

ICS 点击此处添加 ICS 号
点击此处添加中国标准文献分类号

IAC

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 10 部分：健康管理服务要求

(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
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 概述	1
4 服务要求	1
4.1 重疾前症筛选	1
4.2 重疾前症风险评估	3
4.3 健康教育	3
4.4 重疾早查	4
4.5 营养饮食管理	5
4.6 运动管理	7
4.7 健康方式养成	8
4.8 医嘱管理	9
4.9 专家咨询	10
4.10 健康教练	10
4.11 就医支持	12
4.12 健康指标监测管理	12

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10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 10 部分：健康管理服务要求

1 范围

T/IAC XXX的本部分规定了重疾前症健康管理的服务目标、服务内容、服务方式、服务方案等要求。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：保险行业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，组合使用本指引提供的各类选择。也可利用本服务指引对服务进行评价。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅注日期的版本适用于本文件。凡是不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

T/IAC***.2 重大疾病保险客户健康管理指引 第2部分：重疾前高风险病症判定和分类

3 概述

健康管理服务要求主要包括以下方面：

- a) 服务目标；
- b) 服务内容；
- c) 服务方式；
- d) 服务方案。

针对12种健康管理服务的具体要求见第4章。

4 服务要求

4.1 重疾前症筛选

4.1.1 服务目标

重疾前症筛选服务的目标包括：

- a) 筛选出患有前症的健康管理服务的对象和目标人群，并确认；
- b) 获取和重疾前症相关的客户疾病和健康信息；
- c) 实现给客户的服务承诺；
- d) 提升对客户的关爱和服务的水平。

4.1.2 服务内容

重疾前症筛选服务的内容包括：

- a) 客户健康管理服务申请的受理；
- b) 建立客户健康和疾病档案；
- c) 客户疾病信息的确认，并检查信息的完整性；
- d) 客户是否患有重疾前症的主动问询；
- e) 建立服务档案；
- f) 回复客户，是否接受了服务申请，是否会为客户提供服务及相关的服务安排。

4.1.3 服务方式

使用如下的方式为客户提供重疾前症筛选的服务：

- 内容类重疾前症筛选管理服务：向客户推送重疾前症防治和筛选的知识和信息，为客户提供疾病筛查方案；
- 工具类重疾前症筛选管理服务：为客户提供重疾前症筛选方面的工具，包括评估、就医就诊的工具等；
- 咨询类重疾前症筛选管理服务：为客户提供重疾前症筛选方面的专业咨询服务；
- 干预类重疾前症筛选管理服务：定期提醒客户进行疾病筛查，安排参与客户的重疾前症筛选过程；
- 数据类重疾前症筛选管理服务：为客户建立健康档案，记录和管理重疾前症筛选检查的数据。

以上五种服务方式可以单独提供，也可以组合使用和提供。

重疾前症筛选服务中干预类的模式包括：

a) 被动模式

保险公司在承保时，或者承保后的服务中，明确告知客户公司提供重疾前症筛选的服务及具体的服务内容，等待客户申请使用，由客户在疑有重疾前症的情况下，主动向保险机构申请健康管理服务的模式。

b) 主动模式

报险公司除了向被保险人客户明确告知提供的服务以外，还主动采取其他措施，获取客户的健康状况，以筛选出患有重疾前症的客户。

主动方式信息获取的措施可包括：

- 1) 客户承保时的核保信息，保险公司在承保时已经获得客户是否患有重疾前症的信息，T/IAC XXXXX. 2《重大疾病保险客户健康管理指引 第2部分：重疾前高风险病症判定和分类》中列出的部分重疾前症是可能被承保的；
- 2) 客户在公司曾经申请过其他产品理赔的信息，如果客户患有重疾前症，则可将该客户筛选出来；
- 3) 客户申请服务时，客户主动提供的疾病诊断和治疗信息，保险公司确认后，可将该客户筛选出来。保险公司可以通过一些激励措施来鼓励客户提供信息并申请服务；
- 4) 利用电话、问卷等方式，保险公司对客户进行定期随访，询问客户的健康信息。如果客户有重疾前症，可将该客户筛选出来；
- 5) 鼓励客户提供其健康体检或其他健康资料，或者为客户提供体检服务，从客户的健康检查信息中，筛选出重疾前症的客户；
- 6) 从行业的共享承保、理赔等平台中，获取客户是否罹患重疾前症的信息；
- 7) 在客户授权的情况下，从第三方机构，例如医疗、社交等机构获取客户患有重疾前症的信息；
- 8) 为客户提供重疾前症相关的专项筛查，来获取客户罹患重疾前症的信息；

