

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 12 部分：重疾险和健康管理服务组合

(征求意见稿)

— XX — XX 发布

XXXX — XX — XX 实施

目 次

前言	II
1 范围	1
2 组合的原则	1
3 选择健康管理服务的维度	1
4 基础性服务的选择	1
5 组合的方式	4
5.1 不同保险产品、责任和服务的组合	4
5.2 根据业务类型选择健康管理服务计划或组合	4
5.3 根据客户类型提供健康管理计划	4
5.4 根据服务计划类型选择不同轻重的服务	5
5.5 根据服务方式选择服务	5
5.6 根据服务投入和效果追求选择服务	5

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12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 12 部分：重疾险和健康管理服务组合

1 范围

T/IAC XXX的本部分规定了常见重大疾病保险健康管理服务组合的原则、选择健康管理服务的维度、基础性服务的选择以及组合的方式等要求。

本部分适用于重大疾病保险、癌症保险等疾病保险的保险期间的健康管理服务。

2 组合的原则

不同的保险产品、业务可遵循如下的原则来组合使用不同的健康管理服务计划和组合：

- a) 契合降低重疾发生率的目标；
- b) 服务持续和稳定；
- c) 由简入繁，由易到难；
- d) 和产品、责任、业务密切结合；
- e) 服务经济性；
- f) 进行服务的统筹规划。

3 选择健康管理服务的维度

保险公司在制定健康管理服务计划和选择健康管理服务时，可以从如下一些维度进行划分：

- a) 保险产品和责任；
- b) 业务类型；
- c) 客户类型；
- d) 目标效果；
- e) 服务投入；
- f) 公司的服务管理能力；
- g) 服务商的服务能力。

4 基础性服务的选择

保险公司在为重疾前症客户提供健康管理服务时，可从提供基础性的服务开始。根据服务的种类和服务的方式将健康管理服务细分为表1中具体服务项目。每种种类的服务中，可以将一些项目作为基础性服务，其他的可作为可选服务。

表1 基础性服务

种类	方式	具体服务	选择	
			基础性服务	可选服务
前症筛选	内容类	前症筛选手册	√	
		前症筛选的短信信息（电子平台发送）	√	
	工具类	Web、移动端前症服务申请平台	√	
	咨询类	人工接受客户的前症服务的申请	√	
前症风险评估	数据类	客户健康档案，客户前症疾病信息档案	√	
	工具类	（分前症病种）前症风险评估工具	√	
	咨询类	（分前症病种）专业人员的前症风险评估	√	
健康教育	数据类	客户健康档案，客户前症疾病信息档案	√	
		（分前症病种）健康教育手册	√	
		（分前症病种）健康教育短信信息咨询（电子平台发送）	√	
	工具类	（分前症病种）健康教育专家讲座小电影		√
	咨询类	Web、移动端健康教育平台	√	
		（分前症病种）专业人员解答客户关于健康和疾病方面的问题		√
重疾早查方案	内容类	（分前症病种）重疾早查方案手册	√	
		（分前症病种）重疾早查方案的短信信息（电子平台发送）	√	
		（分前症病种）重疾早查专家讲座小电影		√
	工具类	Web、移动端健康早查方案查询，定期提醒		√
	咨询类	（分前症病种）专业人员解答客户关于重疾早查方面的问题		√
	干预类	为客户制定检查方案，为客户安排医学检查		√
	数据类	客户健康档案、体检档案、专项检查档案、医疗档案		√
营养饮食管理	内容类	（分前症病种）营养饮食管理手册	√	
		（分前症病种）营养饮食管理的短信信息（电子平台发送）	√	
		（分前症病种）营养饮食管理专家讲座小电影		√
	工具类	Web、移动端营养饮食管理工具		√
	咨询类	专业人员解答客户关于营养饮食方面的问题		√
	干预类	（分前症病种）制定营养饮食管理的干预方案，并跟踪执行		√
	数据类	数据平台记录并分析客户营养饮食的数据		√
运动管理	内容类	（分前症病种）运动管理手册	√	
		（分前症病种）运动管理专家讲座小电影		√
	工具类	移动端运动管理工具		√

种类	方式	具体服务	选择	
			基础性服务	可选服务
	咨询类	专业人员解答客户关于运动方面的问题		√
	干预类	(分前症病种) 制定运动管理的干预方案, 并跟踪执行		√
	数据类	数据平台记录并分析客户运动的数据		√
医嘱管理	内容类	医嘱管理常识和常见问题手册	√	
	工具类	移动端医嘱管理工具	√	
	咨询类	专业人员解答客户关于医嘱方面的问题		√
	干预类	(分前症病种) 制定医嘱管理的执行方案, 并跟踪执行		√
	数据类	数据平台记录并分析医嘱及执行情况的数据		√
健康方式养成	内容类	(分前症病种) 不良习惯管理手册	√	
		(分前症病种) 不良习惯管理的短信信息(电子平台发送)	√	
		(分前症病种) 不良习惯管理专家讲座小电影		√
	工具类	Web、移动端营养生活方式管理工具		√
	咨询类	专业人员解答客户关于生活方式方面的问题		√
	干预类	(分前症病种) 制定生活方式管理的干预方案, 并跟踪执行		√
	数据类	数据平台记录并分析客户生活方式方面的数据		√
专家咨询服务	内容类	(分前症病种) FAQ	√	
	工具类	Web、移动端专家咨询工具		√
	咨询类	专业人员人工咨询	√	
		AI 机器人咨询		√
健康教练	内容类	(分前症病种) 健康教练手册	√	
		(分前症病种) 健康教练短信信息(电子平台发送)	√	
		(分前症病种) 健康教练专家讲座小电影		√
	工具类	Web、移动端健康教练工具		√
	咨询类	专业人员解答客户关于健康教练方面的问题		√
	干预类	(分前症病种) 制定健康教练方案, 并跟踪执行	√	
就医支持	内容类	(分前症病种) 就医手册	√	
		(分前症病种) 就医短信信息(电子平台发送)	√	
		(分前症病种) 如何就医专家讲座小电影		√
	工具类	Web、移动端就医支持工具		√
	咨询类	专业人员解答客户关于就医方面的问题, 第二诊疗意见	√	
	干预类	导医、导诊、陪诊服务		√
		就医、挂号、诊断支持, 门诊、住院、手术安排		√
紧急就医援助			√	

