

附加都会守护长期护理保险产品增值服务手册

一. 服务说明

感谢您选择中美联泰大都会人寿保险有限公司（以下简称“我司”或“我们”）的《附加都会守护长期护理保险》（以下简称“保险合同”或“本合同”）。根据您目前在我司享有的该保险产品的情况，我司特别向保险合同上所登载的**被保险人本人**（以下简称“您”）提供一份尊贵的**健康增值服务**（以下简称“本服务”），但若您未购买上述产品或未在保险费约定支付日成功缴纳保费，则无法享受本服务。

本服务由我司委托国内健康服务供应商（以下简称“服务商”）为您协调和提供，**不额外收取费用**，除非相关服务说明中已明确该服务属于自购、自费或超出标准的服务，详情请仔细阅读本服务手册。

二. 重要释义

2.1. 增值服务有效期：以下简称“服务有效期”，本服务的有效期自本合同生效日起的第一个自然日生效，其中止、复效、终止的时间均与本合同约定同步，**在发生本函所列的无法享受本服务的情形或本合同处于中止或终止等非有效状态下，被保险人不能享受本服务。**

2.2. 增值服务等待期：以下简称“服务等待期”，即服务有效期开始起的 30 个自然日。**服务等待期内不享受任何本服务。**

2.3. 增值服务次数：在服务有效期内（服务等待期除外），您可享受本服务中的各项健康增值服务的相应服务次数见第四点约定。**所有服务次数仅限在服务有效期内使用，仅限您本人享有，不可转让，过期不予追溯。若您作为本产品多份保险合同的被保险人，您所享有的增值服务次数不能累计。**

2.4. 指定重大疾病：本服务所涉及的指定重大疾病，为《附加都会守护长期护理保险》的保险合同中所约定的重大疾病，具体定义以保险合同条款为准，以下简称“指定重疾”。

2.5. 增值服务责任免除：若您在申请增值服务时涉及《附加都会守护长期护理保险》之保险合同条款中列明的《责任免除》之情况，**将不能享受相应的增值服务。**

2.6. 服务商：本服务由好人生（上海）健康科技有限公司为您提供。

三. 服务专线

全国健康服务专线：**400-920-2586**（以下简称“服务专线”）

服务时间：08：00 - 20：00（法定春节假期除外）

四. 增值服务内容介绍

（一）居家护理服务介绍

服务等待期届满次日起，当您罹患《附加都会守护长期护理保险》中约定的疾病并经审核通过后，可申请本服务，服务商将针对您的身体情况，由专业护师进行健康状况的专业评测，制定个性化护理方案，示范并指导您的家属或家政人员进行护理指导，以帮助您更好的康复。

服务次数：服务有效期内一次

(二) 服务项目说明

时间	居家护理服务内容	时间
第一天	护理评估、风险告知、与家属沟通	3.5 小时
第二天	告知护理计划、与您或您的直系亲属签署《大都会人寿居家护理服务风险告知书》、按照护理计划实施操作、指导家属或者家政人员操作	3 小时
第三天	护理评估、健康宣教、按照护理计划实施操作、指导家属或者家政人员操作	3 小时
第四天	护理评估、健康宣教、按照护理计划实施操作、指导家属或者家政人员操作	3 小时
第五天	护理评估、健康宣教、护理评价	3 小时
第六天至第十二天	提供护理健康热线咨询，相关健康康复及护理疑问可得到帮助	12 小时*7 天 (09:00-21:00)

***考虑到医疗护理的特殊性，护师或护士操作过程中均须有直系亲属或得到您认可的家属或家政人员在场，以防发生因意外伤害而产生的责任纠纷。**

(三) 服务流程

1. 您致电服务专线**400-920-2586**进行预约，申请居家护理服务。
2. 服务商健康专员将和您沟通，确认您的身份和疾病情况。
3. 确认您的身份后，在您提供完整的相关病历资料后的2个工作日内，审核您的服务资格。
4. 在您的服务资格审核通过后，服务商主管护师在1个工作日内致电您，了解您目前的身体状况，需要护理的主要诉求等。
5. 了解您的相关信息后，在之后的3个工作日之内，服务商制作居家护理初步方案并与您沟通上门时间。
6. 服务商在确认能够实施您的居家护理服务需求后，一般情况下在之后的7个工作日之内，派遣专业护理人员上门提供本服务（与您另行约定上门时间外）。
7. 本服务结束后一周内，服务商将居家护理报告快递至您要求的地址或提供电子版给到您。
8. 服务完成后，服务商对本次服务进行满意度回访。