- 9) 通过业务人员或服务专员，获取客户罹患重疾前症的信息，可以由保险公司来进行，也可以和第三方合作进行。获取客户健康信息和疾病信息的过程中，应注意相关的信息保密和数据安全。

4.1.4 服务方案

前症筛选服务方案应包括：

- a) 客户服务申请处理的方案；
- b) 前症筛选的整体服务方案；
- c) 服务的流程；
- d) 服务的质量监控和筛选效率；
- e) 不同前症的信息收集，内容列表；
- f) 电话问询的话术；
- g) 客户提供的疾病诊断和检查资料要求；
- h) 重疾前症筛选标准和筛查方案。

4.2 重疾前症风险评估

4.2.1 服务目标

重疾前症风险评估的目标包括：

- a) 对患有前症的客户的重疾风险程度进行评估，判断风险程度；
- b) 判断客户在短期（<5年）、中期（5-10年）、长期（>10年），其转变为重大疾病的可能性，重点在短期和中期风险的评估；
- c) 根据风险评估的结论，制定健康管理服务计划和方案；
- d) 确定未来服务的管理目标和关键评价指标；
- e) 确认客户的健康风险危险因素。

4.2.2 服务内容

风险评估的服务内容包括：

- a) 利用风险程度判定的规则，判断转变为重大疾病的风险大小；
- b) 用年龄、患病时间长短、家族史、症状、临床检查、是否并发其他的相关疾病等参数，建立风险评估的模型；
- c) 定性或定量确定风险的高中低程度；
- d) 判断客户短期、中期、长期转变为重疾的危险性；
- e) 按照客户患病类型以及风险大小进行服务分组；
- f) 制定健康管理服务方案，包括服务类型、方式、频次等。

4.2.3 服务方式

使用如下的方式为客户提供重疾前症风险评估的服务：

- 内容类重疾前症风险评估服务：向客户推送重疾前症风险评估方式方法的知识、信息；
- 工具类重疾前症风险评估服务：为客户提供重疾前症风险评估的工具、模型、医学手段等；
- 咨询类重疾前症风险评估服务：为客户提供重疾前症风险评估方面的专业咨询服务；
- 数据类重疾前症风险评估服务：为客户建立健康档案，记录和管理重疾前症检查和风险评估的数据。

以上四种服务方式可以单独提供，也可以组合运用和提供。

工具类的风险评估的服务模式包括：

- a) 人工评估：由专业人员使用量表模型、检查数据等进行风险程度判断和评估，包括健康危险因素的评价等；
- b) 自动评估：专业评估模型系统的自动风险评估。

4.2.4 服务方案

重疾前症风险评估服务方案应包括：

- a) 风险评估的方案和标准；
- b) 风险评估的模型和规则；
- c) 健康管理服务计划和方案制订的规则和依据；
- d) 确定关键评价指标的标准和依据；
- e) 健康危险因素的判断标准。

4.3 健康教育

4.3.1 服务目标

健康教育服务的目标包括：

- a) 客户获得与其疾病相关的医学、营养、运动、生活习惯等方面的知识；
- b) 客户了解其病症进展和恶化的危险因素，并引起客户的重视；
- c) 客户了解针对其病症的日常自我健康管理技能；
- d) 客户了解其病症发展的关键指标，并及时关注；
- e) 客户了解如何就医用药，积极配合医生治疗；
- f) 培养客户疾病早防早治的科学健康的心态。

