

高端医疗服务-瑞享延年说明

一、服务基本信息

1. **客户年龄：**30天—70周岁
2. **服务生效规则：**购买后，成功激活后第二个工作日生效
3. **服务有效期：**1 年
4. **服务对象：**仅限客户本人使用
5. **等待期：**30 天
6. **既往症限制说明：**基础服务中“重疾绿通服务”、全护卡服务，限既往症不能使用；全护卡、高端细胞疗法，需符合不同产品健康告知，具体关注电子手册详细说明。
7. **服务申请及说明：**具体见服务内容详情

二、服务内容目录

基础服务	贴心服务全护卡	高端服务细胞疗法
1.三折购药服务 2.私人电话医生服务 3.私人视频医生服务 4.在线图文问诊服务 5.尊享小药箱服务 6.重疾绿通服务	住院 8 天 7 夜+居家 5 天 4 夜 (限术后+限既往症)	双 T 细胞疗法 (Cart+Tcrt)

三、服务内容详情

瑞享延年，为客户精心匹配病中三大场景，服务精选自行业的供应商组合，产品使用各项服务，需满足不同供应商对于产品的详细说明，具体指引如下：

- **基础服务说明：**见“基础服务产品使用手册”

- **贴心服务全护卡:** 住院 8 天 7 夜+居家 5 天 4 夜 (限术后+限既往症), 见 “贴心服务全护卡手册”
- **高端服务细胞疗法:** 见 “双 T 服务手册说明”

瑞享延年-基础服务说明

一、服务基本信息

1. 客户年龄：30 天-70 周岁
2. 服务生效规则：成功激活后次日生效
3. 服务有效期：1 年
4. 服务对象：仅限客户本人使用

二、服务内容目录

1. 三折购药服务
2. 私人电话医生服务
3. 私人视频医生服务
4. 在线图文问诊服务
5. 重疾绿通服务（等待期 30 天）
6. 尊享小药箱服务

三、服务内容详情

1. 三折购药服务

服务内容：

- 药品商城提供超千种合格、正规药品，客户有效期间均可在商城享受折扣购药，最低3折起；
- 海南地区邮费 8 元，新疆、西藏地区部分药品暂不支持发货；
- 药品存在质量问题或因物流问题导致破损的，可联系在线客服，提供问题药品的照片和物流面单的照片进行售后；
- 发货时效为付款完成后1-3天内，如物流异常的可咨询在线客服或拨打客服电话。

免责条款和特殊说明：

- 服务有效期内使用次数不限；
- 购买处方药会自动进入电子处方开具流程，需满足处方开具的规定，超出处方规定的将开方失败；
- 本服务提供正品、合规药品，客服仅提供商城使用的解答，不等同于电话诊疗或 120 急救服务；
- 药品为特殊商品，如非质量问题，收货后不支持退货。

2. 私人电话医生服务

服务内容：

- 居家医疗问题咨询：如失眠，慢性头痛，食欲不振等身体不适；
- 慢性病防治：高血压、高血脂、糖尿病等；
- 健康促进：如控制体重、合理运动、健康饮食、戒烟等；
- 常规体检项目建议：体检报告异常结论咨询；
- 女性保健，宫颈癌预防，生育咨询；
- 家庭常见意外伤害处理建议；
- 常见急性病症的处理建议；
- 分诊建议，就医指导等。

免责条款和特殊说明：

- 服务有效期内使用次数不限，时长不限；
- 精神类疾病和心理咨询等不在该服务的范围之内；
- 本服务仅提供咨询意见，不等同为电话诊疗或 120 急救服务；
 - 本服务所提供的建议和意见并非购药指南，一切开药和处方行为须经由医院进行就诊；
- 本服务仅为医疗建议，不能被解释为要求任何接受咨询的客户施行或放弃任何医疗行为；
- 由于电话沟通这种方式在技术及属性上的局限，电话家庭医生服务并无法解决过于深入和复杂的问题，特别是与医疗、治疗相关的问题。基于对客户健康的考虑，提供服务的医生可能会建议客户及早就医。

3. 私人视频医生服务

服务内容：

- 居家医疗问题咨询：如失眠，慢性头痛，食欲不振等身体不适；
- 慢性病防治：高血压、高血脂、糖尿病等；
- 健康促进：如控制体重、合理运动、健康饮食、戒烟等；
- 常规体检项目建议：体检报告异常结论咨询；
- 女性保健，宫颈癌预防，生育咨询；
- 家庭常见意外伤害处理建议；
- 常见急性病症的处理建议；
- 分诊建议，就医指导等。

免责条款和特殊说明：

- 服务有效期内使用次数不限，时长不限；
- 精神类疾病和心理咨询等不在该服务的范围之内；
- 本服务仅提供咨询意见，不等同为电话诊疗或 120 急救服务；
- 本服务所提供的建议和意见并非购药指南，一切开药和处方行为须经由医院进行就诊；
- 本服务仅为医疗建议，不能被解释为要求任何接受咨询的客户施行或放弃任何医疗行为；
- 由于视频沟通这种方式在技术及属性上的局限，视频医生服务并无法解决过于深入和复杂的问题，特别是与医疗、治疗相关的问题。基于对客户健康的考虑，提供服务的医生可能会建议客户及早就医。

4. 在线图文问诊服务

服务内容：

- 为客户提供全科医生在线图文问诊服务，支持移动端问诊。包括但不限于：医疗咨询、病情分析、病情指导等专业问诊服务。
- 客户向客服中心提出图文问诊的服务要求，客服人员引导客户通过微信端客服平台提交图文信息，进行初步评估；客户提交完整图文信息后，基于客户病情，客服中心将为客户预约医生、安排医生在 1 个工作日内回应客户，为客户提供在线问诊；
- 自客户与医生沟通开始，若客户无进一步疑问，本次在线图文问诊服务结束。

免责条款和特殊说明：

- 服务有效期内使用次数不限；
- 专科性的医疗问题、疑难杂症、精神类疾病和心理咨询等不在该服务的范围之

内;

- 本服务仅提供咨询意见, 不等同为电话诊疗或 120 急救服务;
- 本服务所提供的建议和意见并非购药指南, 一切开药和处方行为须经由医院进行就诊;
- 本服务所提供的医疗建议, 无法取代医学诊断或处方, 不能被解释为要求任何接受咨询的客户施行或放弃任何医疗行为, 且不视为保险公司理赔和最终医疗诊断的依据。

5. 重疾绿通服务

服务内容:

- 客户在二级(含)以上公立医院确认罹患重大疾病后, 为其预约指定网络医院的门诊挂号以进行二次诊断。推荐并安排指定医院之住院治疗的床位, 协助快速办理住院手续。在提供二次诊断、住院安排或手术安排服务时, 提供就医陪同服务。客户治疗结束后, 服务方将通过电话定期追踪康复状况并提醒复诊时间等注意事项;
- 反馈时效: 1-7 个工作日;
- 合作网络医院另见相关清单;
- 重大疾病参照国家金融监督管理总局发布的重大疾病清单。

免责条款和特殊说明:

- 本服务有效期内使用次数限一人次;
- 本服务的性质仅为协调安排, 不能被解释为要求任何接受服务或咨询的客户放弃其它途径的就诊安排行为;
- 本服务过程中涉及到的任何医疗建议和意见, 不能被解释为要求任何接受服务或咨询的客户施行或放弃任何医疗行为, 且不视为保险公司理赔和最终医疗诊断的依据;
- 服务方或其授权机构作为协调服务提供方, 不对任何客户与医疗机构之间的医疗纠纷负责;
- 客户在医疗机构就诊期间及前后产生的检查及治疗等相关费用, 由客户自行承担;
- 服务方或其授权机构或其授权服务商不承担任何事先没有征得其同意而产生的费用;
- 客户申请本项服务后, 如遇以下情形, 则本项服务视为已使用:
 - 1) 服务方已经预约成功并为客户做好就诊安排, 但客户未能如期使用服

务，要求取消或变更服务；

- 2) 因客户自身原因，无法配合提供相应的就诊必要证件或相关医疗资料等，导致医院无法如约提供服务。

6. 小药箱服务

根据用户日常生活中，常用药品，服务赠送用户一箱生活常备药，根据用户留下的详细地址，随服务一起邮寄给用户

序号	药品名称	生产企业	药品规格	药品包装
1	维生素 C 片(蜀中)	四川依科制药有限公司	0.1g*100s	瓶
2	【广药】护肝片 水飞蓟籽油人参菊花葛根片	安徽百盛药业有限公司	60 片	盒
3	阿莫西林胶囊	山东鲁抗医药股份有限公司	0.25g*10s*2 板	盒
4	藿香正气胶囊	山西康威制药有限责任公司	0.3g*12s	盒
5	对乙酰氨基酚片	国药集团汕头金石制药有限公司	0.5g*10s	板
6	复方醋酸地塞米松乳膏	河南大新药业有限公司	20g:15mg	支
7	珍珠明目滴眼液(五景)	武汉五景药业有限公司	8ml	支
8	氯雷他定片 (百为乐)	万特制药 (海南) 有限公司	10mg*6s	盒
9	环渤淼牌碘伏消毒液	河北健宁药业有限公司	20ml	盒
10	医用外科口罩	温州市康莱方医用塑料有限公司	MFM4 17.5cm*9.5cm*10 只	包
11	棉签	海氏海诺倍适威医疗用品 (青岛) 有限公司	BSW-02 10cm*50 支	包
12	麝香追风膏 7cm*10cm*4 贴/袋	湖南金寿制药有限公司	\\N	盒
13	创口贴(超大型)	青岛海诺生物工程有限公司	2 片	盒
14	开塞露 * 1 个	福元药业有限公司	10ml	只
15	清凉油	洛阳市沐春药业有限公司	3g	盒

