

术后家庭护理服务介绍

1、什么是术后家庭护理服务？

为满足术后患者的家庭护理需求，我司提供专业护士上门护理服务，服务内容包括打针、基础/高级输液、普通换药、术后护理等 24 项服务（具体服务项目见附件一：服务内容详情），可减少患者出院后往返医院次数，预防伤口或病灶感染，促进患者康复。

2、服务覆盖范围？

术后家庭护理服务可覆盖全国一、二、三线城市市区范围，城市下属的县、村、镇等暂不支持。

具体可覆盖的城市清单见附件二：服务城市范围（全国共计 338 个城市）。

3、服务内容详细介绍

| 服务名称 | 项目说明 | 服务方式及次数 | 备注 |
|----------|---|---|---------------------------|
| 术后家庭护理服务 | 针对住院手术的客户（无论是否发生了理赔），自收齐完整病历资料并确认符合申请条件后的 3 个工作日内，安排专业护士提供上门护理服务。 | 一般住院手术：在出院后 15 天内预约，在基础护理项目中选择 2 次，限出院后 1 个月内使用。 重大疾病住院手术：在所有护理项目中选择 6 次，限在出院后一年内使用。 | 用户必须具备正规医疗机构开具的处方、药品及病历证明 |

注：

- （1）以上工作日均以国家公布的法定工作日为准；以上“一年”指一个保单年度。
- （2）以上服务首年等待期同保险产品合同规定的等待期，续期服务则无等待期限定。
- （3）护理服务分三类，分别是基础服务、高级服务、专病服务，一般住院手术从基础服务里选择，重疾住院可在所有护理项目中选择，具体服务项目见附件一：服务内容详情。
- （4）术后家庭护理服务审核不代表理赔审核结论。

4、如何申请术后家庭护理服务？

- 1) 客户拨打客服电话 10109955-1-5 进行申请；
- 2) 客服核实客户身份信息及服务资格后，将申请指引邮件发送客户邮箱；
- 3) 客户根据指引邮件内容，直接回复邮件提交材料并确认服务需求；
- 4) 专人审核材料确定是否符合术后家庭护理服务资格；
- 5) 审核通过后，启动术后家庭护理服务。

5、术后家庭护理服务护士操作标准是什么？

- 1) 护士上门服务时客户可要求护士出示专业技术资格证书和护士执业证书进行检查和验证。
- 2) 上门服务时，护士必须对客户的自备药品，工具，处方以及院外护理证明等有效医嘱证明进行查询验证，如自备药品是否过期且是否跟处方一致，处方及院外护理操作有效医嘱证明是否真实有效，工具是否正确是否有破损等，任一物品不符合相关要求，不能提供服务。
- 3) 上门服务的护士必须对客户的身體情况及病情进行评估，然后对客户身體情况，护理服务项目操作和《知情同意书》作详细说明，针对客户的身體情况进行健康指导，回答客户的相关疑问，并签订《知情同意书》。
- 4) 护士按照严格的护理操作流程进行服务项目的护理操作。
- 5) 护士护理操作结束后进行至少 20 分钟观察，确定没有任何异常，并向客户或者客户家属交代清楚注意事项后方可离开。

附件一：服务内容详情



护理服务项目.xlsx

附件二：服务城市范围（仅覆盖市区范围）

| 城市等级 | 城市 |
|-------------|---|
| 一线城市 49个 | 北京市、上海市、深圳市、广州市、成都市、杭州市、重庆市、武汉市、苏州市、西安市、天津市、南京市、郑州市、长沙市、沈阳市、青岛市、宁波市、东莞市、无锡市、昆明市、大连市、厦门市、合肥市、佛山市、福州市、哈尔滨市、济南市、温州市、长春市、石家庄市、常州市、泉州市、南宁市、贵阳市、南昌市、南通市、金华市、徐州市、太原市、嘉兴市、烟台市、惠州市、保定市、台州市、中山市、绍兴市、乌鲁木齐市、潍坊市、兰州市 |
| 二线城市 70个 | 珠海市、镇江市、海口市、扬州市、临沂市、洛阳市、唐山市、呼和浩特市、盐城市、汕头市、廊坊市、泰州市、济宁市、湖州市、江门市、银川市、淄博市、邯郸市、芜湖市、漳州市、绵阳市、桂林市、三亚市、遵义市、咸阳市、上饶市、莆田市、宜昌市、赣州市、淮南市、揭阳市、沧州市、商丘市、连云港市、柳州市、岳阳市、信阳市、株洲市、衡阳市、襄阳市、南阳市、威海市、湛江市、包头市、鞍山市、九江市、大庆市、许昌市、新乡市、宁德市、西宁市、宿迁 |