4.3.2 服务内容

健康教育服务的内容包括：

- a) 基础服务内容，主要包括：
 - 1) 提供给客户与其重疾前症相对应的健康管理手册；
 - 2) 通过短信息、微信或其他网络信息的形式，提供给客户与其重疾前症相对应的健康信息。
- b) 可选服务内容，主要包括：
 - 1) 提供客户所患重疾前症的专家的音频、视频录像，或放在网络上供客户多次点击观看；
 - 2) 所患疾病相关生活方式自我管理及医疗的知识宣讲服务，包括客户所患疾病的病因、病理、诊疗原理、长期危害，所患疾病的规范诊疗、用药、监测体检、急救等方面的知识宣讲；
 - 3) 按照疾病的不同，提供的重疾前症的教育咨询服务服务；
 - 4) 提供健康知识工具供客户使用，例如疾病知识、化验检查、药品自查 APP 等工具。

服务可采取分级教程的形式进行，分为初级教育、中级教育、高级教育，每级可以分为若干个片段，为客户提供健康管理相关信息。

4.3.3 服务方式

使用如下的方式为客户提供健康教育的服务：

——内容类健康教育服务：向客户推送重疾防治筛查的知识和信息，为客户准备文本、文字、视音频形式的重疾前症和重疾相关预防、科普、防治、自我管理等方面的资料，供客户索取、点击

使用；

——工具类健康教育服务：根据客户的健康状况及客户需要，通过信息平台、网络系统等工具，为客户提供相关健康教育的服务；

——咨询类健康教育服务：通过电话、网络等解答客户提出的重疾相关的健康和医疗方面的信息知识问题。

以上三种服务方式可以单独提供，也可以组合运用和提供。

4.3.4 服务方案

健康教育的方案应包括：

- a) 有完整的健康教育的服务方案；
- b) 有完整的健康教育的服务计划；
- c) 有完整的服务信息和内容；
- d) 记录宣教日志；
- e) 服务质量管理方案。

4.4 重疾早查

4.4.1 服务目标

重疾早查的服务目标包括：

- a) 让客户得到针对其重疾前症的专业体检检查方案；
- b) 让客户知道其重疾前症专项体检检查的时间间隔和频次；
- c) 让客户了解关键指标的变化意义，以及恶化警示征象；
- d) 督促客户能按时进行疾病早查；
- e) 鼓励客户沟通交流或记录健康体检结果。

4.4.2 服务内容

重疾早查的服务内容包括：

- a) 基本服务内容，制式“重疾早查规划”方案提供服务，主要分为：
 - 1) 提供纸质的重疾早查的定期健康检查项目和方案，有关键指标的标注和意义解释，有检查时间间隔的建议，关键指标的变化意义和恶化提示；
 - 2) 定期向客户推送针对其重疾前症的健康检查和重疾早查方案的信息，以及建议检查时间间隔和频次；
- a) 可选服务内容，“重疾早查规划”方案咨询和检查结果解读，主要分为：
 - 1) APP等工具定期提醒客户进行健康早查，并管理客户的体检数据，给客户针对性的健康体检检查方案和时间间隔建议；
 - 2) 为客户提供重疾早查检查方案的咨询服务，包括体检早查的电话服务，社交平台咨询服务，提供体检项目、体检结果的解释服务，关键体检指标的意义咨询，检后建议指导；
 - 3) 督促客户按照规划进行定时体检；
 - 4) 为客户安排重疾早查服务；
 - 5) 健康和体检信息数据的管理，有专业的管理工具。

4.4.3 服务方式

使用如下的方式为客户提供重疾早查服务：

- 内容类重疾早查服务：向客户推送重疾防治和筛查的知识和信息，为客户提供重疾筛查方案；
 - 工具类重疾早查服务：为客户提供重疾筛查方面的工具，包括体检检查的方案、预约、数据管理等的平台工具；
 - 咨询类重疾早查服务：为客户提供重疾早查方案、方法等方面的专业咨询服务；
 - 干预类重疾早查服务：定期提醒客户进行疾病筛查，提供针对性的检查方案，安排参与客户的重疾筛查过程；
 - 数据类重疾早查服务：为客户建立健康档案，记录和管理重疾筛选检查的数据。
- 以上五种服务方式可以单独提供，也可以组合使用和提供。