四、服务通用说明

1. 以下特殊说明适用于服务方提供的所有服务：

- 客户于等待期结束前罹患的既往症不在服务范围内；
- 因疫情，罢工，战争，敌国入侵，武装冲突（不论是否正式宣战），内战，内乱，叛乱，恐怖行动，政变，暴动，群众骚动，政治或行政干预，辐射能或其他飓风，水灾，地震，海啸等不可抗力事由，或因客户或其代理人疏于通知等不可归于服务方或其授权机构之事由，致服务方或其授权机构之服务行动延迟或无法进行者，服务方或其授权机构或其授权服务商不负任何服务责任；
- 服务方或其授权机构或其授权服务商将会为客户推荐备选医疗机构，后者对其行为负责。服务方或其授权机构或其授权服务商不对专业人员的任何行为或失败负责，例如但不限于医疗机构和医生，但服务方或其授权机构应当积极协调和处理由此引起的纠纷和投诉等；
- 服务方或其授权机构或其授权服务商以其专业角度有权拒绝任何不利于客户病情的请求。若客户不能严格遵守服务方或其授权机构或其授权服务商所决定的服务程序，服务方或其授权机构有权立即停止所有的健康服务。在这种情况下，服务方或其授权机构或其授权服务商将通知客户、与其同行的家属或者指定代理人，其职责将立即停止；
- 服务方或其授权机构或其授权服务商不承担任何事先没有征得其同意而产生的费用；
- 服务方对于服务规则拥有最终解释权。

2. 既往症释义

客户于等待期结束前罹患的，已知或应该知道的有关疾病或症状。包括但不限于：

- 客户于等待期结束前，医生已有明确诊断，但未接受任何治疗；
- 客户于等待期结束前，医生已有明确诊断，长期治疗未间断；
- 客户于等待期结束前，医生已有明确诊断，治疗后症状未完全消失，有间断用药或接受治疗的情况；
- 客户于等待期结束前，医生已有明确诊断，且达到临床缓解或临床治愈标准；
- 客户于等待期结束前，未经医生诊断和治疗，但症状已经显现足以促使一般普通谨慎人士引起注意并寻求诊断、治疗或护理的病症。

五、售后服务细则

- 服务购买后，一旦激活或在商城购药或使用其他服务，不予退订；

- 自客户提出退订申请即日起，所有服务将予以冻结，无法使用。如退订申请不成功，服务在有效期内继续生效；
- 服务方保留对退订规则的解释权。

瑞享延年-贴心陪护服务（一年期）服务手册

一、瑞享延年全护卡产品介绍

瑞享延年全护卡（一年期）是一张以提供住院护工服务为主的权益卡。服务权益包含院前（就医指导），院中（术后院内护工陪护/院内护理计划），院后（术后专车到家/术后居家护工陪护/居家护理计划/远程护理指导/院后康复跟踪）及护工增值服务（出院协助/术后探视）的全流程服务。

二、瑞享延年全护卡产品说明

1. 权益卡类型：一年期（个人版/家庭版）。

2. 权益人范围：本产品保障（激活绑定时）年龄范围在 30 天-70 周岁（含）以内的中华人民共和国公民，含港澳台居民于中国大陆地区使用。

3. 权益人数限定：

(1) 个人版：1 人。

(2) 家庭版：主权益人 1 人；副权益人 3 人（直系亲属），共计 4 人；（即权益人（主/副）、家庭权益组概念）。

➤ 主权益人与副权益人之间应为直系亲属关系；

➤ 直系亲属关系：指与主权益人之间可提供法律相关证明的夫妻关系、亲子关系、继子关系、领养关系。

4. 权益保障范围及限定：

➤ 因意外、确诊疾病（含既往症）导致**二级及以上手术**入住全国三甲级公立医院（普通病房），或经**二级及以上手术**治疗院内转居家康复的权益人；

➤ 权益保障范围的说明仅针对线下权益服务（如协助类、照护类、专车类等），线上权益服务无范围限定，需要时即可申请服务。

➤ **既往症**指在本合同生效之前权益人已患有的且已知晓的有关疾病或症状。权益人激活本权益卡产品前，患有或被告知患有下述疾病，激活该权益卡后再次因相同病种住院时，不可使用卡内权益；除激活本权益卡产品前已罹患约定的既往症以外，如因激活并度过等待期后罹患的其它疾病住院时，可正常申请服务。本合同约定的既往症是指在本合同生效之前权益人患有或被告知患有下列疾病：

- ① 肿瘤：恶性肿瘤、原位癌、颅内肿瘤或颅内占位；
- ② 呼吸循环系统疾病：慢性阻塞性肺疾病(COPD)、冠心病、心肌梗死、心脏瓣膜疾病、心肌病、心功能不全Ⅱ级及以上、脑中风、脑血管畸形；高血压且存在以下疾病：1)视网膜病变；2)肾脏疾病、蛋白尿；3)脑缺血、脑血栓；4)动脉粥样硬化或动脉斑块；5)心室肥厚或心脏增大、心肌缺血、心律失常；糖尿病且存在以下疾病：1)糖尿病酮症酸中毒、高渗高血糖综合征、乳酸性酸中毒、高渗性昏迷、糖尿病足、糖尿病周围神经病变；2)心电图异常(左室高电压、心律失常、ST段改变等)；3)脑缺血、脑血栓；4)肾脏疾病、蛋白尿；5)动脉粥样硬化或动脉斑块；6)视网膜病变、白内障、青光眼、虹膜睫状体病变。

➤ 其他疾病：自身免疫性肝炎、慢性病毒性肝炎且伴有肝功能异常、肝纤维化或肝硬化、慢性肾功能不全、再生障碍性贫血、瘫痪、系统性红斑狼疮、股骨头/颈坏死、重度骨性关节炎、接受过重大器官(心、肝、肾、肺)移植或造血干细胞移植。

(1) 全国医院及居家服务范围说明

➤ 权益服务范围基本覆盖全国内陆三甲级公立医院，及所辖主要城区的居家服务（不含县级及以下地区），部分偏远地区、山区除外。偏远地区服务范围，请参见服务商网格医院名单或致电客服进行咨询，非网格内医院不在该服务范围内（以《人事部、财政部关于印发〈完善艰苦边远地区津贴制度实施方案〉的通知》文件内容涉及的省区市县为准）；偏远地区指综合条件比较恶劣的地区，包括海拔高、地形险峻、气候恶劣、土地贫瘠、社会经济基础薄弱等特点突出的地区，其他偏远地区包含边疆边境地区、各省市山区、草原牧区、高原或其他地理环境复杂、交通不便利、劳动人口密度稀疏、电商网络（如快递、网约车）欠

发达地区。若后期网格内公立医院属性、级别变更，则不在服务范围；出于人性化考虑，服务商将尽力调配医护资源提供超范围服务，若调配无效，非属服务商违约行为；

➤ 如服务申请中，未搜索到您的就诊医院，请咨询客服或选择“其他”自行填写就诊医院地址，由客服帮您后台审核地址是否属于服务范围。

(2) 护理服务范围说明（结合临床相关疾病诊断）

➤ **手术级别**（以国家卫生健康委办公厅关于印发《医疗机构手术分级管理办法》的通知（国卫办医政发〔2022〕18号）文件涉及内容为准）：权益人手术级别达到2-4级时，可进行服务申请：①二级手术存在一定风险，通常有阑尾炎手术、消化道穿孔、肠道肿瘤切除等；②三级手术风险较高，较为容易导致患者出血，甚至可能会威胁患者的生命，如胃癌肿瘤、肠癌肿瘤等肿瘤切除手术等；③四级手术存在很高风险，一旦操作不当便有可能会危害患者的身体健康甚至生命，该类手术通常有胰腺肿瘤切除、肝门部胆管癌手术等；（一级手术风险系数相对较低，通常是较为简单的手术，例如脂肪瘤、皮脂腺瘤切除等，则不在线下权益服务保障范畴内。）

➤ **病房说明**：本产品仅支持院内普通病房（含干部病房）服务，重症监护病房、康复病房、精神病房、产科病房、隔离病房、层流病房、临时病床（非病房病床：例如走道内的加床、留观）、家庭病床、联合病房、外宾病房、日间病房等，均不在线下权益服务保障范畴内；

➤ **科室说明**：日夜间门诊、急诊、皮肤科（指具有传染性皮肤疾病）、精神科、心理科、产科、整形美容科、牙（齿）科、康复科、中医科、针灸科，均不在线下权益服务保障范畴内；（科室名称或各医院略有差异，若符合科室特征将进行免责处理，例如部分医院康复科也叫康复医学科等。）

