

### 三、技术响应文件

#### (一) 服务要求偏差一览表

项目名称：屯昌县分散供养特困人员住院照料护理保险政府采购

项目编号：HLCC2022077

序号	名称	磋商文件 服务要求	响应文件 响应情况	偏离 值	说明
1	采购需求 一览表	屯昌县分散供养特困人员住院照料护理保险；1055份； 1、参保人数统计时间截止2022年9月，未含长期在精神病院住院治疗人员 2、签订合同时以实际投保人数为准，据实结算。	(二)服务方案 服务方案一览表：屯昌县分散供养特困人员住院照料护理保险；1055份； 1、参保人数统计时间截止2022年9月，未含长期在精神病院住院治疗人员 2、签订合同时以实际投保人数为准，据实结算。	完全 响应	/
2	项目背景	本项目中，屯昌县民政局为投保人，负责办理投保手续并按时缴纳保险费。 供应商为保险人，是护理保险的具体经办机构，负责上门核实，调查，并配合甲方对被保险人进行失能等级评定，按照保险责任支付被保险人护理费用，在实施过程中做好相关的巡查监督服务，对被保险人的动态管理提出意见和建议。 被保险人为屯昌县户籍的特困供养对	(二)服务方案 2、项目背景 本项目中，屯昌县民政局为投保人，负责办理投保手续并按时缴纳保险费。 我司为保险人，是护理保险的具体经办机构，负责上门核实，调查，并配合甲方对被保险人进行失能等级评定，按照保险责任支付被保险人护理费用，在实施过程中做好相关的巡查监督服务，对被保险人的动态管理提出意见和建议。 被保险人为屯昌县户籍的特困供养对象（参保人数1055人，统计时间截止2022年9月，未含长期在精神病院住院治疗人员），签订合同时以实际投保人数为准，据实结算。 ①我司将做好屯昌县民政局为所辖区域内特困人员的投保工作，并协助屯昌县民政局做好对保险对象的宣传和组织工作。 ②自收到投保材料后3个工作日内出具正式保单和发票，并妥善做好特困供养人	完全 响应	/

		<p>象（参保人数 1055 人，统计时间截止 2022 年 9 月，未含长期在精神病院住院治疗人员），签订合同时以实际投保人数为准，据实结算。</p> <p>参保人员入院后，参保人员所属的镇街、村居工作人员及其他民政对接工作人员须立即联系保险人，向保险人提供参保人身份证明材料及配合医院做好护理级别鉴定工作。</p> <p>投保人每月 20 日前提供次月城乡特困供养对象清单，以便保险人对参保人员实施动态管理。保险人每月 30 日前及时将参保人员更新到承保系统，做好次月护理保障依据。</p>	<p>员投保名册的登记和管理工作。</p> <p>③我司每月 20 日前根据屯昌县民政局提供的次月城乡特困供养对象清单，对参保人员实施动态管理。每月 30 日前及时将参保人员更新至承保系统，做好次月护理保障的参保人员管理和护理保障依据。</p> <p>参保人员入院后，参保人员所属的镇街、村居工作人员及其他民政对接工作人员须立即联系我司，向我司提供参保人身份证明材料及配合医院做好护理级别鉴定工作。</p> <p>屯昌县民政局每月 20 日前提供次月城乡特困供养对象清单，以便我司对参保人员实施动态管理。我司每月 30 日前及时将参保人员更新到承保系统，做好次月护理保障依据。</p>		
3	护理方式	<p>住院护理是指被保险人在全省公立医院连续住院时，享有长期 24 小时的住院护理服务。</p> <p>住院护理服务内容包括但不限于以下项目：睡眠照料、清洁照料、排泄照料、饮食照料、病情观察、心理观察、康复照护及清洁消毒。具体住院护理服务内容根据特困供养对象的入院护理等级而定。</p>	<p>(二)服务方案</p> <p>3、护理方式</p> <p>住院护理是指被保险人在全省公立医院连续住院时，享有长期 24 小时的住院护理服务。</p> <p>住院护理服务内容包括但不限于以下项目：睡眠照料、清洁照料、排泄照料、饮食照料、病情观察、心理观察、康复照护及清洁消毒。具体住院护理服务内容根据特困供养对象的入院护理等级而定。</p>	完全响应	/
4	护理费支付标准	<p>符合享受待遇条件的人员，从保险生效之日起，属于护理保险支付范围及支付标准以内，按</p>	<p>(二)服务方案</p> <p>4、护理费支付标准</p> <p>符合享受待遇条件的人员，从保险生效之日起，属于护理保险支付范围及支付标准以内，按照以下标准给予支付：</p>	完全响应	/



