

团 体 标 准

T/IAI XXXX—XXXX

保险公司经办长期护理保险服务操作规范 第 3 部分：服务稽核巡查

Operation specifications for handling long-term care insurance service of insurance company—Part 3: Audit and patrolling of service

(征求意见稿)

XXXX - XX - XX 发布

XXXX - XX - XX 实施

目 次

前言	II
引言	III
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 概述	1
4.1 工作范围	1
4.2 稽核巡查方式	1
4.3 资源配置	2
4.4 稽核巡查对象	2
5 操作流程和内容	3
5.1 操作流程	3
5.2 操作内容	3
6 操作要求	3
6.1 任务分配	3
6.2 核查准备	3
6.3 核查与记录	4
6.4 结果汇总及上报	4
6.5 跟踪处理	5
7 档案管理	5
附录 A（资料性） 待遇享受人核查要点示例	6
附录 B（资料性） 定点护理服务机构核查要点示例	7
附录 C（资料性） 护理服务人员核查要点示例	8

前 言

T/IAC XXXX《保险公司经办长期护理保险服务操作规范》计划分为以下几部分：

- 第1部分：待遇申请受理；
- 第2部分：评估协助管理；
- 第3部分：服务稽核巡查；
- 第4部分：待遇结算支付。

本文件为T/IAC XXXX的第3部分。

本文件按照GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由中国保险行业协会提出并归口。

本文件起草单位：泰康养老保险股份有限公司等。

本文件主要起草人：

引 言

本文件中，长期护理保险是指以互助共济方式筹集资金、为长期失能人员的基本生活照料和与之密切相关的医疗护理提供服务或资金保障的社会保险制度。

《人力资源社会保障部办公厅关于开展长期护理保险制度试点的指导意见》（人社厅发〔2016〕80号）指出：长期护理保险制度以长期处于失能状态的参保人群为保障对象，重点解决重度失能人员基本生活照料和与基本生活密切相关的医疗护理等所需费用。2020年，国家医保局和财政部在《关于扩大长期护理保险制度试点的指导意见》（医保发〔2020〕37号）又进一步明确引入社会力量（具有资质的商业保险机构）参与长期护理保险经办服务，充实经办力量，健全经办规程和服务标准，优化服务流程。

为规范保险公司开展长期护理保险工作，根据《中国银保监会办公厅关于规范保险公司

参与长期护理保险制度试点服务的通知》（银保监办发〔2021〕65号）的相关要求，特制定本经办服务操作规范。各长护项目经办地长护政策或经办管理部门对保险公司经办服务工作有相关要求的，以政策或要求为准。

保险公司经办长期护理保险服务操作主要包括待遇申请受理、评估协助管理、服务稽核巡查、待遇结算支付四个环节，以及相关信息系统的设计与开发，其中：

- a) 待遇申请受理：保险公司接收待遇申请资料后，对待遇申请资料的真实性、完整性、有效性进行审核后，出具受理结果；
- b) 评估协助管理：保险公司对失能评估工作进行任务分配，组织管理失能评估过程，确认失能评估结果，公示后送达失能评估结论；
- c) 服务稽核巡查：保险公司在长期护理保险经办管理部门委托下对护理服务的真实性、合理性和有效性，以及待遇享受人员的生存状况和失能状态变化等情况进行核查，避免出现欺诈骗保等行为；
- d) 待遇结算支付：保险公司在长期护理保险经办管理部门委托下对护理费用的真实性、合理性、有效性进行核实后，依据长期护理保险待遇结算规则进行待遇审核、理算、复核无误后进行支付；
- e) 信息系统建设：长期护理保险经办业务信息系统建设，应在充分贴近业务经办实际操作规程的基础上，灵活适配各地长期护理保险政策的地域特殊性，并依托云计算、区块链、大数据及人工智能等信息技术手段实现经办业务信息化、移动化、智能化。