➤ **骨科说明**：除因骨折、肿瘤（不涉及透析及放化疗）、强直性脊柱炎、钢板拆除术和椎管狭窄导致入住医院，其他骨科类均不在线下权益服务保障范畴内；

➤ **其他说明**：如权益人为阿尔茨海默病患者、植物人、昏迷期间、戒酒、戒毒人员、各种原因所致的意识不清或认知行为异常等特殊情况；有挂床住院（指办理正式住院手续的

权益人，在住院期间每日非 24 小时在床、在院）及其他不合理的住院，包括住院期间连续若干日无任何治疗或只发生护工费、诊疗费、床位费等，均不在线下权益服务保障范畴内。

(3) 传染病/先天性疾病服务限制说明

➤ 权益人如现罹患**传染病**（以中华人民共和国国务院颁布的《中华人民共和国传染病防治法》文件涉及内容为准；甲类传染病：包括鼠疫和霍乱，共 2 种；乙类传染病：包括新型冠状病毒感染、传染性非典型肺炎、艾滋病、病毒性肝炎、脊髓灰质炎、人感染高致病性禽流感、麻疹、流行性出血热、狂犬病、流行性乙型脑炎、登革热、猴痘、炭疽、细菌性痢疾、阿米巴性痢疾、肺结核、伤寒和副伤寒、流行性脑脊髓膜炎、百日咳、白喉、新生儿破伤风、猩红热、布鲁氏菌病、淋病、梅毒、钩端螺旋体病、血吸虫病、疟疾，共 28 种；丙类传染病：包括流行性感冒、流行性腮腺炎、风疹、急性出血性结膜炎、麻风病、流行性和地方性斑疹伤寒、黑热病、包虫病（棘球蚴病）、丝虫病，以及除霍乱、细菌性和阿米巴痢疾、伤寒及副伤寒以外的感染性腹泻，共 11 种；及其他传染类疾病（如生殖器疱疹、人类乳头状瘤病毒 hpv、水痘、带状疱疹、手足口病等）均不在线下权益服务保障范畴内；**如既往患传染病但现经临床证实不再具有传染性，在线下权益服务保障范畴内；**

➤ 权益人如既往/现确诊罹患**精神和行为障碍**（以世界卫生组织颁布的《疾病和有关健康问题的国际统计分类》第十次修订版（ICD-10）为准：包括器质性（包括症状性）精神障碍、使用精神活性物质所致的精神和行为障碍、精神分裂症、分裂型和妄想性精神障碍、精神分裂症、分裂型和妄想性精神障碍、神经症性、应激性和躯体形式障碍、伴有生理障碍和躯体因素的行为综合征、成人人格与行为障碍、精神发育迟缓、心理发育障碍、儿童及青少年期的行为和障碍及精神障碍 NOS），均不在线下权益服务保障范畴内；

➤ 权益人如既往/现罹患**遗传性疾病**（指生殖细胞或受精卵的遗传物质（染色体和基因）发生突变或畸变所引起的疾病，通常具有由亲代传至后代的垂直传递的特征）、先天性畸形、变形和染色体异常（指出生时就具有的畸形、变形或染色体异常。以世界卫生组织颁布的《疾病和有关健康问题的国际统计分类》（ICD-10）为准）导致的疾病或并发症入院，均不在线下权益服务保障范畴内。

5. 激活等待期及说明：激活日起算，30 天。（具体时间，详见系统页面显示）

➤ 权益卡激活：权益账号（微信）扫码→填写（主）权益人信息激活→等待期 30 天→家庭卡 7 日内须绑定副权益人信息（填写信息须准确）→权益卡生效。

➤ 权益卡未激活或处于等待期内，如权益人发病、确诊疾病，等待期及后期涉及手术/住院/术后居家均不在服务提供范畴，无法提供服务。

➤ 权益卡激活生效后，如上传激活日期前、激活等待期间的相关医学证明，不在（线下类）权益服务范畴，无法提供服务。

6. 服务有效期：激活日起算，365 天内有效。（具体时间，详见系统页面显示）

7. 激活绑定与信息填写：①激活填写权益人信息须准确无误，权益服务后台未开放个人信息修改功能，无法自行修改、调整与解绑，如姓名、证件信息、家庭地址信息；

②家庭卡主权益人填写激活后，须自激活日起算 7 日内绑定副权益人。逾期未绑定副权益人，则该权益卡仅为主权益人提供服务，无法以任何途径进行逾期添加；

③权益人信息一经绑定提交，则无法以任何途径进行更换、添加、修改，请酌使用情况，申报绑定权益人员；④本产品服务仅限激活权益人使用，不可折现、转让、转卖他人。

若本公司查明使用本服务的非本卡权益激活人，本公司有权立即拒绝提供本服务并保留追偿的权利；⑤权益卡未经授权不得线上销售，且未经许可不得转让或二次销售。

针对非官方授权途径获得此卡的客户，我司有权拒绝提供任何服务。

8. 服务申请说明：①权益人服务需求申请，均通过权益账户（微信）进行服务申请；

②请务必提前 48 小时提交（线下类）服务申请（举例：权益人 5 月 1 日 10:00 需要服务，其须于 4 月 29 日 10:00 前申请服务）；

术后居家护工服务请务必于术后出院日 00:00 起算 2 日内提出申请（举例：权益人 5 月 1 日出院，其须于 5 月 3 日 00:00 前申请服务），逾期无法申请；

申请时须上传相关医学证明等，填写服务需求说明，于审核通过后享受服务；③线下权益服务（如协助类、照护类等）家庭成员不可同时申请该服务，需以家庭为单位计算间隔期；④如审核未通过被驳回，可重新按照修改要求再次申请；

被驳回的服务申请以权益人再次提交时间起算，48 小时内安排服务派单；④权益卡失效即刻起，权益家庭组将全部暂停或终（中）止服务。

【本产品权益服务申请说明，请仔细阅读手册《三、服务权益及说明》表中服务说明内容】

➤ **相关医学证明：**指上传符合权益人对应网格医院开具的有效诊断证明、治疗证明、手术证明、住院证明、出院证明、检查结果及个人身份证等相关证明。

➤ **亲属关系证明上传：**指上传具有法律效力且存续状态下的（主/副）权益人直系亲属关系证明（如户口本、结婚证、派出所开具的户口证明、医院出具的出生证明、法院判决书等）。

9. 权益核销说明：①**权益次数：**权益人分别享受本产品全部权益服务内容、权益次数，其中权益次数以服务完结、服务无故取消计算核销次数，家庭成员之间不可共享、分享相互权益次数；②**权益间隔日：**指线下护工服务完结日 24:00 起算至下一次申请该服务之间的间隔时间不少于 28 天。服务间隔期内，服务间隔日以家庭组计算。如家庭组内一人正在享受服务（线下服务），其他家庭成员相同服务的申请，可在服务完结间隔 28 天后申请；③**服务取消：**审核通过的相关服务权益，因客户需求改变、客户无法联系等非服务商原因，导致的服务未完成、未享受，仍核销当前一次权益次数且进入服务间隔；④**权益注销：**多卡激活、使用成功后，因客户原因导致的权益卡注销、撤销、失效等，也不再恢复其原有权益。

10. 权益激活说明：每权益人保障期内仅可激活使用一张权益卡，且服务未完结时无法多卡激活。新权益卡一经激活成功（或旧权益卡一旦失效），则无法以任何途径进行修改、撤销，请酌使用情况，选择、确认激活。

➤ 若重复激活且旧权益卡未使用，属有效激活，旧权益卡立即失效，新权益卡激活成功；

➤ 若重复激活且旧权益卡权益已使用，属无效激活，新权益卡激活失败。

三、服务权益及说明

瑞享延年全护卡（个人版/家庭版一年期）

服务场景	服务项目	服务方式	权益次数	上传要求	服务说明	申请流程
院前	就医指导	线上反馈	1 次/人	无需上传	为权益人提供在线问诊服务，专业人员结合权益人描述，通过电话/图文/视频等沟通形式，	权益人线上（提前 48 小时申请）服务→权益人（填写）情况信息+问题→专人线上（4 小时内

