

新华人寿保险股份有限公司 康护无忧护理保险 服务手册



目录

Contents

欢迎信

尊敬的先生/女士：
非常感谢您选择新华人寿保险股份有限公司，很荣幸为您提供服务！
您的《新华人寿保险股份有限公司康护无忧护理保险》（以下简称“本产品”）由新华人寿保险股份有限公司（以下简称“本公司”）承保，并由本公司及委托的服务商为您提供在线服务平台、手术住院护理、长期居家护理等服务。
恭祝您：身体健康，阖家幸福！
此致敬礼！

新华人寿保险股份有限公司

1. 护理服务概览

1.1 服务一览表	01
1.2 服务使用方式	01
1.3 服务触发条件	02
1.4 服务流程及时效	02
1.5 手术住院护理服务申请所需材料	04
1.6 长期居家护理服务所需材料	05

2. 护理服务介绍

2.1 手术住院护理服务	06
2.2 长期居家护理服务	06
2.3 护士上门服务	06
2.4 医生服务	07
2.5 安全系统服务	07

3. 其他说明

3.1 生效和终止	08
3.2 资料和信息保密	08
3.3 关于特定疾病	08

4. 注意事项

11

5. 服务申明

11

6. 联系我们

12

7. 附表

13

1. 护理服务概览

1.1 服务一览表

您投保的康护无忧护理保险匹配有以下护理及相关服务。

服务项目	使用对象	次数限制
手术住院护理服务	限被保险人本人	以保险责任设置为准
长期居家护理服务	限被保险人本人	以保险责任设置为准
增值服务 - 护士上门服务	限被保险人本人	本增值服务仅在长期居家护理服务期间提供，且需满足“经评估确认需使用增值服务”、“客户连续使用护理服务满 30 天”两项条件。满足条件后，服务商应依据与您签署的《护理服务指导书》中所列服务计划，为您免费提供服务。
增值服务 - 医生服务	限被保险人本人	本增值服务仅在长期居家护理服务期间提供，且需满足“经评估确认需使用增值服务”、“客户连续使用护理服务满 30 天”两项条件。满足条件后，服务商应依据与您签署的《护理服务指导书》中所列服务计划，为您免费提供服务。
增值服务 - 安全系统服务	限被保险人本人	本增值服务仅在长期居家护理服务期间提供，且需满足“经评估确认需使用增值服务”、“客户连续使用护理服务满 30 天”两项条件。满足条件后，服务商应依据与您签署的《护理服务指导书》中所列服务计划，为您免费提供服务。

备注：

- (1) 各项服务的详细内容、服务时效、注意事项等，以新华保险官网最新公示的服务手册为准。
- (2) 全文中所有服务的次数限定，均指本保单年度内的次数，该次数每保单年度更新，但未使用的次数不可累计进入下一保单年度。

1.2 服务使用方式

您可通过如下方式进行申请：

- (1) 申请手术住院护理服务：登录新华保险官方微信公众号，点击“我的服务”-“服务中心”-“增值服务”-“康护无忧护理保险服务专区”，选择手术住院护理服务，点击跳转至服务商服务申请页面，点击“服务申请”，根据提示上传服务申请影像材料，进行护理服务申请。
- (2) 申请长期居家护理服务：登录新华保险官方微信公众号，点击“我的服务”-“服务中心”-“增值服务”-“康护无忧护理保险服务专区”，选择长期居家护理服务，经审核通过后，由服务商服务管家联系客户提供护理服务。

1.3 服务触发条件

服务项目	服务触发条件	服务内容
手术住院护理服务	被保险人满足本产品所指的手术护理状态要求，且在本公司认可的二级及以上公立医院普通部手术住院治疗的，经审核通过后提供必须且合理的护理服务。 本产品所指的手术护理状态要求：被保险人于保险合同生效之日起发生意外伤害并因该意外伤害在本公司认可医院接受手术住院治疗，或于等待期后因疾病原因在本公司认可医院接受手术住院治疗。	护理服务内容详见：附表 7.1 《手术住院护理服务内容清单》
长期居家护理服务	被保险人满足本产品所指的长期护理状态要求，经审核通过后提供必须且合理的长期居家护理服务。 本产品所指的长期护理状态要求，指自保险合同生效之日起被保险人首次符合下列至少一种情形： 1. 被保险人因意外伤害原因或于等待期后因疾病原因，由本公司认可医院的专科医生确诊初次发生合同所指的特定疾病（无论一种或多种）； 2. 被保险人遭受意外伤害，且自意外伤害发生之日起 180 日（含）内，因该意外伤害导致《人身保险伤残评定及代码》（标准编号 GB/T 44893-2024）所列第 1 至 3 级伤残（无论一处或多处）。	护理服务内容详见：附表 7.2 《长期护理服务内容清单》 增值服务内容详见：附表 7.3 《护士上门服务内容清单》 附表 7.4 《医生服务内容清单》 附表 7.5 《安全系统服务设备清单》