保险公司经办长期护理保险服务操作规范

第3部分：服务稽核巡查

1 范围

本文件规定了保险公司经办长期护理保险服务操作过程中服务稽核巡查的概述、操作流程与内容和操作要求。

本文件适用于保险公司经办长期护理保险服务操作过程中服务稽核巡查工作的开展、监督和管理，以及相关信息系统的设计和开发。

2 规范性引用文件

本文件没有规范性引用文件。

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

长期护理保险参保人 the insured of long-term care insurance
参保人

按照相关政策规定参加了长期护理保险的个人。

3.2

待遇申请人 treatment applicant
申请人

按照相关政策规定申请享受长期护理保险待遇的参保人。

3.3

待遇申请代理人 treatment application agent
代理人

受申请人或其直系亲属或法定监护人委托，代为办理长期护理保险待遇申请的机构或人员。

3.4

待遇享受人 beneficiary

按照相关政策规定享受长期护理保险待遇的人员。

4 概述

4.1 工作范围

服务稽核巡查的工作范围包括但不限于：

- a) 对待遇享受人的核查；
- b) 对定点护理服务机构的核查；
- c) 对护理服务人员的核查；
- d) 核查结果汇总、整理和上报，对问题处理结果进行追踪；
- e) 档案整理与归档。

4.2 稽核巡查方式

服务稽核巡查的方式包括但不限于：

- a) 现场巡查：对待遇享受人开展实地巡查；

- 1) 机构巡查：到待遇享受人入住的定点护理服务机构开展实地巡查；
- 2) 居家巡查：到待遇享受人的居住地开展实地巡查。；
- b) 非现场巡查：对待遇享受人开展非实地巡查；
 - 1) 电话回访：对享受居家护理服务的待遇享受人进行的电话核查；
 - 2) 移动客户端：通过接收待遇享受人拍摄的视频进行的核查；
 - 3) 系统查询：在业务开展地区的医保、民政、卫健、公安等部门的相关信息系统内对待遇享受人与长期护理保险待遇享受相关的信息进行的查询。

注：通过医保、民政、卫健、公安等部门的相关信息系统，核对待遇享受人生存状态、参保状态、是否同时享受基本医保、工伤、生育等其他社会保险。

4.3 资源配置

4.3.1 稽核巡查场所

服务稽核巡查开展的场所包括但不限于：

- a) 现场巡查：
 - 1) 定点护理服务机构；
 - 2) 待遇享受人居住地；
 - 3) 其他相关地点；
 示例：待遇享受人居住的社区、街道、小区。
- b) 非现场巡查：
 - 1) 保险公司网点；
 - 2) 合署办公网点
 - 3) 医保经办机构；
 - 4) 其他相关机构。
 示例：民政局、卫健委、公安局。

4.3.2 工作职责

保险公司应安排经办人员开展稽核巡查工作，其工作职责包括但不限于：

- a) 制定稽核巡查计划（确定对象、准备工具，规划路线等）；
- b) 开展稽核巡查并记录稽核巡查全过程；
- c) 整理和汇总、上报稽核巡查资料，对稽核巡查发现问题进行追踪和反馈；
- d) 整理和归档案案。

4.3.3 稽核巡查工具

服务稽核巡查工具包括但不限于：

- a) 能够完整记录声音、视频的信息采集设备；
示例1：录音笔、执法记录仪、手机或其他专业设备。
- b) 身体检查器具；
示例2：叩诊锤、听诊器、血压计。
- c) 信息记录工具；
示例3：稽核移动客户端、签字笔、稽核巡查表。
- d) 卫生防护用具；
示例4：医用手套、口罩、鞋套、手套、消毒剂。
- e) 其他需要工具。
示例5：交通工具。