		+ 需要 时电 话回 访			根据权益人实际情况给出就诊医院、就诊科室的最佳适配或诊疗建议，帮助权益人简化就医过程。 (一般用于院前挂号迷茫场景申请)	答复问题)→或需要时(致电)权益人→服务完成→权益人或家属可在线查看;
服务 场景	服务 项目	服务 方式	权益 次数	上传 要求	服务说明	申请流程
院中	一对 一 院内 护工	医院 现场	因 术后 住院 1次 /人	住院 通知 单 + 手术 证明 + 住院 证明 + 传染 病化 验单	为权益人提供住院一对一陪护服务，解决住院期间家属无暇陪护或院内护工紧缺、不专业问题，护理内容详见服务手册， 单次服务时长自护工服务首日 00:00 时起至护工服务完结日 12:00 止，不超过 8 天 7 夜，且未享尽时长不拆分不累计不延续。家庭成员不可分享次数；家庭成员不可同时申请该服务；服务申请周期以上一次住院陪护服务完结时间计算家庭组，相隔至少 28 天。(权益人无需提供护理人员院内食宿) (一般用于权益人需要专业照护或无家属照护的场景申请)	通过：权益人线上(提前 48 小时申请)服务→权益人(填写)情况信息+需求说明+上传网格内住院通知单+手术证明等相关证明+住院证明(住院缴费证明/床头卡/手腕带)+传染病化验单等→专人线上(4 小时内审核)通过→专人(24 小时内回电)与权益人核实需求信息→内部(48 小时内派单)完成→专人按约(护工服务)→服务完成→电话(回访)服务满意度→3 日后电话(回访)跟踪权益人健康及恢复状况； 拒绝：权益人线上(提前 48 小时申请)服务→权益人(填写)情况信息+需求说明+上传网格内住院通知单+手术证明等相关证明+住院证明(住院缴费证明/床头卡/手腕带)+传染病化验单等→专人线上(4 小时内审核)拒绝→专员线上填写驳回原因→专员需要时电话回访(或)权益人致电答疑引导→服务完成或重新申请；
服务 场景	服务 项目	服务 方式	权益 次数	上传 要求	服务说明	申请流程
院中	住院 护理 计划	线上 反馈 + 需要 时电 话回 访	1次 /人	医学 病历	为权益人及家属提供住院护理指导服务，专业人员根据权益人健康情况，以线上或电话回访的方式，为权益人定制照护服务内容及照护注意事项辅导。 (一般用于家属院内亲自照护下的场景申请)	权益人线上(提前 48 小时申请)服务→权益人(填写)健康信息+上传相关医学病历→专人线上(4 小时内审核)→或需要时(致电)权益人→专人线上(24 小时内制定)院内护理计划→服务完成→权益人或家属可在线查看住院护理计划；
服务 场景	服务 项目	服务 方式	权益 次数	上传 要求	服务说明	申请流程
护工 增值 服务	术后 探视	医院 现场	1次 /人	手术 证明 + 护工 服务 申请 通过 截图	为权益人家属提供手术后院内探视服务，专业人员入院探视后，将为家属讲解权益人术后状况及制定术后居家护理计划。 单次服务须术后住院、申请过护工服务、填写护工姓名、上传与护工服务时间同期的手术证明(即客户正在使用护工服务，由该护工同时为客户完成探视服务)，不可单独申请。 (一般用于家属无暇院内探访或为提前做好术后居家照护准备场景申请)	通过：权益人线上(提前 48 小时申请)服务→权益人(填写)健康信息+护工服务申请通过截图+上传手术相关医学证明及病历等→专人线上(4 小时内审核)通过→专人(24 小时内回电)与权益人核实需求信息→内部(48 小时内派单)完成→专人按约(探视)→专人现场为家属(制定)居家护理计划或线上(填写)居家护理计划→服务完成→权益人或家属可在线查看居家护理计划； 拒绝：权益人线上(提前 48 小时申请)服务→

						权益人（填写）健康信息+护工服务申请通过截图+上传手术相关医学证明及病历等→专人线上（4小时内审核）拒绝→专员线上填写驳回原因→专员需要时电话回访（或）权益人致电答疑引导→服务完成或重新申请；
服务场景	服务项目	服务方式	权益次数	上传要求	服务说明	申请流程
护工增值服务	出院协助	医院现场	1次/人	出院通知单+护工服务申请通过截图	为权益人提供出院现场陪同服务，专业人员协助权益人办理出院手续，并与医生沟通病情情况及用药事项，记录复诊时间并提醒权益人或权益人家属。 单次服务须与“院内护工服务”绑定使用（即出院当日为护工服务完结日，由该护工同时为客户办理出院手续），不可单独申请。 （一般用于权益人独自一人出院场景申请）	通过：权益人线上（提前48小时申请）服务→权益人（填写）健康信息+需求说明+上传出院通知单等相关证明+护工服务申请通过截图→专人线上（4小时内审核）通过→专人（24小时内回电）与权益人核实需求信息→内部（48小时内派单）完成→专人按约（协助服务）→服务完成→电话（回访）服务满意度； 拒绝：权益人线上（提前48小时申请）服务→权益人（填写）健康信息+需求说明+上传出院通知单等相关证明+护工服务申请通过截图→专人线上（4小时内审核）拒绝→专员线上填写驳回原因→专员需要时电话回访（或）权益人致电答疑引导→服务完成或重新申请；
服务场景	服务项目	服务方式	权益次数	上传要求	服务说明	申请流程
院后	术后专车到家	术后出院且完成护工服务	术后且申请护工服务完结出院可申请	手术证明+出院通知单+护工服务申请通过截图	为权益人提供术后专车到家服务，当权益人因手术住院申请护工服务后，于出院时，为其安排专车从住院医院送至本市内目的地；该专车服务由服务方发起，由打车平台进行服务，其仅限100公里内唯一路径点，不可设定其他沿途路径，其专车费用无须权益人承担。 单次服务须术后住院、申请过护工服务并完结服务、填写护工姓名、上传与护工服务时间同期的手术证明、出院证明等，不可单独申请。	通过：权益人线上（提前24小时申请）服务→权益人（填写）健康信息+上传手术证明+出院通知单等相关证明+护工服务申请通过截图→专人线上（4小时内审核）通过→专人（24小时内回电）与权益人核实需求信息→专人按约（发起用车）→服务完成→电话（回访）服务满意度； 拒绝：权益人线上（提前24小时申请）服务→权益人（填写）健康信息+上传手术证明+出院通知单等相关证明+护工服务申请通过截图→专人线上（4小时内审核）拒绝→专员线上（填写）驳回原因→专员需要时电话回访（或）权益人致电答疑引导→服务完成或重新申请；
服务场景	服务项目	服务方式	权益次数	上传要求	服务说明	申请流程
院后	术后居家护工	居家	因术后出院1次/人	手术证明+出院诊断小结+传染	为权益人提供术后（须在指定级别网咯公立医院进行手术）出院居家护理服务，专业人员居家照护服务为家属解决术后居家照护难题；术后居家护理内容包括5大服务类别16条服务项目。 单次服务时长自护工服务首日00：00起至护工服务完结日12:00止，不超过5天4夜，且未享尽时长不拆分不累计不延续。服务申请周期以上一次居家陪护服务完结时间	通过：权益人线上（提前48小时申请）服务→权益人（填写）情况信息+需求说明+手术相关医学证明+出院诊断小结等证明+传染病化验单→专人线上（4小时内审核）通过→专人（24小时内回电）与权益人核实需求信息→内部（48小时内派单）完成→专人按约（居家服务）→服务完成→电话（回访）服务满意度→3日后电话（回访）跟踪权益人健康及恢复状况；

				病化 验单	计算家庭组，相隔至少 28 天。__（权益人须提供护理人员居家食宿及洗漱条件） （一般用于术后需求专业居家照护的场景申请）	拒绝：权益人线上（提前 48 小时申请）服务→权益人（填写）情况信息+需求说明+手术相关医学证明+出院诊断小结等证明+传染病化验单→专人线上（4 小时内审核）拒绝→专员线上填写驳回原因→专员需要时电话回访（或）权益人致电答疑引导→服务完成或重新申请；
服务 场景	服务 项目	服务 方式	权益 次数	上传 要求	服务说明	申请流程
院后	居家 护理 计划	线上 反馈 + 需要 时电 话回 访	1 次 /人	医学 病历	为权益人及家属提供院后健康相关评估或制定计划服务，以收集相关资料（包括但不限于出院病历、诊疗经过、目前情况 、用药 、生活习惯等）的形式，定制权益人出院后居家康护指导建议书。 （一般用于家属居家亲自照护下的场景申请）	权益人线上（提前 48 小时申请）服务→权益人（填写）健康信息+上传相关医学病历→专人线上（4 小时内审核）→或需要时（回电）权益人→专人线上（24 小时内制定）居家护理计划 →服务完成→权益人或家属可在线查看居家护理计划；
服务 场景	服务 项目	服务 方式	权益 次数	上传 要求	服务说明	申请流程
院后	远程 护理 指导	线上 反馈 + 需要 时电 话回 访	1 次 /人	无需 上传	为权益人或家属提供线上居家护理指导。如褥疮如何预防护理、医疗管路居家如何护理等问题的解答。 本服务不可用于权益人生命健康紧急危难时刻。 （一般用于家属居家亲自照护下的医疗问题疑惑解答场景申请）	权益人线上（提前 48 小时申请）服务→填写指导需求（如褥疮如何预防、气管切开多久一次换药等）→专人线上（4 小时内审核）→或需要时（回电）权益人→专人线上（24 小时内制定）护理指导意见→专人电话（回访）权益人语音指导→ 服务完成→权益人或家属可在线查看本次护理指导意见；
服务 场景	服务 项目	服务 方式	权益 次数	上传 要求	服务说明	申请流程
院后	院后 康复 跟踪	主动 电话 回访 无需 申请	1 次 /人	无需 上传	跟踪权益人院后、居家恢复情况，进行人文关怀， 随时掌握权益人身体状况。	每申请护工或居家照护，服务完成 3 天后，专人电话（回访）； 仅涉及申请住院/居家照护客户。

