

团 体 标 准

T/IAC XXXX—XXXX

保险公司经办长期护理保险服务操作规范 第 2 部分：评估协助管理

Operation specifications for handling long-term care insurance service of insurance company—Part 2: Assistance management of assessment

(征求意见稿)

XXXX - XX - XX 发布

XXXX - XX - XX 实施

中国保险行业协会 发布

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 资源配置	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 评估准备	4
6.3 现场评估	4
6.4 结果确认	4
6.5 结果公示	4
6.6 结论送达	4
6.7 复评	5
7 档案管理	5
附录 A（资料性） 现场评估话术示例	6
附录 B（资料性） 现场影音资料采集要求	7
附录 C（资料性） 现场评估走访访谈要求	8
附录 D（资料性） 现场评估突发事件应急机制	9

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2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主管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授权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授权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 2 部分：评估协助管理

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评估协助管理的工作范围、资源配置、评估对象、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评估协助管理工作的组织开展、管理与监督，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参保人。

3.5

评估人员 assessor

业务开展地区长期护理保险经办管理部门认定的开展失能评估的人员。

3.6

评估协助管理人员 assistance manager of assessment

保险公司指派的协助开展失能评估的工作人员。

4 概述

4.1 工作范围

评估协助管理的工作范围包括但不限于：

- a) 接收通过受理的申请资料；
- b) 组织失能评估工作；

- 1) 准备评估资料和工具；
 - 2) 协调评估时间，规划评估路线；
 - 3) 评估现场的服务、监督和周边走访调查；
 - 4) 评估结果的确认、公示和评估结论的送达；
- c) 受理复评申请，并进行下一步处理；
 - d) 档案整理与归档。

4.2 资源配置

4.2.1 评估场所

评估协助管理场所包括但不限于：

- a) 定点护理服务机构；
- b) 申请人的居住地；
- c) 第三方失能评估机构；
- d) 其他指定的失能评估场地。

注：失能评估场所由业务开展地区长期护理保险政策规定。

4.2.2 工作职责

保险公司应安排经办人员开展评估协助管理工作，其工作职责包括但不限于：

- a) 评估前：
 - 1) 准备评估资料和工具；
 - 2) 确定评估时间、地点，规划评估路线；
 - 3) 通知评估人员；
 - 4) 通知申请人直系亲属或法定监护人（以下均称为“家属”）。
- b) 评估过程中：
 - 1) 协助和监督评估人员的工作；
 - 2) 采集评估过程影音资料；
 - 3) 走访调查。
- c) 评估结束后：
 - 1) 整理评估工具；
 - 2) 确认评估过程；
 - 3) 告知后续流程及解答咨询问题；
 - 4) 归档评估资料。

注：具体岗位职责范围由业务开展地区长期护理保险政策确定。

4.2.3 评估工具

评估协助管理所需评估工具包括但不限于：

- a) 应当能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：评估移动客户端、签字笔、纸质评估量表。
- 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。

4.2.4 评估对象

失能评估对象为通过长期护理保险待遇申请受理的参保人。

5 操作流程和内容

5.1 操作流程

评估协助管理操作流程见图1。

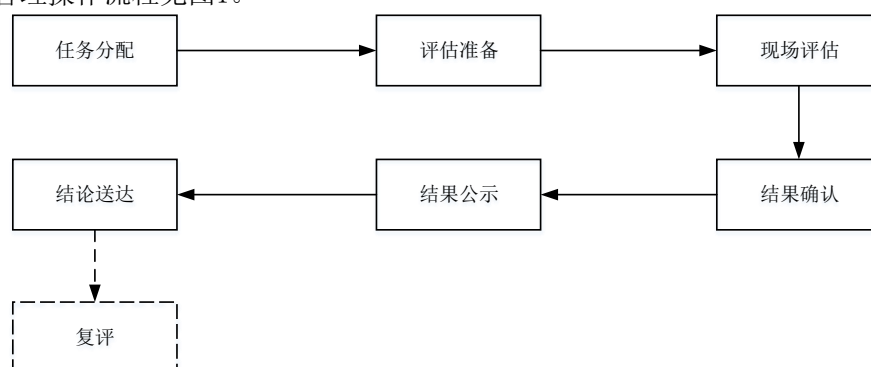


图1 评估协助管理操作流程

5.2 操作内容

5.2.1 任务分配

评估协助管理人员确认申请受理岗移交的申请资料后，将评估任务分配给评估机构（或评估人员）或其他相关人员。评估任务分配应遵循“回避原则”，评估人员与申请人（或代理人）具有亲属或利害关系的，不得参与该申请人的评估工作。