4.4.4 服务方案

重疾早查的服务方案应包括：

- a) 针对重疾前症的科学完整的体检检查方案；
- b) 重疾前症检查的时间间隔和频次方案；
- c) 关键检查指标及意义提示方案；
- d) 针对前症相关检查项目的咨询方案；
- e) 重疾早查服务安排方案；
- f) 针对前症相关检查结果异常的后续解决方案；
- g) 重疾早查的检查数据管理方案。

4.5 营养饮食管理

4.5.1 服务目标

营养饮食管理的目标包括：

- a) 让客户知晓饮食习惯与其所患疾病的因果关系；
- b) 掌握科学合理的营养饮食方案；
- c) 找出不良的营养饮食习惯和嗜好；
- d) 积极改良自己饮食习惯；
- e) 让客户学会膳食营养自我管理的技能。

4.5.2 服务内容

营养饮食管理的服务内容包括：

- a) 基础服务，主要有：
 - 1) 提供制式的针对专门疾病的营养饮食方案；
 - 2) 给客户发送针对其病症的营养饮食信息、资讯，饮食习惯与疾病的因果关系的教育。
- b) 可选服务内容，主要有：
 - 1) 给客户id提供营养饮食管理的工具，可以自己使用进行管理；
 - 2) 提供营养饮食管理的咨询服务；
 - 3) 参与客户的营养饮食管理。找出不良的营养饮食习惯和嗜好；按照医嘱调整营养饮食结构，开展营养治疗；或者制定营养饮食管理计划，并督促客户执行；
 - 4) 培养客户膳食营养的自我管理技能；
 - 5) 用工具对客户的营养饮食管理的行动和数据记录，并进行分析管理。

4.5.3 服务方式

使用如下的方式为客户提供营养饮食管理的服务：

- 内容类营养饮食管理服务：向客户推送营养饮食管理的知识和信息，为客户提供针对性的营养饮食方案；
 - 工具类营养饮食管理服务：为客户提供营养饮食管理的工具；
 - 咨询类营养饮食管理服务：为客户提供营养饮食方面的专业咨询服务；
 - 干预类营养饮食管理服务：制定营养饮食管理的干预方案，并跟踪执行；
 - 数据类营养饮食管理服务：为客户建立健康和营养档案，记录和管理营养饮食管理的数据。
- 以上四种服务方式可以单独提供，也可以组合使用和提供。

4.5.4 服务方案

营养饮食管理的服务方案应包括：

- a) 完整的针对不同的重疾前症营养饮食管理方案；
- b) 糖尿病、高血压等慢病的营养饮食专门方案；
- c) 不良营养饮食习惯和嗜好排查方案；
- d) 营养和饮食管理教育和教练方案；
- e) 自我管理方案；
- f) 能量摄入和均衡管理方案。

4.6 运动管理

4.6.1 服务目标

运动管理服务的目标包括：

- a) 掌握运动习惯与其所患疾病的因果关系和科学运动对自己疾病控制的好处；
- b) 让客户知晓运动与其所患疾病的舒缓关系；
- c) 掌握科学合理的运动管理方案；
- d) 提高其改良自己运动习惯的积极性；
- e) 改善不当的运动方式；
- f) 养成良好的运动习惯，掌握适合的运动量和运动方式；
- g) 让客户学会科学运动自我管理的技能；
- h) 建立科学运动的信心和持续运动的决心；
- i) 利用工具和平台协助客户进行自我运动管理。