院内护工/居家照护—护理服务类别		
服务类别	服务项	服务内容
基本生活照护	饮食照护	营养膳食准备、进食协助、喂食
	排泄照护	协助如厕
	生活技能照护	协助穿脱衣、上下床等
	休憩照护	协助采用科学、舒适的体位休息
清洁与卫生	个人卫生	协助面部、口腔、手足清洁、协助洗发沐浴等
	环境卫生	居室清洁整理、床单位清洁整理
	物品清洁	生活用品、被服、衣物清洁消毒
	用具清洁	辅具、支具、清洁消毒
情况观察	生命体征观察	体温、呼吸、脉搏的测量、记录及异常上报
	一般情况观察	伤口恢复、疼痛、恶心、呕吐等突发情况观察及异常上报

专项照护	用药照护	遵医嘱喂药、药物整理与保管
	舒适照护	翻身拍背、协助排痰、物理降温、肢体按摩
	安全照护	协助护送及搬运、协助保护用具使用
关怀与陪同	心理关怀	倾听需求、鼓励表达
	正向鼓励	传递正向、积极、温暖的态度

院内护工/居家照护—护理服务内容 16 项					
护理服务内容	名称	内容	护理服务内容	名称	内容
	头面部清洁和梳理	协助护理对象清洁面部和梳头,为男性护理对象剃须		协助进食(水)	协助经口进食的护理对象完成进食（水） 鼻饲进食者协助完成鼻饲
	洗头	协助护理对象清洗头发		协助更衣	协助护理对象穿脱或更换衣服、鞋袜
	口腔清洁	协助护理对象采用合适的方式和方法（刷牙、漱口、棉棒/棉球擦拭等）清洁口腔和义齿，过程中防止误吸		整理床单位	为护理对象整理床单位，更换被罩、床单枕巾，保持床单位清洁、干燥
	手部足部清洁	协助护理对象清洗手和足部		安全防护及指导	对护理对象给予防坠床、跌倒、烫伤、误吸等安全防范指导
	修剪指/趾甲	选择合适的工具对护理对象指/趾甲进行处理，必要时协助联系专业人士处理灰指甲		协助如厕	协助护理对象床上/床边使用便器，必要时使用轮椅、助行器、拐杖等移动工具至卫生间如厕。为大小便失禁的护理对象更换尿垫等
	会阴清洁	协助护理对象完成会阴部的清洁，保持干爽，无异味，预防感染		排泄护理	为便秘嵌顿的护理对象给予开塞露通便或人工取便。为造瘘术后的护理对象提供人工肛门便袋护理
	助浴	在保障安全的前提下，选择适宜的方式对护理对象进行身体清洁		协助移动	协助护理对象选择适宜的移动工具，在室内移动
	理发	为护理对象修剪头发并清洗		协助翻身叩背排痰	选择合适的翻身频次、体位、方式帮助护理对象翻身拍背，促进排痰

四、服务流程介绍

- **服务申请 (通过):** 权益账号提前 48 小时提出服务申请→选择权益服务对象→对应服务要求填写并上传相关资料及证明→4 小时内客服后台审核（通过）→24 小时内客服电话回访核实信息→客服 48 小时内完成服务安排→护理人员按约现场服务→护理人员及服务人员每次现场服务须与权益人合影打卡 (请权益人或家属积极配合) →服务完成→专员电话回访满意度→3 日后专员电话回访跟踪权益人健康恢复情况（仅涉及申请术后护工及增值服务客户）。

- **服务申请 (拒绝):** 权益账号提前 48 小时提出服务申请→选择权益服务对象→对应服务要求填写、上传相关信息及证明→4 小时内客服后台审核 (拒绝)→客服线上反馈驳回原因→需要时客服将电话回访 (或) 客户致电客服咨询解答→服务申请指导→权益账号根据指导重新发起申请。

- **服务流程分解:**

(1) 服务申请: 权益账号 (微信) 至少提前 48 小时线上发起服务预约申请; 专车到家服务至少提前 24 小时;

(2) 线上反馈: 4 小时内专人线上审核并反馈您的申请, 为您解答疑问或其他;

(3) 服务核实: 24 小时内专人向您致电, 核对服务内容、地址预约服务时间;

(4) 享受服务: 48 小时派单完成, 如约抵达现场, 方可享受专业的权益服务;

(5) 现场合影: 照护类与权益人合影三张 (早、中、晚), 其他现场服务合影一张;

(6) 服务时间: 9:00-12:00, 13:00-18:00 (包含线上线下客服与服务工作, 不含术后护工照护服务);

(7) 服务回访: 对服务进行满意度调查或意见征询;

(8) 健康跟踪: 护工服务完结 3 个工作日专人回访跟踪健康情况。

- **权益服务及申请说明:**

(1) **院内护工陪护:** ①服务申请需上传权益人对应网格医院出具的住院通知单或住院押金缴费证明等其他相关医学证明; ②填写服务需求说明; ③**特殊**

说明：如因医院规定、疫情等客观原因，外部护工无法进入，则无法安排“一对一陪护”服务，会为客户安排院内护理人员完成“一对多”陪护服务，如权益人拒绝接受“一对多”陪护服务，则属拒绝服务，不在服务补偿范围。

(2) 远程护理指导：服务时间为每日 9:00-12:00, 13:00-18:00；当发生生命危险危险等情况，请及时拨打专业急救电话 999/120。

(3) 专车到家服务：①须因手术治疗住院且申请我方院内护工服务完结的，可于出院日 00:00 起算提前 24 小时发起服务申请；②专车到家只提供 100km 内平台叫车费用，且专车路径唯一不可设置途径点，可有 1-2 名家属同行乘车（医院送至唯一目的地），共计承载 3 人（不含护工）；③不可指定车型，不提供司机上楼入户接送服务。

(4) 术后居家照护：①请务必术后出院日 00:00 起 2 日内提交申请，逾期无法申请；②须上传权益人对应医院手术相关证明；③填写服务需求说明。

五、注意事项

- **请仔细阅读本服务手册并遵守服务规定和条款。**
- **权益人判定：**请仔细阅读本手册权益人范围说明内容。
- **权益卡失效：**请在权益卡有效期内激活及填写绑定权益人，逾期失效。
- **激活填写须知：**激活时请务必正确填写权益人信息，本产品无权自行修改。
- **服务取消：**服务预约成功不可取消，因权益人原因导致拒绝、取消服务，则正常核销权益次数。
- **服务补偿：**对已通过客服后台审核的（线下类）权益服务，如因服务方原因（如节假日护工紧张等）无法向权益人提供服务，将根据地区及服务内容提供

最高不超过 300 元/天的权益补偿。

【服务补偿限定范围及网格范围请阅读本手册《第二、4.权益保障范围与限定内容》或致电客服咨询】

(1) 服务补偿以入住限定范围、级别医院,且符合本手册《权益保障与限定》的权益人保障范围,以权益人实际住院天数为基准,需提供相关住院等证明,单次补偿上限不超过对应服务权益单次限定天数,补偿金额应以实际发生天数计算,上限不超过 300 元/天;

(2) 因权益人无法提供相应住院证明、诊断证明等所需材料的,无法享受服务补偿;

(3) 非服务商原因(如公共卫生、管控、地震、洪水等不可抗因素)导致无法提供服务,服务商可拒绝服务且不承担违约责任;

(4) **如权益人未入住对应限定范围、级别医院、偏远地区权益人未入住网格内医院的超范围服务,服务商本着人性化考虑,将会尽力协调护工资源,如协调无果无法提供服务,不在服务补偿范围内。**

- **其他补充:** 后期更新内容敬请关注官方微信公众号-“小橙长护”。

六、服务拒绝声明

如出现以下情况(且不局限于以下提到的情况),导致瑞享延年全护卡权益服务申请失败,服务拒绝会以服务申请线上反馈的形式,告知权益人。

1. 权益卡失效状态;
2. 个人信息不符:权益人填写的个人信息与上传证件信息不符等情况;
3. 医学证明不符:权益人个人信息与上传的医学证明信息不符;上传的

医学证明不能证明住院、手术等对应服务所需状态；上传的医学证明不能体现既往病史、家族史、过敏史、手术史、药物史等；上传的医学证明时间与权益卡生效时间或服务申请时间不匹配、医学证明不符合限定医院级别要求、上传不清晰、缺少等情况；

4. 相同服务权益相同地址的二次或多次申请，上传不全或不正确、拒绝上传相关证明的；

5. 院内护工申请不符：医学证明为体检、调理、康复类等，或未达到手术级别及科室、疾病等限定要求条件内；服务需求说明填写不详、未填写等情况；上传医学证明及需求说明相互无法关联或无法证明护理服务必要性；**(重判定机制：必要时客服会引导权益人重新提供或补充相关医学证明，基于权益人新提交的一诉五史医嘱、诊断证明及实际身体情况真实描述，经服务商二次核定，重判其服务合理性及必要性。)**

