

中国保险行业协会标准

T/IAC/XXXX—XXXX

重大疾病保险客户健康管理指引
第 8 部分：健康管理服务类型和定义

(征求意见稿)

XXXX - XX - XX 发布

XXXX - XX - XX 实施

目 次

前言	II
1 范围	1
2 术语和定义	1
3 基本原则	2
4 服务类型	2
4.1 服务类型	2
4.2 应用范围	2
4.3 服务类型的实现	3
4.4 服务类型的代码	3
5 服务流程	4
5.1 服务流程示意图	4
5.2 关键环节	4
5.3 环节对照	4

前 言

T/IAC XXXX《重大疾病保险客户健康管理指引》拟分为以下几部分：

- 第1部分：重疾前症客户健康管理服务规划；
- 第2部分：重疾前高风险病症判定和分类；
- 第3部分：优选重疾前症定义和编码；
- 第4部分：优选的重疾前症风险判定；
- 第5部分：健康管理服务的项目选择；
- 第6部分：的健康管理服务项目定义和描述；
- 第7部分：优选的健康管理服务项目子计划和编码；
- 第8部分：健康管理服务类型和定义；
- 第9部分：健康管理服务商分类和要求；
- 第10部分：健康管理服务要求；
- 第11部分：健康管理服务评价；
- 第12部分：重疾险和健康管理服务组合。

本部分为T/IAC XXX的第8部分。

本部分按照GB/T 1.1—2009给出的规则起草。

本部分由中国保险行业协会提出并归口。

本部分起草单位：前海再保险、闻康惠尔健康管理，上海因旭企业管理咨询、富德生命人寿、百年人寿、大童保险经纪、泰康人寿、太保寿险、中国人寿、平安人寿、中银三星人寿、幸福人寿、新华人寿、太平人寿、人民人寿、民生人寿、阳光保险集团、阳光人寿、阳光财险、平安养老、建信人寿、同方全球人寿、中邮人寿、平安健康、和谐健康、昆仑健康、光大永明人寿、天安人寿、恒大人寿、国华人寿、中荷人寿、农银人寿、华泰人寿、北大方正人寿、中华联合人寿、爱心人寿、安邦养老、新华养老、泰康养老、君岭健康管理咨询、爱家早查等公司。另，项目指导专家有中国工程院陈君石院士、中国健康管理协会李明副秘书长、中国疾病预防控制中心流行病学办公室主任么鸿雁。

本部分主要起草人：。

重大疾病保险客户健康管理指引

第 8 部分：健康管理服务类型和定义

1 范围

T/IAC XXX的本部分规定了重疾前症健康管理服务的基本原则，服务的类型、应用范围、实现和代码，并给出服务流程及关键环节的要求。

本部分适用于二级以上医院诊断确诊的罹患重疾前症的保险客户的重大疾病保险、癌症保险等疾病保险的保险期间健康管理服务。

注：保险公司在重大疾病保险中制定健康管理服务时，可以根据产品的特点和功能，组合使用本部分提供的各类选择。也可利用本部分对服务进行评价。

2 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

2.1

内容类健康管理服务 (Content type health management services)

服务方为客户提供书面、文字、视频小电影、音频讲座等形式的和健康、疾病相关的知识、信息、咨询等的单向服务的活动。

2.2

工具类健康管理服务 (Tool type health management services)

服务方为客户提供各种类型的健康管理的信息技术工具，如APP、微平台工具等电脑和移动端的系统程序，供客户使用以管理自己的健康和就医的活动。

2.3

咨询类健康管理服务 (Consulting type health management services)

服务方为客户提供重疾前症相关信息、电话、视频等的交互服务，解答客户相关的疑问和需求，帮助客户获得健康和医疗信息的活动。

2.4

干预类健康管理服务 (Intervention type health management services)

服务方针对客户的某种疾病和异常健康状况，制定健康干预方案，并和客户共同实施的服务，帮助客户纠正健康风险行为和习惯，形成正确的健康管理方式和生活习惯的活动。

2.5

数据类健康管理服务 (Health data management type health management services)

服务方为客户建立健康和疾病相关的数据和信息档案，并及时收集、跟踪、更新这些健康和疾病信息，根据相关健康和疾病信息的变化，指导客户进行健康管理和就医，并能就危险健康信息提出风险警示的活动。

3 基本原则

健康管理服务类型的分类和管理应遵循：

- 清晰可衡量，易于使用；
- 易于评估。

4 服务类型

4.1 服务类型

可从健康管理服务的内容、工具、咨询、干预和数据等维度将健康管理服务分为：

- 内容类健康管理服务：健康管理信息推送；
- 工具类健康管理服务：健康管理工具提供；
- 咨询类健康管理服务：健康管理咨询；
- 干预类健康管理服务：健康管理干预；
- 数据类健康管理服务：健康数据管理。

5种服务类型中，根据客户对健康管理“知”“信”“行”的不同阶段和要求，为其提供内容类、咨询类、干预类的服务，同时可用健康管理工具类、数据类的服务提供支持。健康管理服务类型的关系见图1。

