

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 6 部分：健康管理服务项目定义和描述

点击此处添加与国际标准一致性程度的标识

(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 术语和定义	1
3 服务项目筛选原则	2
4 健康管理服务项目的描述	3
4.1 重疾前症筛选	3
4.2 重疾前症风险评估	3
4.3 健康教育	3
4.4 重疾早查	3
4.5 营养饮食管理	3
4.6 运动管理	4
4.7 健康方式养成	4
4.8 医嘱管理	4
4.9 专家咨询	4
4.10 健康教练	4
4.11 就医支持	4
4.12 健康指标监测	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6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6部分：健康管理服务项目定义和描述

1 范围

T/IAC XXX的本部分规定了健康管理服务项目大项的定义、筛选原则及各健康管理服务项目的详细描述。

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 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

2.1

前症筛选 (Pre-DD high-risk illness client screening)

按照保险公司和客户达成的保险合同的要求，以及重疾前症的定义标准，将罹患重疾前症的客户从重大疾病保险的客户中挑选出来，将其作为健康管理的对象和标的。

2.2

重疾风险评估 (Evaluation for risks of Pre-DD high-risk illness)

根据获取的重疾前症客户的疾病和健康信息，对客户进一步发展成为重大疾病的风险进行评估，确认客户在短期、中期或长期发展转化成重大疾病的可能性大小，并以此作为制定健康管理方案和措施的依据。

2.3

健康教育服务 (Health education services)

向客户提供和其重疾前症相关的知识和信息，使客户了解其所患疾病的健康风险和防治常识的活动。

2.4

重疾早查服务 (Earlier DD detection services)

向客户提供和其重疾前症相适应的体检项目和时间间隔方案，使客户了解针对性的检查内容和时间间隔，及时得知病情的进展情况的的活动。

2.5

营养饮食管理服务 (Nutrition and diet self-management services)

向客户提供和其重疾前症相适应的营养饮食方案，使客户了解不良营养饮食的健康风险，形成健康的营养饮食习惯的活动。

2.6

运动管理服务 (Physical exercise self-management services)

向客户提供和其重疾前症相适应的运动方法和方案，避免不良运动带来的健康风险和危险，使运动成为其健康的促进因素的活动。

2.7

医嘱管理服务 (Doctor's advice management services)

向客户提供适合其重疾前症治疗的医嘱管理工具和方案，帮助客户很好地执行医嘱，达到良好的治疗效果的活动。

2.8

健康方式养成服务 (Healthy lifestyle development services)

向客户戒除不良嗜好和生活习惯提供科学方案、建议、支持，帮助客户建立信心，持之以恒，戒除不良嗜好的活动。

2.9

专家咨询服务 (Medical expert consultancy services)

由医学专业的人员，向客户提供和其重疾前症相关问题、疑问等的解答，增加客户对其病症的了解，并采取积极有效的措施防治其疾病的活动。

2.10

健康教练服务 (Health coaching services)

通过定制的重疾前症健康管理训练课程，使客户掌握自我健康管理的方式和方法，有效管理其健康行为的活动的。

2.11

就医支持服务 (Medical support services)

向客户提供就医就诊方面的建议和意见，使客户能及时得到适合的医生、医院和医疗服务，并其重疾前症获得有效治疗的活动。

2.12

健康指标监测服务 (Health indicators monitoring services)

向客户提供和其重疾前症相配套的健康指标监测以及穿戴设备的使用建议，或提供相关配套服务，使客户及时掌握其病情的进展情况，并采取应对措施的活动。

3 服务项目筛选原则

健康管理服务项目分类和筛分应遵循以下原则：

- 易用有效，服务项目应相互独立，方便使用，对重疾前症管理有明显效果；
- 可操作性，选取的服务即可为行业公司操作，也可对接保险公司；
- 灵活组合，从多个维度划分健康管理服务项目和子计划项目，便于业务灵活组合和使用；

——易于供给，服务可从市场第三方获取或行业公司自我提供，也方便利用科技平台为大规模的客户提供服务；

——易于评估，服务可设立明确的要求，便于评估和改善升级。

4 健康管理服务项目的描述

4.1 重疾前症筛选

由被保险人自己报告，或保险公司主动对客户询问等方式，从承保的重大疾病保险客户中，挑选出罹患重疾前症的客户，并获取重疾前症相关的疾病和健康信息。经保险公司确认后，把患有重疾前症的客户列为健康管理的对象，并安排为其提供健康管理的服务。

重疾前症标的的筛选也可以结合保险公司的规则来进行，例如达到一定的年龄，或者承保的保额和累计保额等等。

4.2 重疾前症风险评估

通过给重疾前症的客户进行重疾前症的风险评估，评估出前症客户罹患重疾前症转变为重大疾病的风险，按照风险等级对客户进行分组，为客户制定健康管理服务的计划和方案，选择重疾前症的服务产品。

注：本部分所讲的风险评估，是仅针对重大疾病患病风险的评估。不同的单个病症，在评估目标一致的情况下，也可以和健康管理领域专业的风险评估方式和模型结合使用。

4.3 健康教育

通过给重疾前症的客户提供病症相关健康和疾病的知识、健康信息资讯、自我健康管理方法、疾病早查方案、就医用药指导等方面的信息，使客户了解其所患病症的防治常识以及导致病症向重大疾病发展的危险因素。从而树立健康意识、改变不健康的行为生活方式，养成良好的行为生活方式，以减少或消除影响健康的危险因素。采取积极的行动，积极预防和治疗，从而终止或减缓疾病的恶化，降低重大疾病的发生率。

