

中 国 保 险 行 业 协 会 标 准
中 国 健 康 管 理 协 会 标 准

T/IAC CHAA 39.2-2020

保险机构健康管理服务指引 第2部分：服务内容

Guidelines for health management service of insurance —
Part 2: Service content

2020 - 12 - 28 发布

2021 - 03 - 28 实施

中国保险行业协会
中国健康管理协会

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 服务基础构成成分	4
4.1 服务基础构成成分的划分依据	4
4.2 服务基础构成成分划分原则	4
4.3 健康管理服务基础构成成分代码	4
5 服务方式	5
5.1 服务方式划分的基本原则	5
5.2 服务方式划分	5
5.3 各服务方式的实现方法	6
5.4 服务方式代码	6
6 健康管理服务“矩阵模块分类法”	7

前 言

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。

本文件是T/IAC CHAA 39《保险机构健康管理服务指引》的第1部分。T/IAC CHAA 39已经发布了以下部分：

- 第1部分：总则；
- 第2部分：服务内容；
- 第3部分：风险分类；
- 第4部分：方案设置。

本文件由中国保险行业协会、中国健康管理协会提出并归口。

本文件起草单位：前海再保险股份有限公司、中国健康管理协会、中国疾病预防控制中心、中国人寿保险股份有限公司、太平洋人寿保险股份有限公司、泰康人寿保险股份有限公司、百年人寿保险股份有限公司、阳光保险集团股份有限公司、富德生命人寿保险股份有限公司、中银三星人寿保险有限公司、北京妙医佳健康科技集团有限公司、君岭健康管理咨询有限公司、大童保险销售服务有限公司、北京闻康惠尔健康管理有限公司、大禹（上海）医疗健康科技有限公司。

本文件主要起草人：朱爱华、李明、方海英、白晨曦、居春光、何飞波、邵晓军、万莉慧、张彬、范晨、严琪、徐伟、何柳权、徐伟、罗晓斌、林俊峰、钱佩华、余帆、周平、王椰榕。

引 言

为积极响应国家的“健康中国2030”战略，贯彻银保监会发布的新《健康保险管理办法》（中国银行保险监督管理委员会令2019年第3号）和《中国银保监会办公厅关于规范保险公司健康管理服务的通知》（银保监办发【2020】83号）的规定，更好地服务于保险客户，顺应保险保障和健康管理服务深度融合的行业发展趋势，解决行业健康管理服务散乱、缺乏行业规范和标准的难题，助力商业保险经营机构跨出健康风险管理的第一步，推出《保险机构健康管理服务指引》系列标准。

《通知》规定保险公司提供的健康管理服务包括“健康体检、健康咨询、健康促进、疾病预防、慢病管理、就医服务、康复护理等”七大类服务。本系列标准中的服务为《通知》七大类服务的细分落实，其中的“健康和疾病筛查服务”对应七大类服务的“健康体检”；“专家咨询服务”对应七大类服务的“健康咨询”；“健康教育”、“营养饮食管理服务”、“运动管理服务”对应七大类服务的“健康促进”；“重病早查方案服务”、“健康指标和监测服务”对应七大类服务的“疾病预防”；“医嘱管理服务”、“健康方式养成服务”、“健康教练服务”对应七大类服务的“慢病管理”；“就医支持服务”对应七大类服务的“就医服务”。

T/IAC CHAA 39由四个部分构成。

- 第1部分：总则；
- 第2部分：服务内容；
- 第3部分：风险分类；
- 第4部分：方案设置。

保险机构健康管理服务指引

第2部分：服务内容

1 范围

本文件规定了健康管理服务基础构成成分划分的依据、原则、十二项服务基础构成成分的代码方法、代码表，五种服务方式，以及健康管理服务的“矩阵模块分类法”（MM分类法）等内容。