| | |
|----------------------|--|
| | <p>市、菏泽市、蚌埠市、邢台市、铜陵市、阜阳市、荆州市、驻马店市、湘潭市、滁州市、肇庆市、德阳市、曲靖市、秦皇岛市、潮州市、吉林市、常德市、宜春市、黄冈市</p> |
| <p>三线城市 219个</p> | <p>舟山市、泰安市、孝感市、鄂尔多斯市、开封市、南平市、齐齐哈尔市、德州市、宝鸡市、马鞍山市、郴州市、安阳市、龙岩市、聊城市、渭南市、宿州市、衢州市、梅州市、宣城市、周口市、丽水市、安庆市、三明市、枣庄市、南充市、淮南市、平顶山市、东营市、呼伦贝尔市、乐山市、张家口市、清远市、焦作市、河源市、运城市、锦州市、赤峰市、六安市、盘锦市、宜宾市、榆林市、日照市、晋中市、怀化市、承德市、遂宁市、毕节市、佳木斯市、滨州市、益阳市、汕尾市、邵阳市、玉林市、衡水市、韶关市、吉安市、北海市、茂名市、延边朝鲜族自治州、黄山市、阳江市、抚州市、娄底市、营口市、牡丹江市、大理白族自治州、咸宁市、黔东南苗族侗族自治州、安顺市、黔南布依族苗族自治州、泸州市、玉溪市、通辽市、丹东市、临汾市、眉山市、十堰市、黄石市、濮阳市、亳州市、抚顺市、永州市、丽江市、漯河市、铜仁市、大同市、松原市、通化市、红河哈尼族彝族自治州、内江市、长治市、荆门市、梧州市、拉萨市、汉中市、</p> |

四平市、鹰潭市、广元市、云浮市、葫芦岛市、本溪市、景德镇市、六盘水市、达州市、铁岭市、钦州市、广安市、保山市、自贡市、辽阳市、百色市、乌兰察布市、普洱市、黔西南布依族苗族自治州、贵港市、萍乡市、酒泉市、忻州市、天水市、防城港市、鄂州市、锡林郭勒盟、白山市、黑河市、克拉玛依市、临沧市、三门峡市、伊春市、鹤壁市、随州市、新余市、晋城市、文山壮族苗族自治州、巴彦淖尔市、河池市、凉山彝族自治州、乌海市、楚雄彝族自治州、恩施土家族苗族自治州、吕梁市、池州市、西双版纳傣族自治州、延安市、雅安市、巴中市、双鸭山市、攀枝花市、阜新市、兴安盟、张家界市、昭通市、海东市、安康市、白城市、朝阳市、绥化市、淮北市、辽源市、定西市、吴忠市、鸡西市、张掖市、鹤岗市、崇左市、湘西土家族苗族自治州、林芝市、来宾市、贺州市、德宏傣族景颇族自治州、资阳市、阳泉市、商洛市、陇南市、平凉市、庆阳市、甘孜藏族自治州、大兴安岭地区、迪庆藏族自治州、阿坝藏族羌族自治州、伊犁哈萨克自治州、中卫市、朔州市、儋州市、铜川市、白银市、石嘴山市、莱芜市、武威市、固原市、昌吉回族自治州、巴音郭楞蒙古自治州、嘉峪关市、阿拉善盟、阿勒泰地区、七台河市、海西蒙古族藏族自治州、塔城地区、日喀则市、昌都市、海南藏族自治州、金昌市、哈密市、怒江傈僳族自治州、吐鲁番市、那曲地区、阿里地区、喀什地区、阿克苏地区、甘南藏族自治州、

| |
|--|
| 海北藏族自治州、山南市、临夏回族自治州、博尔塔拉蒙古自治州、玉树藏族自治州、黄南藏族自治州、和田地区、三沙市、克孜勒苏柯尔克孜自治州、果洛藏族自治州 |
|--|

| |
|-------------------|
| 总计：338 个城市 |
|-------------------|