

# 团 体 标 准

T/JPMA 017—2022

---

## 预防接种异常反应基础保险服务要求

Service requirements for basic insurance of the adverse event following  
immunization



2022 - 12 - 30 发布

2023 - 01 - 06 实施

---

江苏省预防医学会 发布



## 目 次

前言 .....	II
1 范围 .....	1
2 术语和定义 .....	1
3 中标保险公司 .....	1
3.1 组织管理 .....	1
3.2 队伍建设 .....	1
3.3 考核评估 .....	2
4 承保服务 .....	2
4.1 服务目标 .....	2
4.2 服务内容 .....	2
4.3 服务要求 .....	2
4.4 政策宣传要求 .....	2
5 补偿服务 .....	2
5.1 服务目标 .....	2
5.2 服务内容 .....	3
5.3 服务要求 .....	3
附录 A（资料性） 中标保险公司及其设立的专属服务团队服务评估办法 .....	4
A.1 评估原则 .....	4
A.2 评估方法 .....	4
A.3 评估结果 .....	5
A.4 评估结果应用 .....	5
附录 B（资料性） 政策知晓率调查抽样方法 .....	6
B.1 政策知晓率调查抽样方法 .....	6
B.2 调查内容 .....	6

## 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。

本文件由江苏省疾病预防控制中心提出。

本文件由江苏省预防医学会归口。

本文件起草单位：江苏省疾病预防控制中心、南通市疾病预防控制中心、中国人民财产保险股份有限公司江苏省分公司、南京惠而康信息科技有限公司、紫金财产保险股份有限公司江苏分公司。

本文件主要起草人：胡冉、汤奋扬、汪志国、刘元宝、陈杰、康国栋、于静、许波荣、徐佳南、周乐冬、郭瑾、吕芳。



# 预防接种异常反应基础保险服务要求

## 1 范围

本文件规定了预防接种异常反应基础保险服务的相关定义,预防接种异常反应基础保险中标保险公司的组织管理及队伍建设要求,承保服务及补偿服务等内容。

本文件适用于省级疾病预防控制机构对预防接种异常反应基础保险的服务进行要求与评估。

## 2 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

### 2.1

**预防接种异常反应补偿保险** insurance for adverse event following immunization

通过商业保险的形式,建立的包括基础保险及补充保险在内的多层次保险补偿体系,对预防接种异常反应受种者予以补偿的机制。

### 2.2

**预防接种异常反应基础保险中标保险公司** underwriting insurer for basic insurance of the adverse event following immunization

由省级疾病预防控制机构委托并签订相关协议,针对预防接种异常反应补偿保险承保并提供理赔服务的保险公司。

### 2.3

**基础险** basic insurance

由省级卫生行政主管部门(省卫生健康委员会)委托省级疾病预防控制机构,根据省财政厅资金预算额度,通过政府采购,向商业保险公司采购的预防接种异常反应补偿保险,属于预防接种异常反应补偿保险基础险部分。其资金来源为省级财政资金。

### 2.4

**理赔案件** common case

在保险条款保障范围内,可按照中标保险公司正常理赔流程对被保险人进行补偿的案件。

## 3 中标保险公司

### 3.1 组织管理

3.1.1 成立预防接种异常反应补偿保险专项工作领导小组,承保、理赔等多部门参与。

3.1.2 中标保险公司在与省级疾病预防控制机构签订服务协议后,应组建疫苗保险项目专属服务团队,或委托专业的第三方团队参与组建,以下简称“专属服务团队”。

3.1.3 制订承保预防接种异常反应补偿保险的工作计划及实施方案。

3.1.4 制订预防接种异常反应补偿保险承保及理赔的服务要求与标准。

3.1.5 组织开展内部相关人员针对预防接种异常反应补偿保险的政策及业务培训。

### 3.2 队伍建设

3.2.1 中标保险公司针对预防接种异常反应补偿保险应有1名专职负责人,负责与省级疾病预防控制机构、专属服务团队、中标保险公司内部组织,进行整体工作的协调对接。

3.2.2 在每一个设区市至少配备1名专职承保服务人员,1名专职理赔服务人员,分别负责与各市、区(县)疾病预防控制机构或预防接种单位针对当地承保及理赔工作进行对接处理。