4.4 稽核巡查对象

服务稽核巡查对象包括：

- a) 待遇享受人；
- b) 定点护理服务机构；

c) 护理服务人员。

5 操作流程和内容

5.1 操作流程

服务稽核巡查操作流程见图1。

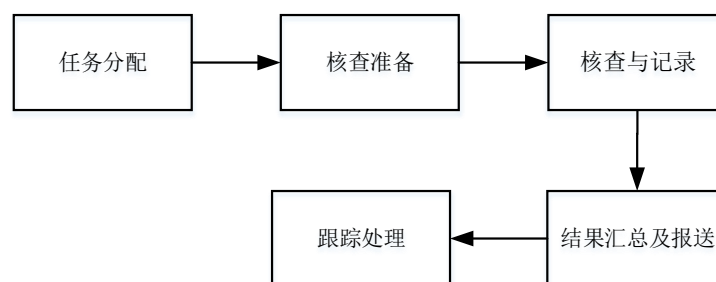


图1 服务稽核巡查操作流程

5.2 操作内容

5.2.1 任务分配

根据稽核巡查对象和目的，分配稽核巡查任务。

5.2.2 核查准备

稽核巡查岗准备稽核巡查对象的相关资料、所需工具。

5.2.3 核查与记录

核查待遇享受人的身份信息、参保状态、失能状态，定点护理服务机构或护理服务人员的相关情况，并对服务稽核巡查过程进行全程拍摄和记录。

5.2.4 结果汇总及报送

整理和汇总稽核巡查的结果，向业务开展地区的长期护理保险经办管理部门报送发现的问题。

5.2.5 跟踪处理

根据长期护理保险经办管理部门对发现问题的处理意见，协助其做好对于定点护理服务机构或相关人员的后续问题追踪及整改工作，并及时反馈及上报处理结果。

6 操作要求

6.1 任务分配

分配稽核巡查任务，宜组建2人以上（含2人）的稽核巡查小组。

6.2 核查准备

在确认稽核巡查对象的资格有效性后，可采用规则及算法通过系统筛查可能存疑的对象及环节，作为稽核巡查重点，并开展稽核巡查相关准备。

服务稽核巡查的准备工作包括但不限于：

- a) 收集并掌握稽核巡查对象的基本信息和相关资料，且相关资料可在稽核现场通过在线或离线预先存储的方式进行调阅；

- b) 制定实施方案，明确稽核巡查重点；
- c) 准备稽核巡查工具；
- d) 规划稽核巡查的路线。

6.3 核查与记录

6.3.1 核查要点

6.3.1.1 待遇享受人

针对待遇享受人，核查要点包括但不限于：

- a) 个人资料信息：核查待遇享受人身份信息、失能评估资料、既往病情资料等；
- b) 当前生存状态：核查待遇享受人的生存状态，是否存在待遇享受人死亡后继续享受长期护理保险待遇的情况；
- c) 当前失能状态：核查待遇享受人的失能状态，是否存在隐瞒身体状况，失能程度减轻，不符合业务开展地区长期护理保险政策规定的失能标准；
- d) 其他不符合待遇享受条件的情况。

示例：某业务开展地区长期护理保险政策规定长期护理保险待遇与基本医疗保险待遇、伤残补助津贴等不能同时享受，因意外或第三方责任导致的失能不能享受长护待遇，核查重点为待遇享受人是否存在待遇享受期间住院治疗，同时享受基本医疗保险待遇或同时享受伤残补助津贴或由意外或第三方责任导致的失能等。

针对待遇享受人的核查要点参见附录A。

6.3.1.2 定点护理服务机构

针对定点护理服务机构，核查要点包括但不限于：

- a) 护理服务协议签订：包括护理服务计划（服务项目、数量、频次、时长），护理服务价格，护理服务人员等；
- b) 定点护理服务机构入住情况，核对待遇享受人身份信息，在床信息；
- c) 护理服务执行：包括护理服务人员真实性，护理服务的真实性、完整性、一致性，护理服务质量等，可面访待遇享受人直系家属或法定监护人，核实定点护理服务机构提供的服务项目及护理服务的价格，可检查待遇享受人员卫生状况，查看有无压疮、床铺是否整洁等；
- d) 护理服务记录：记录是否真实、完整，且满足长期护理保险待遇结算要求；
- e) 护理服务待遇结算：定点护理服务机构是否按时、足额核减由长期护理保险基金支付的护理费用，有无将政策范围外的项目纳入长护基金支付，是否存在向待遇享受人家属收取额外费用、或变相涨价等情况；
- f) 是否按规定悬挂定点机构标牌、公布办理流程，设置宣传栏、公开投诉电话；
- g) 是否将承担的业务对外承包。

针对定点护理服务机构的核查要点参见附录B。

6.3.1.3 护理服务人员

针对护理服务人员，核查要点包括但不限于：

- a) 是否具有业务开展地区长期护理保险政策要求的护理服务资质；
- b) 护理服务资质是否与护理服务项目相匹配；
- c) 是否按照协议约定的护理服务项目、频次、时间、质量要求提供护理服务；
- d) 机构上门护理服务人员与护理服务协议签订人员是否一致；