1.4 服务流程及时效

1.4.1 手术住院护理服务流程及时效

确认护理服务计划	根据保险责任，本公司对您的申请审核通过后，服务商将在 2 小时内为您提供《住院护理服务方案》，在您确认后，服务商于 24 小时内或按照约定的日期安排护理人员到达指定医院提供服务。
护理服务启动	护理人员到岗后，您须核实护理人员身份，并在完成服务相关协议签署后，启动服务。
护理服务期间	护理人员按《住院护理服务方案》及医院要求为您提供护理服务，同时服务商将不定期检查、监督护理人员的服务质量。
服务完成及反馈	服务结束当天护理人员将向您提供《服务完成确认单》，服务商将在结束后五个工作日内发起满意度评价邀请。
关于服务时长计算	(1) 服务单日定义：护理服务基本计算单位为“自然日”，具体指从 00:00 至 24:00 的完整时间周期； (2) 服务商将通过《住院护理服务方案》与您约定当次服务时长。实际护理服务时长自您确认服务开始起算，至您确认服务结束止；服务期间每日计 1 服务单日。
投诉处理	(1) 您可通过以下方式联系服务商进行投诉：①关注微信公众号“心护服务”添加专属服务管家微信；② 24 小时客服热线：400-8160-520；③ 微信搜索：爱连 e 护小程序→点击在线客服； (2) 服务商服务管家 7*24 小时受理投诉问题； (3) 客诉专员在 24 小时内向您提出解决方案，并在达成一致后即时处理； (4) 客诉专员对已投诉住院护理服务每天进行回访，跟踪解决投诉问题的后续事宜。

1.4.2 长期居家护理服务流程及时效

首次申请服务	
需求确认	根据保险责任，经本公司审核并确认您符合长期护理保险金给付条件后，服务商将在上述理赔结论出具后的 1 个自然日内主动联系您确认是否需要上门提供长期居家护理服务。
护理评估	在完成信息收集后服务商评估人员按照约定的时间通过电话或视频通话等方式评估您的健康状况和护理服务需求，如因客观情况需现场评估确认的，则服务商按照约定的时间上门评估，服务商在评估完成后 24 小时内出具《评估报告》和《护理服务指导书》。
确认护理服务计划	在您确认《护理服务指导书》相关服务内容后，须在线上完成签署确认。
护理服务启动	护理服务人员按照约定的时间和地点到岗，并在您完成服务相关协议签署后，启动服务。
护理服务期间	<p>护理服务人员按照《护理服务指导书》所列明的相关服务内容为您提供长期居家护理服务及经评估所需的增值服务（包含护士上门服务、医生服务、安全系统服务）。同时服务商会通过线上或者线下方式，检查、监督护理服务人员服务质量。</p> <p>提示信息：若使用增值服务须满足连续 30 天护理服务；您可自主选择是否接受增值服务包含的相关服务，完整服务内容清单详见本手册附表部分，增值服务为免费提供，如不接受则不可兑换成任何现金或其他形式补偿。</p>
定期更新护理方案	为确保提供更好的护理服务，服务商会根据您的身体状态和需求每 30 天进行一次护理需求确认，并按确认结果维持或调整《护理服务指导书》的服务内容。
服务完成及反馈	服务结束当天护理服务人员将向您提供《服务完成确认单》，服务商将在结束后五个工作日内发起满意度评价邀请。
关于服务时长计算	<p>(1) 服务单日定义：护理服务基本计算单位为“自然日”，具体指从 00:00 至 24:00 的完整时间周期；</p> <p>(2) 服务商将通过《服务计划指导书》与您约定当次服务时长。实际护理服务天数自您确认服务开始起算，至您确认服务结束止；服务期间每日计 1 服务单日。您可自主选择不向护理服务人员提供住宿，即在服务期间护理服务人员因您的选择暂时离场，当天服务时长仍按照计 1 日服务计算。</p>
投诉处理	<p>(1) 您可通过以下方式联系服务商进行投诉：①关注微信公众号“心护服务”添加专属服务管家微信；② 24 小时客服专线：400-8160-520；③ 微信搜索：爱连 e 护小程序→点击在线客服；</p> <p>(2) 服务商服务管家 7*24 小时受理投诉问题；</p> <p>(3) 客诉专员在 24 小时内向您提出解决方案，并在达成一致后即时处理；</p> <p>(4) 客诉专员对已投诉长期居家护理服务每周进行 1 次回访，跟踪解决投诉问题的后续事宜。</p>
再次申请	
持续服务申请	1. 持续服务申请：在本次服务结束前，您可再次通过本公司提交护理服务申请，护理服务人员可持续提供服务，并须在 7 日内完成相关协议的签署。如未完成相关协议签署的，则 7 日后终止服务；
非持续服务申请	2. 非持续服务申请：在服务结束后，您可再次提交护理服务申请，但须按照首次申请的流程进行服务申请。