种类	方式	具体服务	选择	
			基础性服务	可选服务
	数据类	健康数据，医疗数据记录和整理		√
健康指标监测	内容类	(分前症病种) 健康指标监测使用手册	√	
		(分前症病种) 健康指标监测短信信息(电子平台发送)	√	
		(分前症病种) 健康指标监测专家讲座小电影		√
	工具类	Web、移动端健康指标监测平台和工具	√	
	咨询类	专业人员解答客户关于健康指标监测方面的问题		√
	干预类	(分前症病种) 制定健康指标监测方案，并跟踪执行		√
	数据类	健康指标数据记录，监测数据记录	√	

5 组合的方式

5.1 不同保险产品、责任和服务的组合

不同的保险产品可使用不同的健康管理计划，主要包括：

- 癌症保险，可使用癌前病症健康管理服务计划；
- 单病种重疾保险，可使用单个脏器损害重疾前症健康管理服务计划；
- 女性保险，可使用女性器官的健康管理服务计划；
- 普通重疾保险，可优先选择多个器官损害重疾前症的健康管理计划。

不同责任期限的产品可选择不同的健康管理计划，主要包括：

- 长期责任，可优先选择多个器官损害重疾前症的健康管理计划；
- 短期责任，可优先选择癌前病症健康管理计划；
- 复合责任，可选择组合多个健康管理计划。

这些服务的使用范围包括：

- 可在癌症保险、重疾保险、单病种疾病保险等疾病保险中使用；
- 可在不允许拒保的税优健康险、长期护理保险、保证续保的中高端医疗保险中参考使用
- 可作为保险公司对承保的次标准体客户健康管理中使用。

5.2 根据业务类型选择健康管理服务计划或组合

根据需要服务的业务类型来选择不同的健康管理服务计划或组合，主要包括：

- 单个重大疾病类产品，可选择单个服务计划或其中的某种服务方式；

示例：癌症产品、女性产品、单病种重疾。

- 单类业务，可选择一个或多个服务计划和服务方式结合使用；可区分新客户新业务，以及既往老客户和老业务，提供不同的健康管理服务计划；

示例：单为重疾类业务使用。

- 组合的人寿和健康保险业务，服务目标业务包括：寿险、重疾保险、医疗险等，应建立整体的客户健康信息管理系统，分为不同的健康管理目标来选择健康管理服务计划。

5.3 根据客户类型提供健康管理计划

可从年龄、性别不同的角度提供不同的健康管理计划，主要包括：

a) 年轻人运动管理健康管理服务计划，单病种健康管理服务计划；

示例：40岁以下。

b) 中年人防癌类癌前病症健康管理服务计划；

示例：40岁~60岁。

c) 老年人慢性病的多器官损害病症健康管理服务计划。

示例：60岁以上。

5.4 根据服务计划类型选择不同轻重的服务

可按照服务计划种类选择不同轻重的服务：

除去前症筛选、风险评估两项为保险公司提供的服务以外，面向客户的以下10项服务，是根据前症服务的需要、服务实现的难易、专业人员投入的多少、服务成本的高低等依次排列的。

可依照如下顺序先后优先选择使用健康管理服务：

a) 健康教育服务；

b) 重疾早查方案服务；

c) 营养饮食管理服务；

d) 运动管理服务；

e) 健康方式养成服务；

f) 医嘱管理服务；

g) 专家咨询服务；

h) 健康教练服务；

i) 就医支持服务；

j) 健康指标监测服务。

也可以选择单个服务计划和产品的搭配使用。

示例1：运动管理服务计划和产品的搭配；

示例2：健康教育服务计划和产品的搭配；

示例3：就医支持服务计划和产品的搭配；

示例4：健康指标监测服务计划和产品搭配。

5.5 根据服务方式选择服务

在服务方式的选择上，可按照以下顺序优先选择使用服务：

a) 内容类的服务：为客户提供和其病症相关的知识、信息、资讯等服务；

b) 工具类的服务：为客户提供和其病症相关的健康管理工具服务；

c) 咨询类的服务：为客户提供和其病症相关的专业咨询等服务；

d) 干预类的服务：为客户提供和其病症相关的健康管理干预服务；

e) 数据类的服务：为客户提供健康和疾病档案、检查和医疗档案等服务。

5.6 根据服务投入和效果追求选择服务

从服务投入和对服务效果的追求方面选择服务，可在服务方式上选择：

a) 投入少效果追求低的，可选择人工服务轻的、单向的、内容类或工具类的服务；

b) 投入多效果要求高的，可选择人工服务重的、有双向互动的、咨询类、干预类或数据类的服务。