针对护理服务人员的核查要点参见附录C。

6.3.2 记录要求

撰写稽核巡查报告或表单，详细记录稽核巡查过程，由被稽核巡查的定点护理服务机构负责人、护理服务人员或代理人签字确认。

6.4 结果汇总及报送

整理稽核巡查的结果、问题描述及相关的记录材料，并形成报告，报送业务开展地区长期护理保险经办管理部门。

6.5 跟踪处理

积极与业务开展地区长期护理保险经办管理部门沟通，跟进长期护理保险经办管理部门对稽核巡查中发现问题处理意见，并将长期护理保险经办管理部门的处理意见反馈至定点护理服务机构和待遇享受人，督促定点护理服务机构和服务人员做好整改工作。

7 档案管理

根据业务开展地区长期护理保险相关政策要求，在服务稽核巡查完成后，应对服务稽核巡查档案进行归档。

归档资料包括但不限于：

- a) 纸质档案：
 - 1) 稽核巡查记录；
 - 2) 稽核巡查问题报告；
 - 3) 长期护理保险经办管理部门处理意见文件；
- b) 电子档案：
 - 1) 稽核巡查视频资料；
 - 2) 稽核巡查照片资料。

针对电子档案，在调用时应根据实际用途，采用隐私保护技术进行处理。

附录 A
(资料性)
待遇享受人核查要点示例

待遇享受人核查要点示例见表A.1。

表A.1 待遇享受人核查要点示例

待遇享受人姓名		身份证号码/社保卡号	
联系方式		家庭住址	
核查地点		核查日期	
受访人员		与待遇享受人关系	
入住定点护理服务机构			
简要情况			
核 查 内 容			
巡查项目	是	否	进一步情况说明
是否本人			
是否在床/家			
员是否身故			
失能状况是否好转			
是否存在医保停缴、断交情况			
是否同时享受其他待遇			
对护理服务是否满意			
其他			
其他补充情况：			
以上核查情况属实：			
受访人员签字	申请人/代理人签字		
	日期： 年 月 日		
核查结论：			
核查人员签字：			
日期： 年 月 日			

附录 B

(资料性)

定点护理服务机构核查要点示例

定点护理服务机构核查要点示例见表B.1。

表B.1 定点护理服务机构核查要点示例

待遇享受人姓名		身份证号码/社保卡号	
联系方式		家庭住址	
定点护理服务机构		机构类型	<input type="checkbox"/> 医疗机构 <input type="checkbox"/> 非医疗机构
核查地点		核查日期	
受访人员		与待遇享受人关系	
简要情况			
核 查 内 容			
巡查项目	是	否	进一步情况说明
待遇享受人是否在床			
护理服务协议是否签署			
护理服务项目是否齐全			
护理服务质量是否达标			
是否存在变相涨价或不合理收费			
是否核减长护基金支付的护理费用			
护理服务记录是否完整			
护理服务行为是否规范			
其他补充情况：			
以上核查情况属实：			
受访人员签字	申请人/代理人签字		
	日期： 年 月 日		
核查结论：			
核查人员签字：			
	日期： 年 月 日		

附录 C
(资料性)
护理服务人员核查要点示例

护理服务人员核查要点示例见表C.1。

表C.1 护理服务人员核查要点示例

待遇享受人姓名		身份证号码/社保卡号	
联系方式		家庭住址	
核查地点		核查日期	
受访人员		与待遇享受人关系	
入住定点护理服务机构			
简要情况			
核 查 内 容			
巡查项目	是	否	进一步情况说明
是否具备护理服务资质			
护理服务资质是否与护理服务项目匹配			
是否按照协议约定的护理服务项目提供护理服务			
是否按照协议约定的护理频次提供护理服务			
是否按照协议约定的护理数量提供护理服务			
是否按照协议约定的护理质量提供护理服务			
护理服务人员是否与协议签署人员一致			
护理服务人员是否为待遇享受人近亲属			
其他补充情况：			
以上核查情况属实：			
受访人员签字	申请人/代理人签字		
	日期： 年 月 日		
核查结论：			
核查人员签字：			
	日期： 年 月 日		