3.2.3 中标保险公司配备的专职负责人、承保及理赔服务人员,其保险从业年限需在5年以上。

3.2.4 对所有承保及理赔工作人员,每半年进行不少于1次的承保及理赔服务要求与标准的解读及培训。

3.2.5 完善承保及理赔服务工作考核，对承保、理赔、专属服务团队人员的服务质量进行考核打分。对考核不合格人员及时进行调整处理。

### 3.3 考核评估

省级疾病预防控制中心，每年负责对中标保险公司及其设立的专属服务团队服务的的服务质量进行考核评估，评估办法参考附录A。

## 4 承保服务

### 4.1 服务目标

中标保险公司及专属服务团队致力于服务受种者及其家庭、各级疾病预防控制中心及预防接种单位。

### 4.2 服务内容

#### 4.2.1 针对受种者及其家庭

4.2.1.1 做好预防接种异常反应补偿保险的政策宣传工作。

4.2.1.2 在出现预防接种不良事件时，做好受种者及其家庭的安抚调解工作。

4.2.1.3 专属服务团队指导受种者或其家属报案、收集补偿材料，及时将材料送达理赔相关部门，以确保补偿金按时支付到位。

#### 4.2.2 针对疾病预防控制中心及预防接种单位

4.2.2.1 协助其向受种者及其家庭进行预防接种异常反应补偿保险的政策宣传工作。

4.2.2.2 在预防接种不良事件出现后，专属服务团队人员应配合疾病预防控制中心及预防接种单位做好相关处置工作，避免医患矛盾升级，缩短事件处理时间，提高保险补偿时效，提高受种者家庭对政府此项政策的满意度。

4.2.2.3 专属服务团队协助疾病预防控制中心对基层预防接种工作人员针对此项政策的培训工作。

### 4.3 服务要求

#### 4.3.1 人员要求

专属服务团队确保每万名新生儿配备1名专职政策宣传员，每设区市配备1名服务组长。负责补偿保险的政策宣传、理赔服务对接工作。

#### 4.3.2 培训要求

专属服务团队政策宣传员每月累计应接受3小时以上的政策知识培训。

#### 4.3.3 考核要求

专属服务团队每月对政策宣传员及服务组长进行月度考核。

### 4.4 政策宣传要求

4.4.1 专属服务团队应对各级疾病预防控制中心及预防接种单位进行政策宣讲，使得预防接种异常反应补偿保险在各级疾病预防控制中心及预防接种单位的知晓率达到100%。

4.4.2 专属服务团队应推动预防接种单位集中建档工作，并对受种者及其家庭进行补偿保险政策的宣传告知，使得预防接种异常反应补偿保险在受种者及其家庭的知晓率为100%（参考附录B）。

4.4.3 专属服务团队每年组织开展预防接种异常反应保险补偿政策的宣教咨询活动不少于2次。

## 5 补偿服务

### 5.1 服务目标



在预防接种不良事件出现后,专属服务团队人员配合疾病预防控制机构及预防接种单位做好相关处置工作,避免医患矛盾升级,缩短事件处理时间,提高保险补偿时效,提高受种者家庭对政府此项工作机制的满意度。

## 5.2 服务内容

5.2.1 设立多种报案渠道:7×24小时报案服务热线;联系对应预防接种单位报案;向专属服务团队工作人员报案。

5.2.2 接报案处理:若专属服务团队接收到报案信息后,需在24小时内了解报案要素,做好案件报案登记工作,每5个工作日与疾病预防控制机构及预防接种单位做好案件信息沟通。

5.2.3 理赔资料收集:专属服务团队将根据补偿要素要求,对补偿所需材料进行收集,并于材料齐全后1个工作日内提交至中标保险公司理赔部门。

5.2.4 理赔案件跟进:专属服务团队在提交理赔材料后,对被保险人进行补偿进度的实时反馈,与被保险人做好沟通。

## 5.3 服务要求

### 5.3.1 理赔案件

中标保险公司收到规范齐全的补偿材料后,对材料进行审核,确定保险责任,对于保险责任内的案件,根据补偿标准,在3个工作日内完成补偿金额核算,在收到经相应疾病预防控制机构盖章、监护人签字的《补偿意向及权益转让书》后的3个工作日内支付补偿金。

### 5.3.2 拒赔案件

中标保险公司收到规范齐全的理赔材料后,进行材料审核,明确不在保险责任内,由中标保险公司在确定拒赔后2个工作日内出具《拒赔通知书》,明确不赔付原因,通知相关人员处理。

### 5.3.3 反馈机制

5.3.3.1 专属服务团队制定相关反馈机制,针对服务情况、投诉事件等,形成报告定期反馈汇报。

5.3.3.2 专属服务团队指定专人负责处理投诉事件,建立投诉登记簿。对投诉内容、事实情况、处理结果、办结时间等进行跟进并做好详细记录。

5.3.3.3 专属服务团队接到投诉后,应于12小时内与被投诉方联系,核实投诉事件,并在3个工作日内妥善处理好投诉事件,将相关情况及时处理结果反馈相关疾病预防控制机构和中标保险公司疫苗保险项目领导小组。

5.3.3.4 专属服务团队每年度应向省级疾病预防控制机构、中标保险公司疫苗保险项目领导小组提供服务报告。

## 附录 A

(资料性)

## 中标保险公司及其设立的专属服务团队服务评估办法

## A.1 评估原则

- A.1.1 评估过程应遵循客观公正、真实全面、科学规范的原则。
- A.1.2 评估内容应遵循全面合理、重点突出、操作性强的原则。
- A.1.3 评估结论应遵循可靠性、合理性原则。

## A.2 评估方法

每年一次,由省级疾病预防控制机构负责对中标保险公司及其设立的专属服务团队的服务工作进行评估打分。依据评估指标各项具体内容实行百分打分制,分值构成为:组织管理35分、队伍建设15分、政策宣传15分、理赔服务35分。中标保险公司及其设立的专属服务团队服务评估表见表A.1。