1.5 手术住院护理服务所需材料

您最早可以在入院并签署手术知情同意后申请该服务，为保障服务的顺利开展，您需要在就医过程中留存并完整提供以下材料：

就医过程	入院前	入院后手术前	手术后出院前	出院时产生
所需材料	门急诊病历 入院通知单	入院记录 床头卡或住院手环 手术知情同意书	手术记录	住院费用清单 出院小结或住院病历

材料形式要求见下表：

材料名称	格式	注意事项
入院记录	照片或 PDF	含主诉，现病史，既往史，个人史，婚姻、月经及生育史与家族史及此次手术相关医嘱，含个人信息、页码齐全；影像清晰可见，无缺角。
门急诊病历	照片或 PDF	含主诉，现病史，既往史及此次手术相关医嘱，含个人信息、页码齐全，影像清晰可见，无缺角。
入院通知单	照片或 PDF	含被保险人姓名、医院信息，影像清晰可见，无缺角。
床头卡	照片	
住院手环	照片	含个人信息、页码齐全；影像清晰可见，无缺角。
手术记录	照片或 PDF	
手术知情同意书	照片或 PDF	
住院费用清单	照片或 PDF	
出院小结	照片或 PDF	

请注意：

服务过程中经审核通过属于保险责任的护理费用，您无需支付，由服务商后续代为申请并领取对应的保险理赔款。对于实际已使用该服务的，本公司不再接受对该部分保险金的理赔申请。

因此，在实际接受服务的同时，除上述医疗材料外，您还需要配合提供以下材料，以便服务商收取及办理理赔：

- ① 出示被保险人有效身份证件原件并提供正反面照片或复印件（被保险人为无或限制行为能力人时需要补充提供出示其监护人的有效身份证件及监护关系证明的原件，并提供照片或复印件）；
- ② 签署完善的《护理服务结束确认单》原件；
- ③ 签署完善的同意服务商后续领取保险合同理赔款的《保险金领款同意书》原件；
- ④ 签署完善的新华保险《索赔申请书》原件；
- ⑤ 反洗钱相关证明材料（达到反洗钱识别金额标准【单次索赔总金额在 10000 元人民币及以上】时）。

1.6 长期居家护理服务所需材料

在首次使用长期居家护理服务前，您需要先向本公司申请理赔，由我们确认您是否符合长期护理保险金给付条件并出具理赔结论。您需要提供的材料包括：

- ①被保险人有效身份证件原件及正反面照片或复印件（被保险人为无或限制行为能力人时需要补充提供其监护人的有效身份证件及监护关系证明的原件及照片或复印件）；
- ②签署完善的新华保险《索赔申请书》原件；
- ③被保险人（被保险人为无或限制行为能力人时可为其监护人）有效一类银行借记卡账户；
- ④证明符合长期护理保险金给付条件的材料：即因特定疾病原因申请长期护理保险金的，需提供本公司认可医院出具的附有病历、必要病理检验、血液检验及其他科学方法检验报告的疾病诊断书；因意外伤残原因申请长期护理保险金的，需提供本公司指定鉴定机构出具的被保险人残疾程度鉴定书；以及您所能提供的与确认保险事故的性质、原因、伤害程度等有关的其他证明和资料。
- ⑤反洗钱相关证明材料（达到反洗钱识别金额标准【单次索赔总金额在 10000 元人民币及以上】时）。

经本公司审核并确认符合长期护理保险金给付条件后，服务商将在上述理赔结论出具后的 1 个自然日内主动联系您确认是否需要上门提供长期居家护理服务。

请注意：

服务过程中经审核通过属于保险责任的护理费用，您无需支付，由服务商后续代为申请并领取对应的保险理赔款。对于实际已使用该服务的，本公司不再接受对该部分保险金的理赔申请。

因此，在实际接受服务的同时，您还需要配合提供以下材料，以便服务商收取及办理理赔：

- ①出示被保险人有效身份证件原件并提供正反面照片或复印件（被保险人为无或限制行为能力人时需要补充提供出示其监护人的有效身份证件及监护关系证明的原件，并提供照片或复印件）；
- ②签署完善的《护理服务结束确认单》原件；
- ③签署完善的同意服务商后续领取保险合同理赔款的《保险金领款同意书》原件。

