



泰康人寿2021年度客户服务报告解读——

一站式健康管理，您身边的健康元宇宙

通讯员张素涵

健康管理,是保险公司服务价值的延伸与前置,也是行业发展的新引擎和新机遇。近期,泰康人寿发布2021年度客户服务报告,让我们感受到保险让生活更安心、更便捷、更实惠。

服务报告显示,泰康“一站式健康管理”2021年度服务客户共816万人次,其中包括“泰活力”735万人次、“图文问诊”67万人次、“泰家医”7.7万人次、“齿科服务”1.7万人次、“在线购药”1万人次、“预约挂号”0.3万人次、“绿通服务”0.2万人次。

一连串数字背后,是泰康人寿为保险客户打造的健康管理“元宇宙”。

什么是一站式健康管理

中国银保监会于2020年9月9日发布的《关于规范保险公司健康管理服务的通知》规定,保险公司提供健康管理服务的目的:

是通过预防疾病发生、控制疾病发展、促进疾病康复、降低疾病发生率、提升健康水平;

丰富健康保险业务内涵,强化风险管理专业能力;

促进健康服务资源的合理使用,优化健康服务资源的配置与整合。

《通知》还对健康管理服务内容进行了界定,将保险公司健康管理服务分为健康体检、健康咨询、健康促进、疾病预防、慢病管理、就医服务、康复护理等七大类型。

泰康的“一站式健康管理”

系统就覆盖上述七大内涵,通过手机移动终端“泰康医生”APP向人寿客户提供包括图文问诊、在线购药、门诊挂号、体检福利、重疾绿通等在内的一站式健康管理服务,是人寿客户的掌上家庭医生,堪称“口袋里的大医院”,为客户及其家庭打造全方位的健康守护盾。



“泰康医生”极致健康管理

2021年政府工作报告指出,要“提升保险保障和服务功能”。这不仅体现出国家对保险保障功能的持续重视,并且还还为保险行业指明了新的发力方向——保险服务功能。

事实上,泰康人寿凭借大健康战略的多年积累与布局,通过整合健康医疗服务资源,搭建健康服务网络平台,将传统保险、医疗实体以及现代健康管理服务理念有机融合,为保险客户打造了极致的“健康管理”服务体系:

“泰康医生”APP拥有50万余名公立医院专业医生,能做到平均3分钟快速接诊,7*24小

时全天可接受咨询;

可预约6600家二级及以上公立医院、1400家三甲医院的挂号服务,且有专人协助挂号,挂号预约成功平均只需2.5天;

“泰康医生”APP还网罗顶尖医疗资源打造绿通服务,并形成“三专一护一补贴”的绿通服务体系,覆盖贯穿诊前、诊中、诊后的10余个环节,为就诊客户配备专属的就医管家、医学陪诊、住院护工,由专业人士带客户通过绿色通道直达名医名院,还可补贴就诊客户本人的交通住宿费用;

为培养保险客户的健康习惯,泰康还推出“泰活力计划”,

将健康管理服务与续保保费之间形成动态关联,有效帮助保险客户更好地管理自身行为,降低患病风险:18-65岁(含)指定保险的被保险客户可以通过完成“泰活力计划”中计步、答题等健康任务,获得健康值;健康值越高,可享更优惠的续保费率,最高优惠可达20%基准保险费。

专业、全面、有温度的极致服务,相当于为保险客户提供了一位健康管理师、一位陪同看病的导诊、一位24小时在线的家庭医生、一条直达名医名院的绿色通道、一个“大健康、全保障”的健康医疗守护方案。



全生命周期的健康元宇宙

“十四五”规划提出,“把保障人民健康放在优先发展的战略位置,坚持预防为主的方针,深入实施健康中国行动,完善国民健康促进政策,织牢国家公共卫生防护网,为人民提供全方位全周期健康服务。”

自“健康中国”战略实施以来,国民的健康管理意识不断增强,对于优质医疗资源和健康管理服务的需求也逐渐增多。尤其随着我国人口老龄化趋势加剧,百岁人生即将到来、人人都将带病生存,对于慢病管理和健康指导的需求将日益提升。

泰康人寿正是敏锐地捕捉到

前沿趋势,从2015起入局互联网医疗,开发上线“泰康医生”APP,主动求变,提早布局,从客户需求出发,将健康管理前置,将保险价值延伸,主动管理被保险人的健康水平,传播健康生活方式与理念,帮助客户形成良好的生活习惯,做好健康干预,预防疾病发生,降低疾病风险,减少因患病所产生的高昂医疗费用。

同时,直面客户就医过程中的诸多痛点,泰康大健康产业生态体系建设中还有一个重大战略部署——泰康医生集团,这是泰康旗下的医生组织,由泰康健投全科医生、泰康综合医疗机构和

泰康拜博口腔的专科医生、外部签约专家三个层级的内外部医生组成。依托泰康互联网医院平台,为被保险人提供专业的线上咨询、复诊诊疗、专家会诊、慢病管理、健康教育等全人、全程、全生命周期的医疗健康服务。

借助大健康战略体系,泰康人寿汇聚国际顶尖医疗资源,打通就医全流程,打造泰康健康元宇宙,做到健康时守护健康,小病时便捷诊疗,大病时重疾绿通,让高品质的健康医疗服务真正惠及千家万户,持续构建“长寿、健康、富足”三大闭环。



图片均为泰康养老社区公寓实景图