本文件适用于保险机构为疾病保险、医疗保险等保险客户提供健康管理服务的内容和方式选择，服务于保险客户的健康管理机构、健康服务机构、医疗机构等可参考使用。

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

健康管理服务基础构成成分 fundamental component of health management

为健康管理服务某一环节、特定目标而设计的一套服务基础方案，这些环节和目标包括筛查、风险评估、健康教育、大病早查方案、营养饮食管理、运动管理、医嘱管理、不良生活习惯管理、咨询、健康教练、就医、健康指标和数据管理等，相对应的健康管理服务有：健康和疾病筛查服务、健康和疾病风险评估服务、健康教育服务、重病早查方案服务、营养饮食管理服务、运动管理服务、医嘱管理服务、健康方式养成服务、健康教练服务、专家咨询服务、就医支持服务及健康指标和监测服务等12种。

3.2

健康管理基础服务 fundamental service for health management; FHM

在为客户提供实际的健康管理措施之前，为确定给客户提供服务的内容等，而进行的收集客户健康信息、确认符合服务的条件、评估客户健康风险情况等的服务行动。

3.3

自我管理提升类健康管理服务 health management for self-promotion; HMS

通过自身采取措施，认知、保护和促进健康、监测和管理疾病症状和体征、控制疾病发展，对生活习惯、情绪、身体机能、疾病治疗等产生良性影响的自我健康管理活动。

3.4

医务支持类健康管理服务 health management of medical matters support;HMM

通过为客户提供医学、医疗知识、信息，协助客户判断是否需要进行医疗，需要何种医疗服务，如何获得医疗服务，或者为客户获取医疗提供帮助的服务，使客户能高效地使用可获得的医疗服务资源。

3.5

健康和疾病筛查服务 illness screening

按照保险机构和客户达成的保险合同的要求，以及重病前高风险病症的定义标准，将罹患高风险病症的客户从保险的客户中挑选出来，将其作为健康管理的对象和标的。

3.6

健康和疾病风险评估服务 evaluation for risks of Pre-DD high-risk illness

根据获取的客户的疾病和健康信息，对客户进一步发展成为重病的风险进行评估，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。

3.7

健康教育服务 health education services

向客户提供和其病症相关的知识和信息，使客户了解其所患疾病的健康风险，以及和其病症相关的不良生活习惯等防治常识的活动。

3.8

重病早查方案服务 earlier DD detection services

向客户提供和其重病前症相适应的体检项目和复查方案，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。

3.9

营养饮食管理服务 nutrition and diet self-management services

向客户提供和其病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。

3.10

运动管理服务 physical exercise self-management services

向客户提供和其病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。

3.11

医嘱管理服务 doctor's advice management services

向客户提供适合其病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，包括按照医嘱进行的客户检查、用药等相关的定期检查、药品服务等。

3.12

健康方式养成服务 healthy lifestyle development services

为客户戒除不良嗜好、维持身心健康和良好生活习惯等提供科学方案、建议、支持，帮助客户保持信心，持之以恒地戒除有害健康的不良嗜好的活动。

3.13

健康教练服务 health coaching services

通过定制的健康管理训练课程,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。

3.14

专家咨询服务 medical expert consultancy services

由医学专业的人员,向客户提供和其病症相关的问题、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。

3.15

就医支持服务 medical support services

向客户提供就医就诊方面的建议、意见和相关支持,使客户能及时得到适合的医生、医院和医疗服务,并使其获得有效治疗的活动。

3.16

健康指标和监测服务 health indicators monitoring services

向客户提供健康指标和监测以及穿戴设备的使用建议,或提供相关配套服务,记录客户健康指标的变化情况,及时掌握其病情的进展情况,并采取应对措施的活动。

3.17

内容类健康管理服务 content type health management services

为客户提供书面、文字、视频短片、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。

3.18

工具类健康管理服务 tool type health management services

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

3.19

咨询类健康管理服务 consulting type health management services

为客户提供重病前症相关信息、电话、视频、线上等的交互服务,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。