2. 护理服务介绍

2.1 手术住院护理服务

2.1.1 服务介绍

我们为您提供住院期间的专属护工照护服务，内容包括饮食、排泄、休憩、安全、个人卫生、物品清洁与消毒、生命体征观察等，减轻住院期间的困扰，缓解家属照护压力，协助患者尽快康复；具体服务内容详见附表 7.1 《住院护理服务内容清单》。

2.2.2 注意事项

- (1) 如需取消服务，请在约定上门时间前 4 小时（含）联系服务商申请取消，若晚于约定上门时间前 4 小时至服务起始日 24:00 前取消服务，则核减 1 服务单日，如超过首日取消的按服务时长计算标准核减相应服务单日数；
- (2) 提供的相关服务需要遵循所在公立医疗机构相关规定，如服务需求超出服务提供的合理性，服务商有权拒绝提供所选服务项目；
- (3) 我们将根据《住院护理服务内容清单》提供服务，如服务需求超出清单范围，本公司不承担相应责任。

2.2 长期居家护理服务

2.2.1 服务介绍

我们为您提供长期居家护理服务期间的专属照护服务，内容包括饮食、排泄、体位协助、生命体征监测、用药提醒、情绪安抚等，确保患者在疾病期间，获得科学、安全、持续的日常支持；具体服务内容详见附表 7.2 《长期居家护理服务内容清单》。

2.2.2 注意事项

- (1) 如需取消服务，请在约定上门时间前 4 小时（含）联系服务商申请取消，若晚于约定上门时间前 4 小时至服务起始日 24:00 前取消服务，则核减 1 服务单日，如超过首日取消的按服务时长计算标准核减相应服务单日数；
- (2) 如服务需求超出服务提供的合理性，服务商有权拒绝提供所选服务项目；
- (3) 我们将根据《长期居家护理服务内容清单》提供服务，如服务需求超出清单范围，本公司不承担相应责任。

2.3 护士上门服务

2.3.1 服务介绍

我们为您提供护士上门护理服务，内容包括伤口换药、压疮护理、留置胃管、引流管护理等，提升患者康复效果和生活质量；具体服务内容详见附表 7.3 增值服务《护士上门服务内容清单》。

2.3.2 注意事项

- (1) 如需取消服务，请在约定上门时间前 4 小时联系客服或服务商申请取消，若没有按照要求进行取消服务，将正常核减护士上门的服务次数；如当次护理服务周期未满足《护理服务指导书》中约定的护理服务天数要求，则护士服务次数计入护理服务天数并完成核减（即护士服务 1 次=1 服务单日）；
- (2) 如服务需求超出服务提供的合理性，服务商有权拒绝提供所选服务项目；
- (3) 我们将按照与您约定的《护理服务指导书》并在《护士上门服务内容清单》范围内提供服务，如服务需求超出清单范围，本公司不承担相应责任；
- (4) 超过 60 周岁的老人，以及行动不便或不具备完全民事行为能力的患者，需有家属在场陪同。

2.4 医生服务

2.4.1 服务介绍

您可以通过在线问诊服务向医生进行咨询，实时解决各种日常健康问题。经线上医生评估后，确定需要上门进一步了解、检查的，服务商提供医生到家服务；具体服务内容详见附表 7.4 增值服务《医生服务内容清单》。

2.4.2 注意事项

- (1) “在线问诊”服务，不包含后续治疗方案、治疗效果等医疗相关事宜；“医生到家”的服务，不包括医疗诊断结果、治疗方案及处方出具等医疗性质行为，如有相关需求请及时前往线下医疗机构就医，服务商不承担相应责任；
- (2) 被保险人需符合由保险合同所指的长期护理状态所引发的急性常见病，急性常见病适用范围：不适症状紧急处理、急性外科处理、急性消化科处理、急性呼吸科处理；
- (3) 我们将按照与您约定的《护理服务指导书》并在《医生服务内容清单》范围内提供服务，如服务需求超出清单范围，本公司不承担相应责任；
- (4) 超过 60 周岁的老人，以及行动不便或不具备完全民事行为能力的患者，需有家属在场陪同。

2.5 安全系统服务

2.5.1 服务介绍

我们为您提供定位安全、健康管理、家庭安防的居家整体解决方案，适用于全天远程监护，一键紧急呼叫，居家环境监测，夜间风险防控，健康数据监测等多个服务场景；具体服务内容详见附表 7.5 增值服务《安全系统服务设备清单》。