5.2.2 评估准备

评估协助管理人员负责完成评估前相关资料、评估工具的准备，评估时间沟通、评估地点的确定、评估路线规划等工作。

5.2.3 现场评估

评估协助管理人员协助评估人员开展现场评估工作，采集评估全过程的影音资料，并对评估过程进行监督，完成周边走访调查。

5.2.4 结果确认

评估协助管理人员核实评估人员的评估结果。

5.2.5 结果公示

对评估结果进行公示。

5.2.6 结论送达

将最终出具的评估结论送达申请人或代理人。

5.2.7 复评

对申请人或代理人的复评申请进行下一步处理。

6 操作要求

6.1 任务分配

评估任务宜通过信息系统进行随机分配，分配规则宜结合行政区划、空间距离等因素生成。

评估协助管理人员在查询到失能评估任务后：

- a) 通知评估人员，并与其确认评估时间和地点；
- b) 与申请人或家属确认评估时间和地点，并告知注意事项；

注：评估人员和评估协助管理人员配置根据业务开展地区长期护理保险相关政策确定。

6.2 评估准备

评估协助管理人员应按照其职责，做好现场评估前的准备工作，包括但不限于：

- a) 准备相关资料；

示例1：申请人申请资料、工作证等；

- b) 准备评估工具，检查评估工具的使用状态；

示例2：评估用手机或平板电脑、录音笔、执法记录仪、记录笔、纸质评估量表。

- c) 再次与评估人员、申请人或其家属确认评估时间和地点；
- d) 确定具体出行时间、规划出行路线；
- e) 选择出行交通工具。

6.3 现场评估

评估协助管理人员的现场评估要求包括但不限于：

- a) 向申请人或其家属说明来意，并简要介绍评估人员情况，话术示例见附录 A；
- b) 核对申请人身份信息，如为非现场申请，应对申请资料原件进行核对；
- c) 配合评估人员逐项进行评估和信息采集，采用移动客户端协助现场评估时，宜对申请人的生物信息及空间位置信息进行采集；
- d) 全程监督评估过程；
- e) 对评估全过程进行影音资料的采集，影音资料采集要求参见附录 B；
- f) 针对申请人身体状况、失能状态及其他相关情况进行周边走访、访谈，走访访谈要求参见附录 C；
- g) 整理现场评估产生的各项资料，审核资料完整性和规范性，并与评估人员、申请人或其代理人进行评估过程的确认。
- h) 处理评估突发事件，处理流程参见附录 D。

6.4 结果确认

评估协助管理人员与评估人员核实评估结果。

6.5 结果公示

保险公司应在业务开展地区长期护理保险政策规定的时效和渠道内对评估结果进行公示。

公示渠道包括但不限于：

- a) 业务开展地区长期护理保险主管部门网站或其他指定网站；
- b) 长期护理保险经办服务网点；
- c) 定点护理服务机构宣传栏；
- d) 申请人居住的社区、街道、小区宣传栏；
- e) 其他地点。

6.6 结论送达

可采取非现场推送和现场送达两种方式：

- a) 非现场推送：评估结论可先通过电话、短信、移动客户端等推送的方式告知申请人或其代理人，并由评估协助管理人员做好结论解释，以及护理服务方式和定点护理服务机构选择指导；
- b) 现场送达：对于通过评估的申请人，可将评估结论告知书通过柜面领取、邮寄、上门等方式送达。

6.7 复评

根据业务开展地区长期护理保险相关政策要求或者投诉举报信息，组织开展复评。

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，在评估完成且公示结束后，应对评估档案进行归档。归档资料包括但不限于：

a) 纸质档案：

- 1) 申请资料；
- 2) 评估资料
- 3) 评估结论书；

b) 电子档案：

- 1) 评估视频资料；
- 2) 评估照片资料。

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)
现场评估话术示例

现场评估话术示例见表A.1。

表A.1 现场评估话术示例

阶段	示例
到达评估场所	<p>您好！我是 XX 市/区/县（业务开展地区）长期护理保险经办工作人员。</p> <p>请问这是李 XX（申请人，下同）的家/床位？（得到肯定答复）</p> <p>请问您与李 XX 是什么关系？（得到答复）</p> <p>我们今天到访是因为我们在 XX 年 XX 月 XX 日接收到了李 XX 申请长期护理保险待遇的申请资料。我们是想了解下李 XX 目前的身体状况，是否符合长期护理保险待遇申请标准，希望您能配合我们的评估工作。（申请人或其代理人了解到访意图）</p> <p>这位是我们负责采集信息的评估老师，接下来将由我们为李 XX 进行失能状态评估。</p>
核实身份	<p>为了保障李 XX 的合法权益，我们需要核对申请人的身份信息，请您提供李 XX 身份证和社会保障卡，王 XX（代理人）身份证/户口本核实身份（申请人或代理人同意核实身份，进行身份核实）。</p>
开始评估	<p>请您收好证件，下面开始我们的评估工作。</p> <p>为了保障李 XX 的合法权益，确保本次评估过程的公开、公正、公平和规范，根据失能评定操作规范要求，我们需要对本次失能评估过程进行全程摄像、录音，但是我们将保护您的个人隐私，请您配合我们的工作。”（申请人或代理人同意，开展失能评估工作）</p>
评估结束	<p>今天我们的评估信息采集到此结束，非常感谢您的配合，我们会根据长期护理保险相关政策规定的经办流程进行后续工作，并在评估结论出具后告知您。</p> <p>如您还有与长期护理保险相关的问题，您可于工作日 09 时-17 时拨打我们的咨询热线 xxxxxxxx，我们将竭诚为您服务。感谢您对长期护理保险的支持，祝您生活愉快！</p> <p>（完成评估，离开评估场所）</p>