4.6.2 服务内容

运动管理服务内容的要求应包括：

- a) 基础服务内容
运动与客户疾病的因果关系的教育，运动对人体体质提升、预防疾病、延年益寿的良好影响的教育；
- b) 可选服务内容，主要包括：
 - 1) 针对其疾病为其量身定制“精准运动”（有氧运动）的规划，并循序渐进的帮助客户实施；
 - 2) 掌握自身适当的运动方式和运动量；
 - 3) 培养良好的运动习惯；
 - 4) 根据客户的疾病和身体情况，对其进行安全运动的指导教育；
 - 5) 学会使用运动管理工具；
 - 6) 解答客户在运动中遇到的各种问题；

7) 记录运动管理状况。

4.6.3 服务方式

使用如下的方式为客户提供运动管理的服务：

- 内容类运动管理服务：向客户推送运动管理的知识和信息，为客户提供运动处方和方案；
- 工具类运动管理服务：为客户提供运动管理方面的工具；
- 咨询类运动管理服务：为客户提供运动管理方面的专业咨询服务；
- 干预类运动管理服务：定期提醒客户进行运动管理，协助客户养成科学的运动锻炼习惯；
- 数据类运动管理服务：为客户建立健康和活动档案，记录和管理客户运动的数据。

以上五种服务方式可以单独提供，也可以组合使用和提供。

运动管理的服务组合可包括：

- a) 基础服务方式，主要有：
 - 1) 为客户提供针对其病症的运动管理手册；
 - 2) 给客户发送针对其病症的运动管理信息、咨询；
- b) 可选服务方式，主要有：
 - 1) 为客户提供运动管理的工具，可以自己使用进行管理；
 - 2) 提供运动管理的咨询服务；
 - 3) 制定运动管理计划，并督促客户执行；
 - 4) 对客户的活动数据进行分析，并提供建议。

4.6.4 服务方案

运动管理的服务方案应包括：

- a) 完整的重疾前症运动管理方案；
- b) 针对不同的重疾前症的运动管理方案，包括适合运动和运动量；
- c) 运动管理教育和教练方案；
- d) 自我管理方案；
- e) 能量摄入和消耗均衡管理方案。

4.7 健康方式养成

4.7.1 服务目标

健康方式养成服务的目标包括：

- a) 让客户充分了解不良嗜好和习惯对身体的危害；
- b) 建立戒除不良嗜好和习惯的信心；
- c) 专业指导教育客户不良嗜好戒断的方法和知识；
- d) 客户采取积极的行动；
- e) 戒除不良嗜好和习惯。

4.7.2 服务内容

健康方式养成服务内容的要求包括：

- a) 基础服务内容，主要包括：
 - 1) 书面或信息教育客户不良嗜好与客户疾病的关系及其长期危害，提供不良嗜好管理手册；
 - 2) 书面或信息提供专业科学的戒断方法和指导；

- b) 可选服务内容，主要包括：
 - 1) 提供 Web、移动端营养生活方式管理工具；
 - 2) 提供咨询，参与制定戒除计划和方案；
 - 3) 参与安排和干预服务，鼓励、督促客户执行戒除计划；
 - 4) 健康行为数据管理，客户不良嗜好戒断情况和数据记录。

4.7.3 服务方式

使用如下的方式为客户提供健康方式养成的服务：

- 内容类健康方式养成服务：向客户推送健康方式养成的知识和信息，为客户提供健康方式方案；
 - 工具类健康方式养成服务：为客户提供健康方式养成方面的工具，包括记录、评估、养成等的工具等；
 - 咨询类健康方式养成服务：为客户提供健康方式养成方面的专业咨询服务；
 - 干预类健康方式养成服务：定期提醒客户进行健康方式养成活动，参与客户的健康方式养成过程；
 - 数据类健康方式养成服务：为客户建立健康档案，记录和管理健康方式养成方面的数据。
- 以上五种服务方式可以单独提供，也可以组合使用和提供。