2.5.2 注意事项

- (1) 居家安全系统监测健康数据及安全预警仅供参考，不可替代专业医疗或安防措施，如遇紧急情况请立即拨打 120、119 等紧急求助电话。
- (2) 我们将按照与您约定的《护理服务指导书》并在《安全系统服务设备清单》范围内提供服务，如服务需求超出清单范围，本公司不承担相应责任。

3. 其他说明

3.1 生效和终止

等待期届满之日起（因意外伤害或按合同约定续保的，不受等待期限制），本服务手册 1.1 服务一览表约定的服务项目生效。

若您的保险合同终止，我们按照保险条款约定的情形提供服务：

- (1) 针对手术住院护理服务，被保险人在保险期间内手术住院治疗且当保险期间届满时仍未出院，我们继续承担手术住院护理服务至本次住院结束，但需符合保险期间内累计承担手术住院护理保险金责任天数限制。
- (2) 针对长期居家护理服务，我们在保险期间内开始承担长期护理保险金责任的，对于合同终止时仍未达到约定的最高给付期限的，我们继续承担长期居家护理服务，直至达到约定的最高给付期限或被保险人身故（以较早发生者为准）。

3.2 资料和信息保密

为保证所提供服务的品质，请您提供完整真实的病历资料，我们及服务商将做好相关资料和信息的严格保密。

3.3 关于特定疾病

特定疾病指保险合同中所列示的疾病病种（见 3.3.1 特定疾病清单），如被保险人确诊的疾病不满足疾病定义及护理状态要求，则本公司不提供相关的护理服务。

3.3.1 特定疾病清单

序号	特定疾病病种	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，Clinical Dementia Rating）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性丧失，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。 除眼球缺失或摘除等情形外，申请理赔时被保险人年龄必须在三周岁以上，并且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, Clinical Dementia Rating)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(New York Heart Association, NYHA) 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	非阿尔茨海默病所致严重痴呆	指因阿尔茨海默病之外的疾病或意外伤害导致不可逆性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, Clinical Dementia Rating)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。 神经官能症、精神疾病及酒精中毒所致脑损害不在本项保障范围内。
12	持续植物人状态	指已丧失大脑皮层功能，对外界刺激和体内需求均无反应，人呈无意识状态，但脑干功能仍然保留，并持续依赖生命维持系统至少 30 天。须经相关专科医生确诊。 因酗酒、饮酒过量或药物滥用导致的植物人状态不在本项保障范围内。
13	严重类风湿性关节炎	指广泛分布的慢性进行性多关节病变，临床表现为关节严重变形，须经相关专科医生确诊，且须满足下列全部条件： (1) 侵犯至少三个主要关节或关节组； (2) 疾病确诊 180 天后，仍存在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。 主要关节或关节组，指双手(多手指)关节、双腕关节、双肘关节、双肩关节、双足(多足趾)关节、双踝关节、双膝关节、双髋关节和颈椎关节。

14	特定严重原发性心脏病	指因原发性扩张型心肌病、原发性肥厚型心肌病或原发性限制型心肌病导致心室功能障碍，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(New York Heart Association, NYHA) 心功能状态分级 IV 级。 继发于全身性疾病或其他器官系统疾病及酒精滥用造成的心肌病不在本项保障范围内。
15	严重慢性肺源性心脏病	指因慢性肺部疾病导致心功能损害，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(New York Heart Association, NYHA) 心功能状态分级 IV 级。
16	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，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(New York Heart Association, NYHA) 心功能状态分级 IV 级并已经持续了至少 90 天。
17	严重重症肌无力	是一种神经肌肉接头传递障碍所致的疾病，临床表现为局部或全身骨骼肌(特别是眼外肌)极易疲劳，可以累及呼吸肌、上肢或下肢的近端肌群或全身肌肉，且须满足下列全部条件： (1) 接受药物治疗或胸腺切除治疗至少 12 个月，仍无法控制病情； (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。
18	严重肌营养不良症	是一组遗传性肌肉变性疾病，临床特征为与神经系统无关的肌肉无力和肌肉萎缩，须有肌肉组织活检支持诊断，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。 本公司承担本项保险责任不受本合同利益条款第八条责任免除中“遗传性疾病，先天性畸形、变形或染色体异常”的限制。
19	严重多发性硬化症	指中枢神经系统白质多灶性脱髓鞘病变，病变有时累及灰质，须由断层扫描(CT)或核磁共振检查(MRI)等影像学检查证实，并经相关专科医生确诊，且须满足疾病确诊 180 天后，仍无法独立完成下列至少一项基本日常生活活动： (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。
20	严重脊髓小脑变性症	指一组以小脑萎缩和共济失调为主要临床特征的疾病，且须满足下列全部条件： (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； (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。
21	严重横贯性脊髓炎后遗症	指炎症扩展横贯整个脊髓，导致运动功能障碍、感觉功能障碍和自主神经功能障碍，须满足疾病确诊 180 天后，仍存在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。
22	严重结核性脊髓炎后遗症	指因结核杆菌感染引起的脊髓炎，导致神经系统永久性的功能障碍，须由检查证实为结核杆菌感染所致，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) 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。
23	严重皮质基底节变性	是一种慢性进行性神经变性疾病，临床表现为不对称发作的肌强直、失用、肌张力障碍及姿势异常，须满足疾病确诊 180 天后，仍存在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。
24	严重晚发型糖原累积病 II 型(庞贝氏病)	糖原累积病指一种因糖原代谢异常，大量沉积于组织中而致病的常染色体隐性遗传病，以肝大、低血糖、肌无力、发育受限等为表现特征。本项疾病仅保障糖原累积病 II 型，且确诊时被保险人年龄必须在 10 周岁以上，须根据酶活性检测(GAA)或基因检测明确诊断，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。 本公司承担本项保险责任不受本合同利益条款第八条责任免除中“遗传性疾病，先天性畸形、变形或染色体异常”的限制。
25	严重淋巴丝虫病所致象皮肿	淋巴丝虫病俗称象皮病，指因丝虫感染导致淋巴管阻塞而造成身体组织出现严重淋巴水肿，临床表现为肢体非凹陷性水肿伴畸形增大、硬皮症及疣状增生。疾病须根据临床表现和微丝蚴的化验结果确诊，达到国际淋巴学会淋巴水肿分期第 III 期，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。 由创伤、手术后疤痕、充血性心力衰竭、先天性淋巴系统异常、急性淋巴管炎、性接触传染的疾病或其他原因引起的淋巴水肿不在本项保障范围内。

