河池、钦州、防城港、贵港	14
<b>海南省</b>	海口、三亚、三沙、儋州、昌江、琼海、万宁	7
<b>四川省</b>	成都、绵阳、自贡、攀枝花、泸州、德阳、广元、遂宁、内江、乐山、资阳、宜宾、南充、达州、雅安、广安、巴中、眉山、凉山	19
<b>贵州省</b>	贵阳、六盘水、遵义、铜仁、毕节、安顺、黔东南苗族侗族自治州、黔南布依族苗族自治州、黔西南布依族苗族自治州	9
<b>云南省</b>	昆明、昭通、曲靖、玉溪、普洱、保山、丽江、临沧、楚雄、大理、德宏、红河、文山、西双版纳	14
<b>西藏</b>	拉萨、昌都、山南、日喀则、那曲、林芝、阿里	7
<b>陕西</b>	西安、铜川、宝鸡、咸阳、渭南、汉中、安康、商洛、延安、榆林	10
<b>甘肃</b>	兰州、嘉峪关、金昌、白银、天水、酒泉、张掖、武威、定西、陇南、平凉、庆阳	12
<b>青海</b>	西宁、海东、海西、海北、海南	5
<b>宁夏</b>	银川、石嘴山、吴忠、固原、中卫	5
<b>新疆</b>	乌鲁木齐、克拉玛依、吐鲁番、哈密、阿克苏、阿勒泰、博尔塔拉、昌吉、库尔勒、石河子、伊犁	11
<b>合计</b>	<b>331</b>	