4.7.4 服务方案

健康方式养成服务方案包括：

- a) 不良嗜好教育管理方案；
- b) 不良嗜好和习惯管理方案；
- c) 行为改变计划表；
- d) 执行情况记录和管理方案。

4.8 医嘱管理

4.8.1 服务目标

医嘱管理服务目标包括：

- a) 掌握医嘱执行的相关知识和信息；
- b) 客户使用专业工具执行医嘱，提高客户执行的医嘱的依从性；
- c) 客户能按照医生的要求按时按量吃药、复诊、复查，保证治疗效果；
- d) 平台能记录医嘱执行情况，为客户诊疗提供院外资料。

4.8.2 服务内容

医嘱管理服务内容的要求包括：

- a) 基础服务内容，主要包括：
 - 1) 提供执行医嘱的指导手册；
 - 1) 医嘱管理常识宣讲，医嘱执行指导，APP 等医嘱管理工具使用指导；
 - 2) 提供一个医嘱管理服务的平台工具，客户可以用工具设置用药、复诊、复查等的医嘱，定时提醒督促客户执行；
- b) 可选服务内容，主要包括：
 - 1) 督促提醒客户按医嘱规范用药、复查、复诊；
 - 2) 指导客户使用医嘱管理工具；

- 3) 医嘱管理的电话咨询服务，医嘱解释，为客户讲解医生医嘱的治疗原理和医生的用意；
- 4) 记录客户医嘱执行情况和医嘱管理日志，供复诊使用。参与客户执行医嘱的管理，定期提醒，并提供建议；
- 5) 在客户使用医嘱管理工具的情况下，医嘱执行情况的管理和分析。

4.8.3 服务方式

使用如下的方式为客户提供医嘱管理的服务：

- 内容类医嘱管理服务：向客户推送医嘱管理方面的知识和信息，为客户提供医嘱管理方案；
 - 工具类医嘱管理服务：为客户提供医嘱管理方面的工具，包括提醒、记录、评价的工具等；
 - 咨询类医嘱管理服务：为客户提供医嘱管理方面的专业咨询服务；
 - 干预类医嘱管理服务：定期提醒客户按照医嘱执行，评价医嘱执行情况，提出改进措施；
 - 数据类医嘱管理服务：为客户建立医嘱执行情况档案，记录和管理医嘱管理情况的数据。
- 以上五种服务方式可以单独提供，也可以组合使用和提供。

4.8.4 服务方案

医嘱管理服务方案包括：

- a) 完整的重疾前症医嘱管理方案；
- b) 有功能完善的医嘱管理工具；
- c) 不同疾病的医嘱管理方案和医嘱重点；
- d) 工具中医嘱执行情况记录和分析。

4.9 专家咨询

4.9.1 服务目标

专家咨询服务目标包括：

- a) 解答医学知识和疾病的疑问；
- b) 客户可以获得诊前、诊后的院外疾病管理咨询；
- c) 客户获得想要的答案，并能帮助客户更好地就医和自我健康管理。

4.9.2 服务内容

专家咨询服务内容要求包括：

- a) 为客户提供其病症对应的制式的FAQ手册，解答客户的常见问题；
注：FAQ是英文Frequently Asked Questions（常见问题解答）的缩写。
- b) 提供在线咨询咨询服务，或提供电话咨询咨询服务，解答问题可包括：
 - 1) 随时为客户就其病情进行解析指导；
 - 2) 根据患者的病情变化 为患者提供就医诊疗规划的意见；
 - 3) 根据的客户的的具体病情，为客户提供慢性病的监测体检计划建议；
 - 4) 对客户进行针对性的疾病、膳食、运动等方面的健康教育咨询；
 - 5) 根据用户的膳食习惯，为用户进行膳食分析，并给出膳食指导建议；
 - 6) 根据客户的身体情况，给予客户科学的运动建议和咨询；
 - 7) 为客户进行生活习惯方面的专业咨询；
 - 8) 对客户的病情发展和指标变化提供专业意见；
 - 9) 根据客户的病情发展给予针对性动态指导；