附 录 B
(资料性)
现场影音资料采集要求

现场评估影音资料采集要求如下：

- a) 开始影音资料采集时间：
 - 1) 定点护理服务机构评估：到达申请人的床边时；
 - 2) 申请人居住地评估：到达申请人的居住地，敲门时；
 - 3) 其他评估地点：到达申请人的床边时；
- b) 影音资料采集的内容
 - 1) 开始评估前，介绍来意及评估人员身份的过程；
 - 2) 核实申请人的身份证、社保卡及其他待遇申请资料的全过程；
 - 3) 核实代理人身份证、与申请人关系的全过程；
 - 4) 告知申请人及其代理人评估中注意事项的过程；
 - 5) 申请人室内环境，日常生活用品；
 - 6) 评估人员全身、申请人全身（避免非必要的隐私部位的暴露）
 - 7) 失能评估全过程；
 - 8) 评估完成后，申请人或其代理人签字确认、评估人员和评估协助管理人员签字确认的过程；
 - 9) 告知评估结果公示、评估结论送达及其他相关事项的过程；
 - 10) 完成评估，离开评估场所的过程。

附录 C
(资料性)
现场评估走访访谈要求

C.1 访谈前准备

访谈前的准备工作包括：

- a) 确定访谈对象；
- b) 确定访谈时间；
- c) 确定访谈地点；
- d) 准备访谈工具。

C.2 访谈话术示例

访谈话术示例见表C.1。

表C.1 访谈话术示例

阶段	示例
访谈开始前	您好，我是 XX 市/区/县(业务开展地区)长期护理保险经办人员，我叫王 XX，李 XX（申请人，下同）目前在申请长期护理保险待遇，为了保障李 XX 的权益，我们想向您了解下李 XX 的身体状况，请问您有时间吗？
被访谈对象同意访谈	感谢您的配合，为了确保本次访谈的公平、公正和可追溯性，我们会对本次访谈进行录音，请问您是否同意？（被访谈对象同意录音）
开始访谈	<p>请问您与李 XX 是什么关系？（了解访谈对象的身份）</p> <p>李 XX 身体状态如何？（了解既往身体况）</p> <p>李 XX 出现现在这种情况有多久了？（进一步了解既往身体情况）</p> <p>李 XX 出现现在这个情况是什么原因？（了解失能原因）</p> <p>李 XX 以前有什么基础疾病？（进一步了解失能原因）</p> <p>平时李 XX 吃饭，穿衣，如厕……是怎么完成的？（了解既往身体失能情况）</p> <p>平时照护李 XX 吃饭，穿衣，如厕……需要多少时间？（进一步了解失能程度）</p> <p>您最近有看到李 XX 外出活动吗……？（了解失能情况的真实性）</p> <p>李 XX 是怎么外出活动的？（进一步核实失能情况）</p> <p>李 XX 目前都是由谁照护？（了解照护对象情况）</p> <p>李 XX 有没有享受其他待遇？（了解有无重复待遇享受情况）</p>
访谈结束后	非常感谢您的配合。

C.3 访谈结束工作要求

访谈结束后，整理访谈记录，并做好记录和存档。

附 录 D
(资料性)
现场评估突发事件应急机制

D.1 评估前

评估开始前，因申请人死亡、住院治疗或其他原因导致评估工作无法正常进行时：

- a) 与申请人代理人或其他人员确认，确定无法开展评估的原因；
- b) 撤销评估任务，及时通知评估人员；
- c) 记录无法开展评估的原因；
- d) 非死亡原因无法开展评估者，与申请人或代理人确认再次评估的时间和地点；
- e) 重新分配评估任务。

D.2 评估中

评估过程中，申请人突发死亡或其他意外，无法完成评估：

- a) 评估过程中注意观察申请人的意识状态、身体状况，病情变化；
- b) 申请人突发意外时，及时通知其家属，并协助家属呼叫 120；
- c) 等待 120 到来期间，合理处置和救助申请人；
- d) 协助家属，将申请人送入医院急救
- e) 停止评估任务，并记录停止原因；
- f) 非死亡原因无法开展评估者，与申请人或代理人确认再次评估的时间和地点。

D.3 评估后

评估完成后，申请人突然死亡或住院无法办理长期护理保险待遇享受手续：

- a) 评估未通过者，按原程序告知申请人评估结论；
 - b) 评估通过者，停止办理申请人入住手续，对非死亡原因导致无法入住的，告知申请或其代理人，待申请人出院或病情恢复后重新办理入住。
-