6. 其他不符合：如未按时间要求提起服务申请、如服务申请时间间隔不符合要求、不符合本手册中的服务规则等其他相关申请条件的，均将会遭到服务申请拒绝；

7. 拒不配合：服务过程中，权益人或权益人家属拒不配合护理人员服务合影、拒不提供护理人员居家食宿或提供洗漱条件且经多次协商依然拒绝配合的，服务商将无法为您继续提供服务，该情况服务商不承担相应拒赔责任，包括但不限于服务补偿。

七、免责声明

以下情况发生，导致瑞享延年全护卡激活无效、无权申请服务、医疗护理风

险、生命安全风险等，服务方免责。

1. 护理人员、医疗服务人员按照规范操作，因权益人及其家属隐瞒、未如实告知病情、既往症、药物过敏史等；因权益人或其家属不履行权益人责任；因家属拒遵护理计划、护理意见、医嘱等延误抢救、送院、院内治疗导致直接或间接权益人不良后果的，我方不承担因病情变化等造成的相关或全部的法律及医疗责任，我司有权拒绝或终（中）止部分或全部服务。

2. 如权益人出于隐私考虑拒绝提供病史信息及相关就诊资料等，我司尊重客户决定但因此导致的部分专业服务无法提供，我司不存在服务兑现问题、不承担任何拒赔责任，权益人不得据此向我司主张任何权利。

3. 权益人如出现隐瞒、伪造住/出院证明、医学证明、个人信息（包含联系方式、证件信息、服务地址等）等情况，我司有权进行调查核实。经我司核实后确认权益人本人或代申请人存在上述欺诈或骗保等违法违规行为的，我司有权冻结对应的权益卡并停止提供服务。上述情况下，我司有权向相关责任人追索已发生服务的市场费用，如涉及诈骗等违法情形，我司有权向公安机关进行举报。因此导致我司名誉受损或者有其他经济损失的，我司有权要求相关责任人进行全部赔偿。

4. 如权益人为未成年人或无民事行为能力人，本服务申请应由其法定监护人代其申请，并提供未成年人或无民事行为能力证明和合法监护权证明。

5. 未成年人或极高危患者（指病情可能随时危及患者生命，需立即进行现场抢救的患者。以国家卫生健康委办公厅颁布的《基层医疗卫生机构急重患者判断及转诊技术标准》文件涉及内容为准）住院期间，如需安排护工的，必须至少有一位直系亲属陪护情况下方可安排。

6. 本服务不属于诊疗服务，不涉及任何医学诊疗活动，不得在任何方面被解释和理解和服务商向权益人提供医学诊疗活动。

7. 如因权益人患有医学可证明的传染性疾病、精神疾病等可能对权益服务人员造成人身及财产损害的疾病，或处于可对权益服务人员造成人身及财产损害的状态时，服务商有权拒为权益人提供服务，并无须承担相关服务责任。

8. 本服务提供的任何专业建议仅供参考，服务商不承担由于第三方操作错误引发的一切后果。

9. 因罢工、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、辐射或其他任何不可抗力因素，导致无法提供服务的无须承担相关服务及法律责任。

10. 服务商只提供陪护、养老护理相关的健康管理服务，提供相关服务的协调沟通，不干涉医院内治疗、诊断等相关医疗行为，医疗服务请遵守医院规定。如因医院诊疗行为或因医院等外部场所引发的相关意外、医疗事故等，服务方不承担相关责任。

11. 服务方保留在服务有效期内调整上述服务的权利，具体服务内容和流程可能因不同地区而有所差异，服务商有权根据实际运营情况对条款进行解释和更新，详细服务权益流程以线上平台为准。

八、 客服咨询

产品及服务咨询请致电：400-996-6310。

(1) 为产品代理人、权益使用人解答包含产品介绍、激活绑定、信息填写、技术支持等内容。

(2) 为权益人解答包含网格医院查询、服务申请指导、服务受理查询、服务问题解答、投诉建议等内容。



瑞享延年-高端服务细胞疗法说明

您的《双 T 细胞疗法权益卡》(以下简称“本产品”) 服务手册旨在帮助您了解服务的具体内容及申请流程。

特别提示:

- 服务激活适用年龄: 30天-70周岁, 非此年龄段的用户无法享受此服务相关权益, 且该服务仅限权益卡本人使用。
- 等待期: (1) CAR-T 疗法: 30天, 等待期内无法申请相关服务;
(2) TCR-T 疗法: 30天, 等待期内无法申请相关服务;
- 服务方式: 致电服务热线 (400-818-5050) 提出服务申请
- 服务时间: 周一至周日 8:00-20:00
- 服务时效: 资料收集完整且服务资格审核通过后的15-30个工作日内

各项权益的具体激活年龄、生效时间、等待期、权益期限、适用条件、服务次数、使用规则等以指定线上平台权益页展示为准。本公司保留根据服务提供情况对前述事项随时调整的权利, 若发生调整, 应以调整后条款为准。本公司保留根据监管政策、市场变化、服务提供情况等因素对目录、服务内容、CAR-T医疗机构名单、TCR-T药品及就诊医院清单等进行实时调整的权利, 若发生调整, 应以调整后权益页面展示为准。

您享有本协议下各项权益服务的唯一标志为按照权益使用规则在线上平台成功激活权益。

您应当于指定激活期限内完成激活, 过期未激活权益将失效 (符合条件的电销用户购买后, 自本公司收到正确信息后, 第二个工作日自动激活)。

本协议中权益服务内容为本公司可提供的服务项目介绍, 您所享有的服务项目须以本公司指定线上平台的权益卡产品详情页展示为准。本公司拥有对本协议下所有内容的最终解释权。

1. 双T细胞疗法服务介绍

CAR-T疗法服务介绍

CAR-T疗法 (Chimeric Antigen Receptor T-Cell Immunotherapy), 即嵌合抗原受体T细胞免疫疗法。CAR-T细胞免疫治疗是通过体外基因转移技术, 将编码嵌合抗原受体的基因序列导入至T细胞中, 生成可以结合靶抗原的肿瘤特异性T细胞。

TCR-T疗法服务介绍

TCR-T疗法 (T Cell Receptor-Gene Engineered T Cells), 是细胞受体基因工程改造的T细胞疗法。通过向普通T细胞中转导嵌合抗原受体 (融合抗原结合域及T细胞信号结构域) 或者TCR α/β 异二聚体, 来提高特异性识别肿瘤相关抗原 (Tumor Associated Antigen, TAA) 的TCR的亲和力和免疫细胞的战斗力, 使T淋巴细胞能够重新高效的识别靶细胞, 在体内发挥较强的抗肿瘤免疫效应。

2. 权益内容

	服务项目	服务内容	服务次数	服务启动条件
CAR-T 权益	CAR-T 疗法海外二次诊疗意见服务	如会员在等待期后经二级及以上医院或指定医院专科医生初次确诊罹患特定疾病，经诊断须使用约定的 CAR-T 疗法药品治疗的，安排海外医生专家针对会员的病情描述和医疗资料给出书面《第二诊疗意见报告书》。	1 次	限等待期后首次罹患大 B 淋巴瘤
	CAR-T 疗法协助治疗服务	如会员在等待期后经二级及以上医院或指定医院专科医生初次确诊罹患特定疾病，经诊断须使用约定的 CAR-T 疗法药品治疗的，为符合条件的会员推荐有资质的医疗机构，并协助会员办理复杂而专业的使用流程。	1 次	
	CAR-T 疗法指定药品使用服务	如会员在等待期后经二级及以上医院或指定医院专科医生初次确诊罹患特定疾病，经诊断须使用约定的 CAR-T 疗法药品治疗的，为符合条件的会员提供药品费用直付。	1 次 限额 150 万	
	CAR-T 疗法住院护理服务	如会员在等待期后经二级及以上医院或指定医院专科医生初次确诊罹患特定疾病，经诊断须使用约定的 CAR-T 疗法药品治疗的，为符合条件的会员在住院期间安排专业院内护工人员，为会员提供一对一专属护理服务。	1 次 限 8 天 7 夜	
	CAR-T 疗法交通补贴服务	如会员在等待期后经二级及以上医院或指定医院专科医生初次确诊罹患特定疾病，经诊断须使用约定的 CAR-T 疗法药品治疗的，补贴会员会输治疗完成后，出院同城或异地交通费用（同城补贴 200 公里内车费；异地就医补贴会员本人与一名陪同家属的出院时高铁二等座或经济舱机票的回程费用）。	1 次 限额 5000	
TCR-T 权益	TCR-T 海外 MDT 专家会诊服务	如会员在等待期后经二级及以上医院或指定医院专科医生初次确诊罹患特定疾病，根据会员病情，安排海外医院 2 位及以上 TCR-T 相关专家进行会诊，由专家给予最佳诊疗建议，会诊结束后将提供完整的服务报告，报告包含：病程摘要、医学分析、专家简介、会诊内容、会诊报告、病理资料、服务相关协议。如符合 TCR-T 疗法，则启动 TCR-T 相关治疗流程。	1 次	限等待期后首次罹患葡萄膜黑色素瘤
	TCR-T 海外就医协助服务	如会员经海外 MDT 专家会诊确认需要进行 TCR-T 治疗时，我们可以为会员寻求海外的医疗资源和医疗服务，并提供全程的咨询和服务。可提供包括美国国际顶尖医疗资源，例如美国 MD 安德森癌症中心、纪念斯隆凯特琳癌症中心、梅奥诊所、丹娜法伯/布列根和妇女癌症中心、麻省总医院等。	1 次	
	TCR-T 海外就医交通住宿补贴权益	如会员在等待期后经二级及以上医院或指定医院专科医生初次确诊罹患特定疾病，经诊断须赴海外进行约定的 TCR-T 疗法药品治疗，补贴往返机票（限经济舱）及当地住宿费用。	1 次 限额 5 万	
	TCR-T 疗法指定药品海外使用服务	如会员在等待期后经二级及以上医院或指定医院专科医生初次确诊罹患特定疾病，经诊断须使用约定的 TCR-T 疗法药品治疗的，为符合条件的会员提供药品费用直付。	1 次 限额 280 万	
	TCR-T 疗法指定药品国内使用服务	如会员在等待期后经二级及以上医院或指定医院专科医生初次确诊罹患特定疾病，经诊断须使用约定的 TCR-T 疗法药品治疗的，服务有效期内，如海南博鳌乐城国际医疗旅游先行区有约定的 TCR-T 疗法药品获批上市，则为符合治疗条件的会员优先安排一站式全流程服务，并提供药品费用直付。	1 次 限额 280 万	