10) 阶段性评价客户的疾病情况和并发症风险。

c) 提供咨询服务平台或手段，便利客户的问诊、就医等咨询需求。

4.9.3 服务方式

使用如下的方式为客户提供专家咨询的服务：

- 内容类专家咨询服务：向客户推送专家的意见和建议，为客户提供专业健康管理方案；
- 工具类专家咨询服务：为客户提供专家咨询方面的工具，包括问诊、就医就诊的工具等；
- 咨询类专家服务：为客户提供专家的专业咨询服务。

以上三种服务方式可以单独提供，也可以组合使用和提供。

4.9.4 服务方案

专家咨询服务方案应包括：

- a) 完整的分病种咨询解答方案；
- b) 咨询专家安排方案；
- c) 咨询服务话术和服务流程方案；
- d) 服务质量管理方案；
- e) 投诉管理制度；
- f) 服务范围和内容预案。

4.10 健康教练

4.10.1 服务目标

健康教练服务的目标包括：

- a) 客户了解自身的疾病和病情进展情况；
- b) 客户了解导致疾病发展的危险因素，筛选出疾病危险因素，并制定改变的措施；
- c) 客户了解疾病的关键恶化征象，包括症状、体征等；
- d) 客户学会自我健康管理的方式和方法；
- e) 建立自我健康管理的积极心态和信心；
- f) 客户学会怎么执行医嘱、规范用药；
- g) 客户学会自我监测医学指标和规范体检；
- h) 客户学会与自己疾病相关的急救流程和知识；
- i) 客户学会与所患疾病相关的正确的生活方式；
- j) 客户了解如何去获得医疗资源和支持。

4.10.2 服务内容

健康教练服务可包括：

- a) 有自我健康管理手册可以提供给客户；
- b) 给客户健康教练的课程安排信息，通过短信息或微信等平台提供；
- c) 一对一的电话或其他交流平台的健康教练课程，以及咨询服务；

具体每个病种的健康教练服务内容可包括：

- a) 重疾前症的疾病基本知识和常识；
- b) 疾病的风险因素及风险因素自我筛查，以及自我防范；
- c) 自我疾病管理，自我监测规范管理；

- d) 重疾早查方案；
- e) 就医和医嘱管理，疾病规范用药自我管理；
- f) 急救知识的培训；
- g) 生活方式自我管理的培训；
- h) 记录教练日志。

4.10.3 服务方式

使用如下的方式为客户提供健康教练的服务：

- 内容类健康教练服务：向客户推送书面的、视音频的健康教练课程；
 - 工具类健康教练服务：为客户提供工具，进行线上的健康教练学习和练习；
 - 咨询类健康教练服务：为客户提供健康教练课程方面的专业咨询服务；
 - 干预类健康教练服务：线上或线下的健康教练学习和练习，跟踪和评价客户的学习进程和效果。
- 以上四种服务方式可以单独提供，也可以组合使用和提供。

4.10.4 服务方案

健康教练服务方案应包括：

- a) 完整的健康教练方案和课程；
- b) 为不同重疾前症制定的健康教练方案，应包括：
 - 1) 健康教练方案；
 - 2) 健康教练课程安排表；
 - 3) 客户基本健康和疾病信息；
 - 4) 客户危险因素评估表；
 - 5) 疾病早查方案；
 - 6) 就医和医嘱情况表；
 - 7) 自我健康管理方案。
- c) 健康教练服务流程和质量管理。

4.11 就医支持

4.11.1 服务目标

就医支持服务的目标包括：

- a) 帮助客户掌握是否就医的情形；
- b) 客户获得合适的就医信息，包括合适的医院、科室和医生；
- c) 专业指导客户就医前准备事项，就医时注意事项。帮助客户了解就医的流程；
- d) 帮助客户线上约诊合适的医院医生；
- e) 陪诊服务，现场协助客户就医；
- f) 支持客户获取急诊、紧急医疗；
- g) 帮助客户获得专家诊疗意见。