(四) 服务注意事项

1. 本服务仅限您（被保险人）本人使用，不可转让给他人。
2. 申请服务时，您至少需提供您的姓名、证件号码、病例资料等信息，以供验证身份和审核服务资格。
3. 您在经我司及服务商审核通过后方可享受本服务。
4. 如被保险人为未成年人，服务预约应由保单的投保人或法定监护人来申请。
5. 您应配合提供相关医疗资料给服务商，以便进行初步居家护理评估，包括但不限于最近一次的住院记录、门诊记录等。
6. 服务商在上门提供服务时，需验证您的身份，并要求您或您的直系亲属亲笔签署《大都会人寿居家护理

服务风险告知书》后方可提供本服务。

7. 由于您患有医学可证明的传染性疾病、精神疾病等可能对服务人员造成人身及财产损害的疾病，或处于可对服务人员造成人身及财产损害的状态时，服务商可拒绝为您提供服务，并无须承担相关服务责任。
8. 每次上门服务时长以约定的当次服务项目所需时长为准。
9. 在服务过程中，因您或您的家属未如实告知您的真实病情，而造成所提供服务不符合您的病情所需导致相关后果的，您或您的家属不得因此要求服务商承担相应的或全部的医疗责任、法律责任。
10. 因不可抗力（自然灾害、恶劣天气、群体安全事件等）导致不能落实服务的，服务商对此次服务免责，并为您保留当次权益。
11. 由于居家式照护环境中的设备与资源的局限性，无法维护严格的无菌操作环境以及无法保证第一时间实施急救措施，因此本服务以健康促进、生活照料、专项指导类服务为主，凡涉及国家政策法规规定的临床医疗护理类服务，服务商将推荐您前往正规医疗机构接受护理。同时，应坚决避免向客户提供以下介入性（侵入性）护理措施以及其他高风险护理操作，以最大程度的保障居家客户的健康与安全：
 - 1) 注射类给药法，包括皮下注射法，肌肉注射法，静脉注射法，行穿刺静脉输液法。
 - 2) 各类导管的插管与拔管，包括中心静脉 PICC 留置导管，导尿管，鼻饲管，人工气道插管，术后留置引流管，人工造口管，腹透或血透导管等介入性导管。
 - 3) 导管吸痰术。
12. 在申请及使用服务过程中，请您务必保持通讯畅通，否则我司将不承担由此带来的一切损失。
13. 如您在递交病历资料后申请终止服务，本项服务视为已经使用。
14. 如果由于您提供的相关病历资料不完整，导致本服务不能进行，服务商不承担相应责任。

五. 服务声明

5.1. 当出现以下情况时，您将不再享受本手册之任何服务：

- 5.1.1 保险合同中止，失效，满期，终止等保险合同处于非有效状态期间；
- 5.1.2 保险合同不再符合提供本服务的条件；
- 5.1.3 本服务的服务次数使用完毕；
- 5.1.4 保险合同处于犹豫期内；
- 5.1.5 本服务处于服务等待期；
- 5.1.6 其他特别约定。

5.2. 本服务为服务商提供给被保险人的增值健康服务，其诊疗、诊断结果仅供您个人参考，并不能作为我司做出任何保险合同理赔决定或要求我司更改理赔决定的依据。

5.3. 本服务是提供给符合相应标准的保险合同之被保险人的增值服务，具体服务和免责条款以刊登在我司官方网站【<http://www.metlife.com.cn/>】的最新《附加都会守护长期护理保险产品增值服务手册》为准。我司可能会不时更新《附加都会守护长期护理保险产品增值服务手册》，并通过将其刊登在我司官方网站的形式向您告知。

5.4. 如被保险人为未成年人，服务预约应由保单的投保人或被保险人的法定监护人来申请。

5.5. 在预约过程中，请您务必保持通讯畅通，否则我们将不承担由此带来的一切损失。

六. 免责条款

6.1. 我司将按照相关法律法规依法保护您的个人信息安全，但以下情形下的信息披露和提供，我司将不承担相关法律责任：

6.1.1 您将您的信息自愿主动告知或提供给他人过程中导致的个人信息泄露。

6.1.2 根据相关法律法规，法院或仲裁机构的命令或裁决，政府相关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。