3.20

干预类健康管理服务 intervention type health management services

据客户需求,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。

3.21

表1 健康管理服务基础构成成分代码

代码	名称
FHM	健康管理基础服务
FHM01	健康和疾病筛查
FHM02	健康和疾病风险评估
HMS	自我管理提升类健康管理服务
HMS01	健康教育
HMS02	重病早查方案
HMS03	营养饮食管理
HMS04	运动管理
HMS05	医嘱管理
HMS06	健康方式养成
HMS07	健康教练
HMM	医务支持类健康管理服务
HMM01	专家咨询服务
HMM02	就医支持
HMM03	健康指标和监测

5 服务方式

5.1 服务方式划分的基本原则

健康管理服务方式的分类和管理遵循以下原则：

- 可清晰区分；
- 易于使用；
- 易于评估。

5.2 服务方式划分

健康管理服务方式分为：

- 内容类健康管理服务；
- 工具类健康管理服务；
- 咨询类健康管理服务；
- 干预类健康管理服务；
- 数据类健康管理服务。

5种服务方式中，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，同时用健康管理工具类、数据类的服务提供支持。健康管理服务方式的关系见图2。

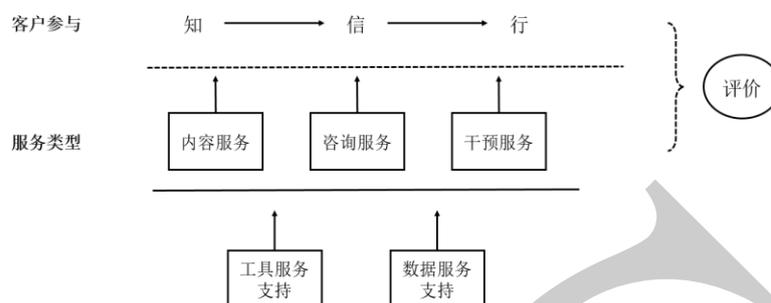


图2 健康管理服务方式关系示意图

5.3 各服务方式的实现方法

各服务方式可采用不同的的方法、利用不同的服务工具来实现，见表2。

表2 各服务方式的实现方法和工具

服务方式	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 • 重病前症视频录像 	短信、微信、APP 或其它电子信息	长期持续
健康管理工具（工具服务）	健康管理程序	健康设备、APP 或其他程序	长期持续
健康管理咨询（咨询服务）	一对一专家信息或电话咨询	专业人员书面、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

5.4 服务方式代码

采用单字母对服务方式进行赋码，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。

在服务基础构成成分和服务方案代码后通过无分割符的方式增加上述代码。

6 健康管理服务“矩阵模块分类法”

本文件通过“矩阵模块分类法”对健康管理服务进行模块分类，采用模块设计健康管理服务方案和区分健康管理服务产品。表3为健康管理服务“矩阵模块分类法”模块代码表。

注：使用矩阵将健康管理服务分成模块的方法称为“矩阵模块分类法”。

表3 健康管理服务“矩阵模块分类法”模块代码表

健康管理基础构成成分	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)
健康和疾病筛查	FHM01C	FHM01T	FHM01Q	FHM01I	FHM01D
健康和疾病风险评估	FHM02C	FHM02T	FHM02Q		FHM02D
健康教育	HMS01C	HMS01T	HMS01Q		
重病早查方案	HMS02C	HMS02T	HMS02Q	HMS02I	HMS02D
营养饮食管理	HMS03C	HMS03T	HMS03Q		HMS03D
运动管理	HMS04C	HMS04T	HMS04Q	HMS04I	HMS04D
医嘱管理	HMS05C	HMS05T	HMS05Q	HMS05I	HMS05D
健康方式养成	HMS06C	HMS06T	HMS06Q	HMS06I	HMS06D
健康教练	HMS07C	HMS07T	HMS07Q	HMS07I	
专家咨询	HMM01C	HMM01T	HMM01Q		
就医支持	HMM02C	HMM02T	HMM02Q	HMM02I	HMM02D
健康指标和监测	HMM03C	HMM03T	HMM03Q	HMM03I	HMM03D

注：代码末位字母为服务方式代码。