4. 注意事项

- (1) 本服务由国养爱连健康科技(北京)有限公司(即本公司指定服务机构)提供,请您务必仔细阅读注意事项;
- (2) 关于本服务中的“被保险人”,是指可使用服务的“服务使用对象”。如被保险人因行为能力缺失及身体障碍无法签署协议,被保险人的法定监护人或代理人可代为确认并签署相关协议;
- (3) 本服务仅适用保险责任范围所需的合理且必要的护理需要,被保险人接受由本公司指定服务商提供护理服务,被保险人需与本公司指定服务商签署相关服务协议;
- (4) 服务按照《住院护理服务方案》、《护理服务指导书》的约定提供;
- (5) 如果被保险人为70周岁以上老年人,在护理服务人员提供护理服务期间,被保险人须安排家属在场陪同;
- (6) 由于被保险人患有医学可证明的法定甲类传染病及乙类传染病(具体疾病目录以国家疾病预防控制中心最新公布为准),可能对服务人员造成人身损害,服务商可有权拒绝为被保险人提供服务;
- (7) 本服务手册中服务提供与否与保单理赔审核结论无关,服务提供并不意味着符合关联保单理赔标准,最终以本公司理赔结论为准;
- (8) 服务安排过程中如因不可抗力事由(包括但不限于自然灾害、疫情灾害、暴动、战争行为、政府行为等)致使服务商延迟或未能履行本服务,本公司和服务商不负任何责任;
- (9) 因本服务的使用或购买发生的任何纠纷,本公司将尽力配合您与第三方服务商国养爱连健康科技(北京)有限公司协商解决纠纷。如最终您与第三方服务商协商不成的,您可通过法律途径解决纠纷,本公司将积极配合;
- (10) 本服务手册中的各项内容与保险条款冲突的,以保险条款为准。

5. 服务申明

服务商提供的护理服务内容具体事项存在发生变化的可能。如发生相关变化,服务商将及时调整服务手册,同时会在新华人寿保险股份有限公司官网(<https://www.newchinalife.com/>)公示更新后的服务手册。

- (1) 服务商基于您的明确授权及书面指示,收集您的相关信息与材料(包括但不限于医疗健康信息、体检报告、就诊凭证、保险理赔申请资料等)。服务商收集前述信息与材料的行为,严格限定于保险机构授权的合作事项范围之内,仅用于实现护理及相关服务目的(如护理服务资格初审、理赔辅助支持等),不会超出授权范围作任何其他使用。同时,服务商对所收集资料的审核仅为合规性形式审查(即核查资料完整性、格式规范性及与授权事项的关联性),不对您最终的理赔申请结果、赔付金额及赔付与否承担任何责任,您的理赔结论以您投保保险机构最终出具的理赔审核决定为准。
- (2) 您需如实填写个人信息,并如实告知健康状况(尤其是与恶性肿瘤相关的诊断及治疗情况)。若您未如实填写或告知,导致服务商无法准确评估服务需求、匹配服务资源,或可能影响服务质量及安全的,服务商可拒绝为您提供服务,且无须承担相关服务责任。
- (3) 若您患有医学可证明的法定甲类传染病、乙类传染病(具体疾病目录以国家疾病预防控制中心