6.1.3 任何由于计算机问题、黑客攻击、计算机病毒侵入或发作、因政府管制而造成的暂时性关闭等影响网络正常经营之不可抗力而造成的您个人资料泄露、丢失、被盗用或被篡改等。

6.1.4 如果您在共享环境下或在电脑被远程监控的情况下登录大都会人寿，由此造成的损失我司不承担责任。

6.1.5 我们根据您的预约申请，在协调服务商或其他第三方机构为您提供本服务时将在必须披露的范围内对您的个人信息进行披露。

6.1.6 相关法律法规规定的其他情形。

6.2. 在提供任何一项服务时，如我们查明正在要求或享受服务者并非您本人，有权立即拒绝提供任何服务。

6.3. 除法律另有规定之外，您授权我司基于为您提供更优质服务的目的，向我司因服务必要开展合作的伙伴提供、查询、收集您本人的信息。该信息可能包括但不限于您本人的身份信息、联系方式、医疗健康信息及其他与您本人相关的信息。为确保您信息的安全，我司对上述信息负有保密义务，并尽最大努力采取各种措施保证信息安全。

6.4. 您授权我司为提供相关增值服务，处理您（包括您所代表的自然人）及您亲属的个人信息、您所提供的不满十四周岁的未成年人的个人信息，并将前述个人信息全部或部分共享或提供给服务商（授权服务商详细信息可至官网下载相关服务手册查询：【<https://www.metlife.com.cn/customer-service/download-center/>】）。如需了解授权服务商详细信息或我司个人信息处理规则，请您访问官网隐私政策：【<https://www.metlife.com.cn/privacy-policy/>】。

6.5. 您确认在提供亲属个人信息前，已取得其授权，同意我司处理其个人信息。若该亲属是不满十四周岁的未成年人，您确认您是该未成年人的监护人或已取得其监护人的授权，同意我司处理该未成年人个人信息。

6.6. 我们尊重并保护您的隐私权，未经您许可我们不会将任何与您相关的信息泄露给第三方。为了更好的为您提供服务，服务商可能会向您询问姓名、性别、电话号码、地址等诸多信息，您有权决定是否提供相关信息，但由于信息不全导致的损失将由您自行承担。

6.7. 由于您提供不真实、不准确、不完整、不及时或不能反映当前情况的各种资料，而导致本手册上某些服务发生缺失、偏差或延误，相应责任将由您自行承担。

6.8. 对于我们合理控制范围以外的各种原因，包括但不限于自然灾害、罢工或骚乱、物质短缺或定量配给、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，致使本手册各项服务延迟或未能履行

的，我们不负任何责任。

6.9. 本手册未涉及的问题参见国家相关法律法规；当本手册与国家法律法规冲突时，以国家法律法规为准。

6.10. 本服务由与我司合作的服务商为您提供，若您或您的亲属与服务商或相关医疗机构因服务而产生任何异议或纠纷，请直接与服务商或医疗机构沟通并协商解决，我司会尽力协助您维护合法权益。

6.11. 当您或您的亲属选择医疗机构进行各项服务时，具体诊疗结果和相关的医疗责任由该医疗机构负责解释和承担。

【大都会人寿微客服】

微信识别小程序码，优享一键“拨打热线”功能，快捷申请增值服务！



您有任何疑问或意见，可致电我司全国统一服务（投诉）热线：400-818-8168，我们非常乐意为您提供专业、周全的服务。

此致

敬礼！

中美联泰大都会人寿保险有限公司

附件：服务地域参考

注：以下城市列表以实际服务时提供的为准，服务商可以根据实际情况进行调整，仅供您申请服务项目时参考

序号	城市
1	上海
2	北京
3	福州
4	天津
5	沈阳
6	大连
7	营口
8	南京
9	常州
10	无锡
11	苏州
12	南通
13	镇江
14	徐州
15	杭州
16	宁波
17	绍兴
18	温州
19	金华
20	嘉兴
21	重庆
22	成都
23	武汉
24	广州
25	深圳
26	佛山
27	东莞
28	珠海
29	汕头