可根据业务需要选择以上部分或全部的服务目标。

4.11.2 服务内容

就医支持服务内容的要求可包括：

- a) 提供就医就诊的指导手册；

- b) 发送就医就诊相关的指导信息；
- c) 网络工具或平台，帮助客户寻找医院、医生信息；
- d) 就医就诊的电话或其他平台的咨询服务；
- e) 帮助客户预约挂号、指导客户就诊的科室、专家或医院；
- f) 导医、导诊、陪诊，帮助客户选择最适合的医疗服务；
- g) 帮助客户就诊前准备整理各项资料，完善各种检查；
- h) 帮助客户进行诊后医嘱诠释，提醒客户遵照医嘱和其他一些注意事项。
- i) 客户就医情况和数据记录。

4.11.3 服务方式

使用如下的方式为客户提供就医支持的服务：

- 内容类就医支持服务：向客户推送就医就诊的知识和信息，为客户看病就医提供指导；
 - 工具类就医支持服务：为客户提供看病就医方面的工具，包括问诊、挂号、费用支付等的工具平台；
 - 咨询类就医支持服务：为客户提供就医就诊方面的专业的诊断和治疗的咨询和建议服务；
 - 干预类就医支持服务：为客户的就医就诊提供直接的支持，为客户提供绿通、挂号、住院、陪诊、紧急救援、费用垫付、费用支付等服务，安排参与客户的就医就诊过程；
 - 数据类就医支持服务：为客户建立健康和医疗档案，记录和管理客户就医就诊的数据。
- 以上五种服务方式可以单独提供，也可以组合使用和提供。

4.11.4 服务方案

就医支持服务方案可包括：

- a) 重疾前症就医就诊指南手册；
- b) 医院、科室、医生查询、定位和选择工具，网络挂号工具；
- c) 就医就诊的电话或网络交流平台的咨询和指导流程和方案；
- d) 帮助选医院、科室、医生，帮助挂号，陪诊服务流程和方案；
- e) 客户满意度和服务质量管理方案。

4.12 健康指标监测管理

4.12.1 服务目标

健康指标监测管理服务的目标包括：

- a) 能选用适合的健康监测指标和设备工具；
- b) 指导客户能使用指标检测和监测设备；
- c) 了解采集数据的意义和生理指标阈值；
- d) 提供数据网络云端的监测服务；
- e) 异常生理指标的警示和报告；
- f) 危险指标监控和预警；
- g) 危险状况处置；
- h) 动态变化的指标分析和报告。

可根据业务需要选择以上部分或全部的服务目标。

4.12.2 服务内容

健康指标监测管理服务的内容包括：

- a) 基础服务内容，主要包括：
 - 1) 健康指标监测的指导手册；
 - 2) 健康指标监测的使用指导；
 - 3) 健康指标监测工具和设备；
 - 4) 为客户提供监测计划指导，指导客户上传数据；
 - 5) 提供健康指标监测的数据平台。
- b) 可选服务内容，主要包括：
 - 1) 提供数据分析和咨询服务；
 - 2) 根据客户数据的分析，依托监测设备，为客户提供慢病管理干预；
 - 3) 危急情况处理指导和协助；
 - 4) 健康数据管理。

4.12.3 服务方式

使用如下的方式为客户提供重疾前症筛选的服务：

- 内容类健康指标监测管理服务：向客户推送健康指标监测方面的知识和信息，为客户提供健康指标监测的方案；
- 工具类健康指标监测管理服务：为客户提供健康指标监测的工具和平台，包括硬件、软件工具等；
- 咨询类健康指标监测管理服务：为客户提供健康指标监测管理方面的专业咨询服务；
- 干预类健康指标监测管理服务：提醒客户进行健康指标监测，为客户提供健康风险预警服务，为客户提供风险预警的处理方案和建议；
- 数据类健康指标监测管理服务：为客户建立健康指标监测数据档案，记录、评价和管理客户的健康指标数据。

以上五种服务方式可以单独提供，也可以组合使用和提供。

4.12.4 服务方案

健康指标监测管理服务方案包括：

- a) 常用健康监测设备和平台使用指导方案；
 - b) 健康监测数据咨询方案；
 - c) 数据分析和方案管理方案；
 - d) 异常和紧急情况处理方案。
-