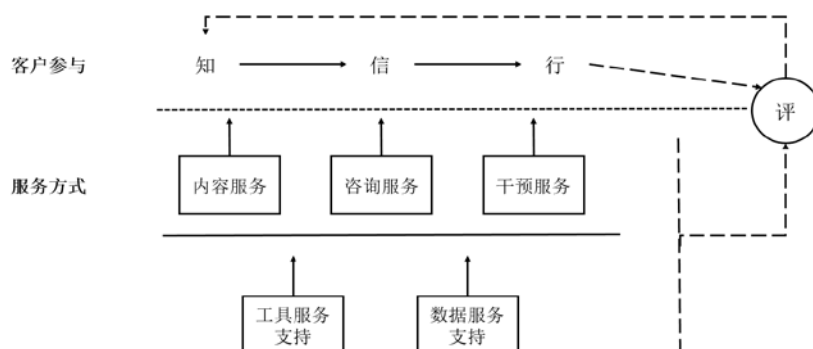


图1 健康管理服务类型关系示意图

4.2 应用范围

同一服务类型可应用于不同的服务项目，不同服务类型在服务项目中可用性见表1。

表1 服务项目与服务类型可用性对照表

健康管理项目	健康管理信息推送 (内容服务)	健康管理工具提供 (工具服务)	健康管理咨询 (咨询服务)	健康管理干预 (干预服务)	健康数据管理 (数据服务)
前症筛选	√	√	√	√	√
前症风险评估	√	√	√		√
健康教育	√	√	√		

重疾早查	√	√	√	√	√
营养饮食管理	√	√	√		√
运动管理	√	√	√	√	√
健康方式养成	√	√	√	√	√
医嘱管理	√	√	√	√	√
专家咨询	√	√	√		
健康教练	√	√	√	√	
就医支持	√	√	√	√	√
健康指标监测管理	√	√	√	√	√
注：√表示推荐使用					

4.3 服务类型的实现方法

针对不同的服务类型，可采用不同的服务方法、利用不同的服务工具予以实现，不同类型的服务的实现方法、工具以及频次要求见表2。

表2 各服务类型的实现方法和工具

服务类型	实现方法	采用工具	应用频次
健康管理信息（内容服务）	<ul style="list-style-type: none"> • 书面健康管理手册 • 文字健康管理信息 • 重疾前症视频录像 	短信、微信、APP	单次提供，长期使用
健康管理工具（工具服务）	健康管理程序	APP 或其他程序	单次提供，长期使用
健康管理咨询（咨询服务）	一对一专家信息或电话咨询	专业人员电话，网络交流平台	根据病症需要确定服务次数
健康管理干预（干预服务）	管理方案沟通和督促执行	专业人员电话或网络信息交流平台	课程式的
健康数据管理（数据服务）	建立客户健康档案，记录健康、疾病、检查、医疗等信息，并提供健康医疗的方案建议	文本的体检、医疗记录，穿戴设备，服务平台	持续

4.4 服务类型的代码

采用单字母对服务类型进行赋码，具体如下：

- 内容类健康管理服务：C；
- 工具类健康管理服务：T；
- 咨询类健康管理服务：Q；
- 干预类健康管理服务：I；

——数据类健康管理服务：D。

在服务项目和项目子计划编码的后可通过无分割符的方式增加上述代码。

5 服务流程

5.1 服务流程示意图

服务流程的过程如图2所示。

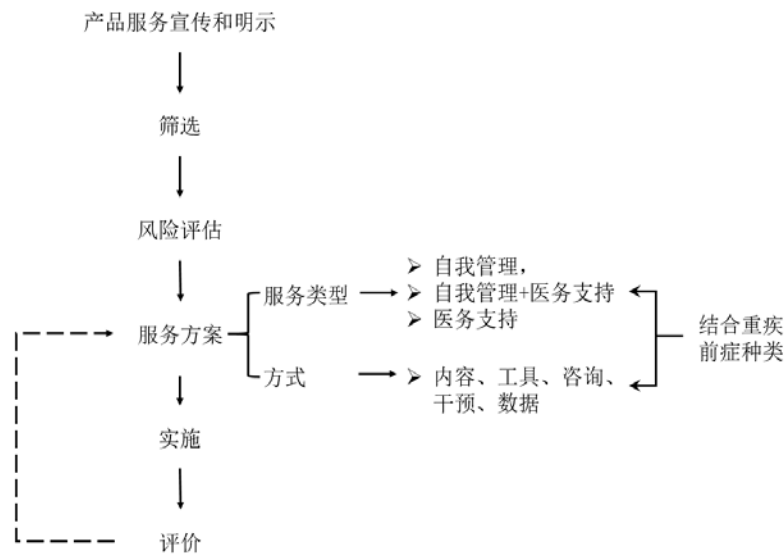


图2 健康管理服务流程

5.2 关键环节

服务流程的关键环节主要包括：

- a) 健康管理方案；
- b) 和保险公司建立服务关系；
- c) 客户身份确认；
- d) 建立客户服务档案；
- e) 建立客户健康档案；
- f) 和客户建立信任的健康管理关系；
- g) 和客户沟通好的完整的管理方案和时间安排计划；
- h) 客户疾病风险因素评估方案；
- i) 客户健康维护和自我健康管理计划；
- j) 服务评价和报告制度；
- k) 服务质量管理；
- l) 服务质量管理 and 投诉制度；
- m) 客户信息数据安全管理制度。

5.3 环节对照

不同的服务方法涉及不同的服务环节，其对照关系见表3。

表3 各服务类型与业务环节匹配表

项目	健康管理信息推送 (内容服务)	健康管理工具提供 (工具服务)	健康管理咨询 (咨询服务)	健康管理干预 (干预服务)	健康管理数据管理 (数据服务)
健康管理方案	√	√	√	√	√
和保险公司建立服务关系	√	√	√	√	√
客户身份确认	√	√	√	√	√
建立客户服务档案	√	√	√	√	√
建立客户健康档案				√	√
和客户建立信任的健康管理关系				√	√
和客户沟通好的完整的管理方案和时间安排计划				√	√
客户疾病风险因素评估方案				√	√
客户健康维护和自我健康管理计划				√	√
服务评价和报告制度	√	√	√	√	√
服务质量管理	√	√	√	√	√
服务质量管理和投诉制度			√	√	√
客户信息数据安全	√	√	√	√	√
注：√表示推荐使用					