3. 服务说明

(1) 服务时效

资料收集完整且服务资格审核通过后的 15-30 个工作日内

(2) 服务有效期

本服务权益请于 2025 年 6 月 30 日前激活，服务激活后次日零时生效，服务有效期 1 年，应当于指定激活期限内完成激活，过期未激活权益将失效

(3) 服务启动条件

- 年龄限制：30 天-70 周岁
- CAR-T 权益限会员在等待期后，经二级及以上公立医院首次确诊罹患大 B 淋巴细胞瘤
- TCR-T 权益限会员在等待期后，经二级及以上公立医院首次确诊罹患葡萄膜黑色素瘤

(4) 等待期

会员激活服务权益后，需经过 30 天服务等待期，方可申请和使用上述服务权益

(5) 服务受益人

限权益卡持卡人本人在内的及其直系亲属（父母、子女、配偶）至多 5 人，65 岁以上老人至多绑定 2 人

(6) 服务范围

CAR-T 权益使用范围详见使用流程

TCR-T 权益使用范围详见使用流程

4. 权益服务流程

- 服务方式：致电远盟指定服务热线（400-818-5050）提出服务申请
- CAR-T 使用流程：
 - 1) 会员申请服务需提交相应病情信息医学材料（需提供由卫生行政部门认定的二级以上（含二级）公立医院出具的病历、必需的病理检验、血液检验及其他科学诊断报告以及由专科医生出具的诊断书及用药处方、出入院诊断治疗小结等）进行初步审核；
 - 2) 会员适用性初审通过后，推荐会员前往资质医院确定治疗方案并开具 CAR-T 治疗处方；

- 3) 具有 CAR-T 治疗资质医院专科医生诊断判定可接受 CAR-T 治疗方法,有专人协助院方为会员订购药品, 并进行制备 (CAR-T 药品制备周期约 30-45 个工作日);
- 4) 药品制备完毕, 会员按照医院治疗方案进行药品回输治疗;
- 5) 根据治疗时间, 进行服务方跟踪、回访治疗情况, 确认服务完成。

● **TCR-T 使用流程:**

- 1) 会员申请服务需提交相应病情信息医学材料 (需提供由卫生行政部门认定的二级以上 (含二级) 公立医院出具的病历、必需的病理检验、血液检验及其他科学诊断报告以及由专科医生出具的诊断书及用药处方、出入院诊断治疗小结等) 进行初步审核;
- 2) 适用性初审通过后, 如会员罹患恶性肿瘤基本符合 TCR-T 疗法, 将资料发至具有资质医院进行会诊确认;
- 3) 就医协助:协助会员前往开展过具有 TCR-T 疗法资质的医院进行就医安排, 并支付 TCR-T 疗法的药品费用, 除 TCR-T 药费外产生其他相关费用由会员自行承担 (交通补贴部分按如上约定执行);
- 4) 根据治疗时间, 进行服务方跟踪、回访治疗情况, 确认服务完成。

9.特别说明

- 1) 本服务权益卡仅限会员 (持卡人) 本人及其亲属 (父母、配偶、子女) 至多 5 人申请并使用服务, 65 岁以上老人至多 2 人; 会员和持卡人应为同一人。
- 2) 权益卡有效期内, 所有计次服务为家庭成员共享, 仅支持其中 1 人, 申请并使用服务, 不因家庭成员个数不同而分别计次。
- 3) 如服务使用者为未成年人, 须在法定监护人的指导和监督下使用本服务, 以确保其能够安全、合理地享受服务带来的便利, 法定监护人应定期了解并检查未成年人使用服务的情况, 及时发现并纠正不当行为。
- 4) 若发现未成年人在使用服务过程中遇到问题或潜在风险, 家长或法定监护人应及时与服务提供者联系。
- 5) 本服务条款明确规定了会员与服务提供方之间的权利和义务, 会员应仔细阅读并理解所有条款内容。
- 6) 服务的范围、限制和条件已在服务条款中明确界定, 会员应遵守相关约定, 并不得利用服务从事违法、违规或侵犯他人权益的行为。
- 7) 会员应了解并接受服务可能存在的风险或限制, 在享受服务过程中, 应自行承担因自身原因或第三方原因造成的风险或损失。

8) 本服务仅包含指定 CAR-T/TCR-T 疗法药品费用直付服务,但相关医疗费用及其他费用(包括但不限于其他药品费、诊疗费、药品配送费等)需权益持有人自行承担(交通补贴部分按如上约定执行);

9) 会员提出服务需求时,须符合规定的疾病的首次确诊,既往病症及转移癌不在服务范围内。申请服务的疾病首次诊断确认时间应以疾病确诊的首次就诊时间为准。等待期内因相关疾病就诊,服务方可拒绝提供服务。

10) CAR-T 疗法指定药品使用服务:

a) 指会员经审核符合 CAR-T 疗法指定药品使用服务要求后,可在限定药品清单及使用范围内,在服务方指定药房或医疗机构领取 CAR-T 疗法指定药品服务。会员不需要支付该 CAR-T 疗法指定药品的费用,但相关医疗费用及其他费用(包括其他药品费、诊疗费、药品配送费等)需会员自理;

b) CAR-T 疗法指定药品使用要求指,会员在每次权益服务起始日期 30 天后,在二级及以上公立医院首次确诊大 B 细胞淋巴瘤并由医生确认适用 CAR-T 疗法,并在服务有效期内取得医生开具的处方笺,处方笺须符合附表的限定药品清单及使用范围,且用法用量符合国家药品监督管理局批准的药品说明书中的约定。

c) 本 CAR-T 疗法指定药品使用服务须会员通过指定药品生产方审核符合药品使用条件,本服务仅限使用一次。

11) CAR-T 疗法海外二次诊疗意见服务:

a) 本服务使用时须符合上述 CAR-T 疗法指定药品使用服务要求;

b) 本服务出具的诊疗意见是由海外专业医生基于会员提供的医疗资料给出意见内容辅助会员/主治医生制定治疗方案使用,故会员应尽可能完整的提供与病情相关的所有医疗资料,不论会员是否参考意见内容,服务方均不为会员的任何选择承担责任;

c) 本服务涉及资料,若通过邮寄形式,邮寄费用需会员自理,会员应提前做好备份防止资料遗失;若通过电子形式,应保证影像清晰;

d) 本服务在接到会员需求及完整医疗资料后的 7-10 个工作日内出具《海外诊疗意见报告书》。

12) CAR-T 疗法住院护理服务:

a) 65 周岁以上的老人,使用院内护工服务时至少需有 1 位家属陪同;

b) 单次院内护工权益天数最长不超过 8 天 7 夜,服务天数不可拆分使用;

c) 入住整形医美、孕产科、中医科、ICU、精神心理类、传染类科、特需病房、外宾病房或其它不属于基本医疗保险范畴的高等级病房,不在服务范围内。

d) 入住急诊观察室、家庭病床、联合病房;入住康复病房(康复科)或接受中

医或西医康复治疗的不在服务范围内。

e) 挂床住院及其他不合理的住院（例如住院体检）。包括在住院期间连续若干日无任何治疗，具体表现包括在住院期间连续若干日无任何治疗，只发生护工费、诊疗费、床位费等情况，不在服务范围内。