局最新公布为准),或患有精神疾病等可能对服务工作人员造成人身损害的疾病,或处于其他可对服务工作人员造成人身、财产损害的状态时,服务商可拒绝为您提供服务,且无须承担相关服务责任。

- (4) 因您及其家属未如实告知病情(包括但不限于恶性肿瘤分期、并发症、既往病史等),导致服务过程中出现不良后果(如护理方案适配偏差、病情延误观察等)的,您无权因此要求服务商承担相应或全部的医疗责任及法律责任。
- (5) 由于以下不可抗力情形导致无法提供服务的,服务商及承保公司(新华人寿保险股份有限公司,下同)无须承担相关服务责任及法律责任,具体情形包括:
社会事件:罢工、战争、入侵、外敌活动、武装敌对活动(无论是否已宣战)、内战、暴动、起义、恐怖主义、政变、骚乱及内乱、行政或政治障碍;
自然与环境灾害:地震、洪水、台风、泥石流等自然灾害,辐射污染;
其他不可抗力:符合法律规定的、不能预见、不能避免且不能克服的客观情况。
因公共卫生原因(如疫情导致医院管控)、地震、洪水等不可抗力因素,导致无法按约定提供护理服务的,服务商及承保公司不承担相关责任,具体处理方式可由双方协商调整服务时间或核减对应服务次数。
- (6) 服务商服务人员严格按照《住院护理服务方案》、《护理服务指导书》及行业规范操作的前提下,若因您自身病情变化(如恶性肿瘤进展、突发并发症等)导致出现不良后果,服务商不承担相关或全部的法律法律责任。
- (7) 本服务提供的护理建议、健康监测反馈等专业建议仅供参考,不作为医疗诊断及治疗依据;若因第三方(如医院、药品提供方等)操作错误引发任何后果(如治疗方案偏差、药品使用失误等),服务商不承担相关责任。

6. 联系我们

您可以通过以下方式,联系本公司或获得更多产品及服务资讯。

- 1 联系您的销售人员
- 2 关注新华保险官方微信公众号
- 3 拨打新华保险客服专线 95567



扫描关注公众号

7. 附表

7.1 《住院护理服务内容清单》

服务类别	服务项目	服务内容	服务类别	服务项目	服务内容		
基本生活照护	饮食照护	协助进食与饮水	生命体征监测	定期测量	体温测量		
		饮食记录与反馈			脉搏测量		
	排泄照护	开塞露通便			呼吸测量		
		排泄物观察			血压测量		
	生活技能照护	生活技能支持			指氧测量		
		整理生活物品		异常情况观察与报告	定时记录生命体征变化		
	休憩照护	床铺准备		观察患者意识情况	情况观察	病情观察与护理	症状观察
		睡眠质量监测		伤口护理			
		夜间照护		陪伴与社交活动		日常陪伴	陪伴患者
	清洁与卫生照护	个人卫生照护		协助洗漱		专项照护	用药护理
身体清洁			更换衣物				
协助如厕			更换床上用品				
物品清洁与消毒		个人物品清洁	翻身	舒适护理			扣背排痰
		卫生物品清洁	搀扶行走				
		特殊物品清洁	四肢按摩				
		安全护理	情绪观察与疏导				
			心理关怀	心理慰藉			

7.2 《长期居家护理服务内容清单》

服务类别	服务项目	服务内容	服务类别	服务项目	服务内容				
基本生活照护	饮食照护	营养与饮食计划制定	情况观察	病情观察与照护	症状观察				
		食物准备与烹饪			伤口照护				
	协助进食与饮水	管道照护							
	饮食记录与反馈	陪伴患者							
	排泄照护	开塞露通便			参与患者的兴趣爱好	陪伴与社交活动	日常陪伴	协助社交活动	
		甘油灌肠通便			社交活动协助				
	生活技能照护	排泄物观察			协助社交活动		用药照护	用药辅助提醒	用药辅助提醒
		生活技能支持			用药记录反馈				
	整理生活物品	药物储存管理							
	休憩照护	床铺准备			药物准备分类		专项照护	舒适照护	更换衣物
睡眠质量监测		更换床上用品							
夜间照护		搀扶行走							
个人卫生照护	协助洗漱	四肢按摩	安全照护	心理关怀	情绪观察与疏导				
	身体清洁	心理慰藉							
	皮肤清洁	被动上肢锻炼							
	协助如厕	被动下肢锻炼							
清洁与卫生照护	环境卫生照护	家居清洁与整理	康复照护	康复锻炼	体位转换锻炼				
		环境安全检查			行走锻炼				
	物品清洁与消毒	个人物品清洁			肌肉力量锻炼				
		卫生物品清洁			平衡协调锻炼				
特殊物品清洁	物品消毒	吞咽与言语康复	吞咽功能锻炼						
生命体征监测	定期测量	体温测量	认知康复	认知功能锻炼	言语功能锻炼				
		脉搏测量			呼吸康复	呼吸功能锻炼			
		呼吸测量							
		血压测量							
		指氧测量							
	异常情况观察与报告	定时记录生命体征变化	就医协助	医疗辅助			医疗文件记录与管理		
	观察患者意识情况	外出陪同与就医协助							