表 A.1 中标保险公司及其设立的专属服务团队服务评估表

项目	评估指标	分值	评估标准	得分
1. 组织管理 (35分)	成立预防接种异常反应补偿保险专项工作领导小组,承保、理赔等多部门参与。	6	未成立领导小组扣6分,组织不健全的扣3分,部门职责不明确的扣4分。	
	设立预防接种异常反应专属服务团队,也可以委托专业的第三方团队参与组建。	2	未设立,扣2分,设立但职责不明确的扣1分。	
	制订承保预防接种异常反应补偿保险的工作计划及实施方案。	8	未制订扣8分,不全面的扣4分。	
	制定预防接种异常反应补偿保险承保及理赔的服务要求与标准,全省统一要求并遵照执行。	8	未制订扣8分,不全面的扣4分。制定但未执行扣6分。	
	组织开展全体相关人员对于预防接种异常反应补偿保险的政策培训不少于2次。	6	未开展的扣3分,少1次扣1.5分。	
	各项工作有部署、有落实、有记录。	5	有1项计划工作未落实的扣1分。	
2. 队伍建设 (15分)	承保保险公司对于预防接种异常反应补偿保险应有1名专职负责人。	5	没有专职负责人的,扣5分,负责人责任不明确的扣3分。	
	每一个设区市配备1名专职承保服务人员,1名理赔服务人员。	5	工作人员未配齐,每少1人扣1分。工作人员职责不明确、不作为的,每出现1人扣1分。	
	对所有承保及理赔工作人员,每半年进行不少于1次的保障方案、服务内容及标准的解读及培训。	5	未培训,扣5分,时间未达标的,扣2分。	
3. 政策宣传 (20分)	宣传物资及时印刷并发放到位。	5	出现一次未按合理需求及时印刷,扣1分。	
	疾控部门及接种单位政策知晓率达到100%。	5	根据抽样调查结果,按比例得分。	
	受种者家庭政策知晓率达到100%。	5	根据抽样调查结果,按比例得分。	
	每年组织开展预防接种异常反应补偿保险政策的咨询服务活动不少于2次。	5	无活动扣5分,次数不够扣3分。	
4. 理赔服务 (30分)	按照服务协议开展承保和理赔服务,认真履行各项义务。	10	未按照协议条款执行,没出现一条扣3分。	
	理赔案件按照时效要求完成。	10	每出现一次扣2分。	
	拒赔案件及时向相关人员解释,妥善处理不引起投诉。	10	每出现一次投诉扣2分。	



### A.3 评估结果

中标保险公司及其设立的专属服务团队服务评估结果分为优秀，合格，不合格。评定标准见表A.2。

表 A.2 服务评估评定标准

评分G	$G > 90$	$80 \leq G \leq 90$	$G < 80$ 分
评估结果	优秀	合格	不合格

### A.4 评估结果应用

A.4.1 当评估得分高于90分时，属于优秀中标保险公司。

A.4.2 当评估得分介于80分和90分之间时，属于合格中标保险公司，还需努力提升为优秀中标保险公司。

A.4.3 当评估得分低于80分时，由省级疾病预防控制机构予以警告，并责令其限期整改。



**附录 B**  
**(资料性)**  
**政策知晓率调查抽样方法**

**B.1 政策知晓率调查抽样方法**

**B.1.1 各级疾病预防控制机构及预防接种单位知晓率抽样方法:**每设区市抽取3个区县疾病预防控制机构,及其所辖一个预防接种单位,调查相关条线的工作人员,30名以上随机抽取,30名、30名以下全抽。

**B.1.2 受种者及其家庭知晓率抽样方法:**每设区市抽取3个区县,每区县选取一个接种单位,随机抽取20名本年度在该预防接种单位建档的受种者家庭。

**B.2 调查内容**

**B.2.1 各级疾病预防控制机构及预防接种单位可参照表B.1。**

**表 B.1 疾病预防控制机构及预防接种单位知晓率调查表**

项目	内容	结果	
		是	否
预防接种异常反应保险补偿保险	1. 参加了疾病预防控制机构或预防接种单位关于补偿保险宣讲的会议		
	2. 了解补偿保险由基础险及补充险两部分组成		
	3. 了解基础险的保障范围		
	4. 知晓理赔流程及对接人员		

**B.2.2 受种者及其家庭可参照表B.2。**

**表 B.2 受种者家庭知晓率调查表**

项目	内容	结果	
		是	否
预防接种异常反应保险补偿保险	1. 有政策宣传人员向您告知补偿保险相关政策		
	2. 签署了《预防接种异常反应保险补偿保险信息告知确认单》		
	3. 了解补偿保险由基础险及补充险两部分组成		
	4. 了解基础险的保障范围		

**B.2.3 调查结果计算**

知晓率结果:知晓人数占被调查人员总数的百分比。被调查人员实际答是的题目数占总题数的50%及以上,即为知晓。