13) CAR-T 疗法交通补贴服务：

a) 包括为会员协调专车，车程费用仅支持同城单程 200 公里以内的，超过 200 公里的行程订单，需会员自行安排。

b) 针对异地就医的会员，可为其本人及一名陪同家属提供返程交通补贴，仅限高铁二等座或飞机经济舱；

14) CAR-T 疗法海外二次诊疗意见服务：

e) 本服务使用时须符合上述 CAR-T 疗法指定药品使用服务要求；

f) 本服务出具的诊疗意见是由海外专业医生基于会员提供的医疗资料给出，意见内容辅助会员/主治医生制定治疗方案使用，故会员应尽可能完整的提供与病情相关的所有医疗资料，不论会员是否参考意见内容，服务方均不为会员的任何选择承担责任；

g) 本服务涉及资料，若通过邮寄形式，邮寄费用需会员自理，会员应提前做好备份防止资料遗失；若通过电子形式，应保证影像清晰；

h) 本服务在接到会员需求及完整医疗资料后的 7-10 个工作日内出具《海外诊疗意见报告书》。

15) TCR-T 海外 MDT 专家会诊服务：

a) 本服务使用时须符合上述 TCR-T 指定药品使用服务要求；

b) 本服务出诊专家是海外专业医生，基于会员提供的医疗资料给出会诊意见，辅助会员/主治医生制定治疗方案使用，故会员应尽可能完整的提供与病情相关的所有医疗资料，不论会员是否参考意见内容，服务方均不为会员的任何选择承担责任；

c) 本服务涉及资料，若通过邮寄形式，邮寄费用需会员自理，会员应提前做好备份防止资料遗失；若通过电子形式，应保证影像清晰；

16) TCR-T 药品以药品处方开具时所在国家的有效版为准；

17) 海外上市且国内未上市的 TCR-T 药品的适应症以乐城管理局、海南省卫健委、海南省药监局批准的适应症为准；

10.健康告知

会员在激活服务时需符合如下健康状况：

1.未曾被医疗机构确诊或诊断疑似患有恶性肿瘤（包括癌症、白血病、淋巴

瘤、骨髓瘤)、癌前病变、原位癌、类癌、肝硬化、不明性质肿瘤/新生物/肿块/息肉/结节; 肿瘤标志物或组织及其细胞病理学检查异常;

2.1 年内未有下列症状: 血尿、蛋白尿、便血(非痔疮出血)或黑便、进食梗噎感或吞咽困难、中重度贫血($Hb < 90g/l$)、不明原因皮下出血点或紫癜、运动障碍或失调、不明原因持续或反复发热(超过 2 周); 不明原因的持续或间歇性疼痛(超过 1 个月); 乳头异常溢液或糜烂、被建议病理学检查 或穿刺检查。

3. 被保险人未曾患有遗传性疾病, 先天性畸形、变形或染色体异常。

会员如果针对以上健康告知有任何未如实告知, 本公司有权解除合同, 对于合同解除前发生的保障事故, 不承担赔付责任。

5.附件

附件 1：CAR-T 疗法资质机构清单

优先推荐医院：中国人民解放军总医院（301 医院）（不区分东西院）、上海瑞金医院、天津肿瘤医院、华中科技大学同济医学院附属同济医院（武汉同济医院）、四川华西医院、苏州大学附属第一医院。

序号	所在区域	治疗中心名称
1	北京市	北京大学肿瘤医院
2		中国人民解放军总医院
3		解放军总医院第五医学中心（南院区）
4		北京大学第一医院
5		北京大学第三医院
6		北京医院
7		中国医学科学院北京协和医院
8		北京大学国际医院
9		北京清华长庚医院
10		首都医科大学宣武医院
11		北京大学人民医院
12		首都医科大学附属北京友谊医院
13		中日友好医院
14	天津市	中国医学科学院血液病医院
15		天津市肿瘤医院
16		天津医科大学总医院
17		天津市第一中心医院
18		天津市人民医院
19		天津市肿瘤医院空港医院
20	上海市	上海交通大学医学院附属瑞金医院
21		上海市同济医院
22		上海交通大学医学院附属新华医院
23		上海市东方医院
24		上海交通大学医学院附属仁济医院（东院）
25		复旦大学附属肿瘤医院（浦东院区）
26		华东医院
27		复旦大学附属中山医院
28		复旦大学附属华山医院北院
29		海军军医大学第二附属医院（长征医院）
30		海军军医大学第一附属医院（长海医院）

31		上海市第一人民医院
32	重庆市	陆军军医大学第二附属医院
33		重庆大学附属肿瘤医院
34		重庆医科大学附属第一医院
35	江苏省	江苏省人民医院
36		苏州大学附属第一医院
37		徐州医科大学附属医院
38		江苏省肿瘤医院
39		南京鼓楼医院（南京大学医学院附属鼓楼医院本院）
40		江南大学附属医院
41		无锡市人民医院
42	浙江省	浙江省肿瘤医院
43		杭州市第一人民医院
44		浙江大学医学院附属第二医院
45		温州医科大学附属第一医院
46		浙江大学医学院附属第一医院余杭院区
47		浙江大学医学院附属第一医院
48		宁波大学附属人民医院（宁波市鄞州人民医院）
49		浙江大学医学院附属邵逸夫医院
50		浙江省人民医院
51		中国科学院大学附属肿瘤医院（浙江省肿瘤医院）
52	广东省	广东省人民医院（惠福院区）
53		广东省人民医院本院
54		中山大学肿瘤防治中心
55		南方医科大学南方医院
56		南方医科大学珠江医院
57		香港大学深圳医院
58		深圳市人民医院
59		广州市第一人民医院
60		佛山市第一人民医院
61	福建省	厦门大学附属第一医院
62		福建医科大学附属第一医院
63		福建医科大学附属漳州市医院
64	江西省	江西省肿瘤医院
65		南昌大学第一附属医院
66	山东省	青岛大学附属医院（西海岸院区）
67		青岛市中心医院

68		山东第一医科大学附属肿瘤医院
69		山东大学齐鲁医院
70		山东省立医院
71	湖南省	湖南省肿瘤医院
72		中南大学湘雅医院
73		中南大学湘雅二医院
74		中南大学湘雅三医院
75	湖北省	华中科技大学同济医学院附属同济医院
76		华中科技大学同济医学院附属协和医院
77		武汉大学人民医院
78	四川省	四川大学华西医院
79		四川省肿瘤医院
80		四川省人民医院
81	河南省	河南省肿瘤医院
82		郑州大学第一附属医院
83	陕西省	西安交通大学第二附属医院
84		空军军医大学西京医院
85	辽宁省	大连医科大学附属第二医院
86		中国医科大学附属第一医院
87	黑龙江省	哈尔滨市第一医院（血液肿瘤研究中心）
88		哈尔滨医科大学附属肿瘤医院
89	安徽	安徽省肿瘤医院（安徽省立医院西区）
90		安徽医科大学第一附属医院
91	甘肃	兰州大学第二医院
92	吉林	吉林大学第一医院（吉林大学白求恩第一医院）
93	河北	河北医科大学第四医院
94	山西	山西省肿瘤医院
95	陕西	西安交通大学第一附属医院
96		中国人民解放军空军军医大学第一附属医院（西安西京医院）
97	云南	云南省第一人民医院
98		中国人民解放军联勤保障部队第九二医院
99	新疆	新疆医科大学第一附属医院
100	广西	广西医科大学第一附属医院
101		广西壮族自治区肿瘤医院（广西医科大学附属肿瘤医院）

附件 2：TCR-T 疗法资质医院清单（海外）

序号	医院名称	所在国
1	梅奥诊所（Mayo clinic）	美国
2	纪念斯隆凯瑟琳癌症中心（Memorial Sloan Kettering Cancer Center）	美国
3	MD 安德森癌症中心（MD Anderson Cancer Center）	美国

附件 3：CAR-T 疗法指定药品清单

序号	商品名	化学名	厂家	适应症
1	奕凯达	阿基仑赛注射液	复星凯特	1.一线免疫化疗无效或在一线免疫化疗后 12 个月内复发的成人大 B 细胞淋巴瘤(r/r LBCL)。 2.既往接受二线或以上系统性治疗后复发或难治性大 B 细胞淋巴瘤成人患者，包括弥漫性大 B 细胞淋巴瘤 (DLBCL)非特指型(NOS)，原发纵隔大 B 细胞淋巴瘤(PMBCL)、高级别 B 细胞淋巴瘤和滤泡性淋巴瘤转化的 DLBCL。

2	倍诺达	瑞基奥仑赛注射液	药明巨诺	经过二线或以上系统性治疗后成人患者的复发或难治性大 B 细胞淋巴瘤，包括弥漫性大 B 细胞淋巴瘤非特指型、滤泡性淋巴瘤转化的弥漫性大 B 细胞淋巴瘤、3b 级滤泡性淋巴瘤、原发纵隔大 B 细胞淋巴瘤、高级别 B 细胞淋巴瘤伴 MYC 和 BCL-2 和/或 BCL-6 重排 (双打击/三打击淋巴瘤)。经过二线或以上系统性治疗的成人难治性或 24 个月内复发的滤泡性淋巴瘤，包括组织学分级为 1、2、3a 级的滤泡性淋巴瘤。
3	福可苏	伊基仑赛注射液	信达生物&驯鹿生物	用于治疗复发或难治性多发性骨髓瘤成人患者，既往经过至少 3 线治疗后进展（至少使用过一种蛋白酶体抑制剂及免疫调节剂）。
4	源瑞达	纳基奥仑赛注射液	合源生物	本品适用于成人复发或难治性 B 细胞急性淋巴细胞白血病

TCR-T 药品清单

序号	药品名称	通用名	厂家	适应症
1	Kimmtrak	tebentafusp/替本福司	IMMUNOCORE LTD	葡萄膜黑色素瘤