对患有重疾前症客户的健康教育包括多方面的内容，提供与其疾病相关的医学、营养、运动、生活习惯等方面的知识的宣讲和教育。

4.4 重疾早查

为患有重疾前症的客户制定专业的体检规划，针对客户的自身情况，为客户制定个性化、规范化体检规划，督促实施，提供检后建议指导。在普通体检的基础上，针对不同的重疾前症提出针对该疾病的特别的体检检查项目和方案，并建议体检检查的时间频次，以便及时了解重疾前症的发展情况，并能够采取及时的防治措施。以达到发现客户潜在的疾病或并发症的目的，早发现、早诊断、早治疗，增进客户的健康，降低保险公司的赔付。

根据不同客户、不同疾病给予专业的、深入的体检筛查规划，督促客户落实，提供检后建议指导。

4.5 营养饮食管理

疾病的营养饮食管理，针对的是重疾前症中和营养饮食有关的病症进行健康管理。俗语讲“病从口入”，针对重疾前症的疾病中，不良营养饮食习惯和嗜好，营养饮食结构不合理，营养不足和过剩等，导致营养饮食成为疾病的风险因子，通过营养饮食风险因素的教育，提供科学合理的营养饮食方案，指

导客户改正不良营养饮食习惯和嗜好，调整营养饮食机构，提供咨询、指导和干预服务，管理和控制营养饮食风险因素，对疾病治疗起到良好的辅助作用，阻止重疾前症向前发展为重大疾病。

4.6 运动管理

针对运动不足及运动不当，导致身体能量摄入和消耗不均衡，成为疾病发生和进展的危险因子的情况，结合不同重疾前症，制定运动管理方案，利用相关运动管理工具，促进客户适当运动和培养良好正确的运动习惯，维持身体摄入和消耗能量平衡，减少能量过剩对身体的负面影响。提高健康和免疫水平，达到疾病的治疗辅助作用。

为客户提供全面、连续、主动的管理，以达到促进健康、延缓慢病进程、减少并发症、降低伤残率、延长寿命、提高生活质量、降低医疗费用的目的。

侧重在心脑血管疾病、心肺疾病、长期慢性病、运动系统疾病、营养过剩导致的超重和肥胖。

4.7 健康方式养成

为减少不良嗜好和生活习惯对身体健康的不良影响，专业健康管理师，对客户进行良好生活习惯的教育，让客户充分认识不良嗜好和习惯对身体的损害，并决心改变。为客户提供科学的方法，制定健康管理行动计划，并监督、督促客户按照计划执行，让客户戒除不良嗜好和生活习惯，有更健康的生活方式。

对重大疾病的客户暂推荐提供两种不良嗜好和生活习惯的健康管理，一个是吸烟，另一个是肥胖症。

4.8 医嘱管理

患有重疾前症的保险客户，在医院获得相应的治疗后，需要按照医生的医嘱进行按时按量吃药、按时复诊、定期检查等后续治疗和检查。医嘱管理服务使用专门的医嘱管理工具平台，帮助重疾前症客户能很好地执行院外医嘱，通过指导正确执行医嘱和使用医嘱管理工具，达到良好的治疗效果，治愈、控制疾病发展和并发症的产品，从而降低重疾的发生。

4.9 专家咨询

被检查或诊断出患有重疾前症的客户，在疾病的诊断、治疗、康复、自我健康管理时碰到问题和疑问，可以向提供医学专家咨询的机构寻求解答，服务机构由专业的医学专家团队提供疾病的医学知识、疾病诊治、病情分析、就医咨询、院外管理、自我管理等方面的专业咨询、指导服务。

提供咨询的医学专业人员需要有专门的业务知识和丰富的医学实践经验。

4.10 健康教练

使用一对一对话的服务措施，导入科学设计的重疾前症健康课程，为客户提供重疾前症的知识，让客户了解重疾前症对身体的不良影响以及导致重疾前症发展为重大疾病的危险因素，引导、鼓励和激励客户愿意改变健康行为，进行积极的自我健康管理，来提升客户的健康状况，终止和大大延缓疾病发展进程，最大程度地改善客户患者的治疗和生活质量。

4.11 就医支持

为客户提供指导，帮助客户判断在什么样的疾病情况下需要就医诊治、复诊复查，提供就医导诊方面的知识，使客户了解看什么样的医院、科室和医生，如何预约挂号，并了解就医、检查前的准备和注意事项，以及就医的流程。患有重疾前症的客户在需要就医时，得到专业的支持，帮助客户尽快找到合适的医院、科室和医生，得到积极及时的诊治，提高客户就医的效率。

更进一步的服务可包括医院、医生的数据库查询，为客户提供优选的医院和医生信息。帮助客户进行预约挂号，进行陪诊服务，为客户就医提供便利。

4.12 健康指标监测

对于重疾前症中的使用智能穿戴设备监测运动、心律、心电、血压、血糖等生理指标的病症，可以为客户提供从简单的穿戴设备和网络数据平台的使用指导，到为客户提供相关设备和服务平台，以及生理数据监测并提供配套意见和建议的服务。