7.3 增值服务《护士上门服务内容清单》

服务类别	服务项目	服务内容	服务类别	服务项目	服务内容
护士上门服务	上门打针	皮下注射	护士上门服务	气管插管护理	吸氧护理
		肌肉注射			上门雾化
	静脉采血	血常规			气管切开置管护理
		体检所需			吸痰护理
		疾病复查		换药	
	压疮护理	压疮预防护理		伤口换药	造瘘口护理
		压疮形成伤口护理			引流管
	留置管路	口腔护理		引流管护理	PICC 管路护理
		鼻饲护理			灌肠护理
		留置胃管（进口胃管）		灌肠护理	直肠栓剂
留置胃管（国产胃管）					
会阴冲洗					
留置导尿					
膀胱冲洗					

7.4 增值服务《医生服务内容清单》

服务类别	服务项目	服务内容	服务类别	服务项目	服务内容	
在线医生	7*24 小时在线问诊	日常疾病咨询	医生到家	不适症状紧急处理	由特定疾病或意外伤害引发的发热、晕眩、头痛、皮肤过敏、疼痛，进行上门服务，并根据实际情况进行处理及后续医疗意见指导。	
		不良症状咨询			急性外科处理	由特定疾病或意外伤害引发的扭伤、擦伤、烧伤、伤口感染，进行上门服务，并根据实际情况进行处理及后续医疗意见指导。
		检查报告解读		急性消化科处理		由特定疾病或意外伤害引发的腹泻、腹部疼痛，进行上门服务，并根据实际情况进行处理及后续医疗意见指导。
	用药咨询	药品副作用识别及预防指导			急性呼吸科处理	由特定疾病或意外伤害引发的上呼吸道感染、咽痛、扁桃体发炎，进行上门服务，并根据实际情况进行处理及后续医疗意见指导。
		药品及适应症介绍				
		医嘱解读				

7.5 增值服务《安全系统服务设备清单》

序号	设备名称	设备功能	序号	设备名称	设备功能
1	烟雾报警器	及时发现火灾并预警，空气中烟雾颗粒度超过阈值时发出报警并远程通知智能设备。	7	AI 智能紧急呼叫器	安装在卧室床头，用户发生紧急情况可一键报警，呼叫求助信号。
2	燃气泄漏报警器	自动检测空气中燃气浓度，达到危险浓度时发出声光报警并远程通知智能设备。	8	防走失定位器	内置身份识别和健康信息，通过 GPS 定位和电子围栏功能实现实时定位跟踪和走失告警。
3	水浸报警器	对用水区域全天候监控，检测到漏水或积水时及时报警并远程通知智能设备。	9	睡眠检测带	实时监控部署区域内用户姿态为睡眠、久卧等状态判断用户是否跌倒，并对异常数据及时报警。
4	门磁探测器	实时监控门窗开合状态，防止意外走失和门窗未关，特别是在夜间或无人在家时。	10	智能血压计	方便用户自主测量血压。存储多次测量结果，便于医生评估。血压异常时发出提醒。
5	人体跌倒探测器	提供探测范围内的活动状态识别，提供跌倒状态识别和异常报警功能。	11	智能血糖仪	提供快速、准确的血糖值。将数据上传至手机应用，便于跟踪和分享。根据测量结果提供用药建议。
6	紧急呼叫按钮	按下按钮即可触发报警。警报通过短信、APP 等方式发送。			

注：我们保留对护理服务内容进行变更的权利。如有变更，我们将对服务手册进行更新并在新华公司官网进行公示。

95567

全国统一客服电话
www.newchinalife.com



扫描关注公众号

新华人寿保险股份有限公司
NEW CHINA LIFE INSURANCE COMPANY LTD.

北京市朝阳区建国门外大街甲12号新华保险大厦
New China Insurance Tower, A12 Jianguomenwai
Avenue, Chaoyang District, Beijing 100022, P, R, C
www.newchinalife.com