		<p>照以下标准给予支付： （根据不同失能程度所对应实际护理费用在限额内赔付） 护理人员日常工时收费标准（护工一对多收费标准） 轻症、半失能：150 元/人/天 全失能特困供养对象：190 元/人/天 特殊情况（护工一对一收费标准） 半失能老年人：220 元/人/天 全失能老年人：250 元/人/天 3、传染病或医学要求：隔离并需要护工者 510 元/天 4、春节假日护理费：三日（大年初一、初二、初三）时护理费为日常护理标准的 3 倍。 5、耗材费：如被保险人的月耗材费用超出医院特定配额即需要保险人对其进行补偿，在 450 元/月/人限额内按照实际发生额为准。</p>	<p>（根据不同失能程度所对应实际护理费用在限额内赔付） 护理人员日常工时收费标准（护工一对多收费标准） 轻症、半失能：150 元/人/天 全失能特困供养对象：190 元/人/天 特殊情况（护工一对一收费标准） 半失能老年人：220 元/人/天 全失能老年人：250 元/人/天 3、传染病或医学要求：隔离并需要护工者 510 元/天 4、春节假日护理费：三日（大年初一、初二、初三）时护理费为日常护理标准的 3 倍。 5、耗材费：如被保险人的月耗材费用超出医院特定配额即需要保险人对其进行补偿，在 450 元/月/人限额内按照实际发生额为准。</p>		
5	<b>保险期限</b>	<p>保险期限：自合同签订之日起 1 年</p>	<p>(二)服务方案 5、保险期限 保险期限：自合同签订之日起 1 年</p>	完全响应	/
6	<b>保费管理</b>	<p>1、保险人签发保单后的 10 个工作日内投保人将保费支付到供应商指定的账户。 2、保险人负责管理，运营，按照收支平衡的原则筹集和使用护理保险金，做到独立核算、专款专用。保险人</p>	<p>(二)服务方案 6、保费管理 1. 我司签发保单后的 10 个工作日内屯昌县民政局将保费支付到供应商指定的账户。 2. 我司负责管理，运营，按照收支平衡的原则筹集和使用护理保险金，做到独立核算、专款专用。我司自觉接受社会监督。我司可根据护理保险基金支撑能力、经济社会发展水平、基金收支状况与护理保险待遇水平等，对筹资标准，待遇标准适时</p>	完全响应	/

		<p>自觉接受社会监督。保险人可根据护理保险基金支撑能力、经济社会发展水平、基金收支状况与护理保险待遇水平等，对筹资标准、待遇标准适时进行调整。</p>	<p>进行调整。</p>		
7	<p>护理服务流程</p>	<p>1、被保险人住院报案。保险人、各镇(街)、村(居)工作人员以及民政局等相关人员组成工作群。被保险人住院时由各镇(街)、村(居)工作人员负责通知保险人，保险人负责履行后续护理服务。</p> <p>2、建立护理等级评定机制。保险人积极和医院或者具有专业资质的第三方鉴定机构沟通，建立住院特困供养对象失能程度及护理等级评定机制，根据护理 Barthel 指数评定量表或医院使用的护理等级标准，对特困供养对象的入院护理等级进行评定，鉴定结果送达屯昌县民政局以及相应镇(街)单位备存。新增特困供养对象护理保险生效时间以纳入特困供养保障时间为准。</p> <p>3、安排护理人员提供护理服务。保险人与具有资质的护理机构签署《屯昌县特困供养对象住院护理服务机构合作协议》，由护理机构派出护理人</p>	<p>(二)服务方案</p> <p>7、护理服务流程</p> <p>1. 被保险人住院报案。保险人、各镇(街)、村(居)工作人员以及民政局等相关人员组成工作群。被保险人住院时由各镇(街)、村(居)工作人员负责通知保险人，我司负责履行后续护理服务。联动政府各职能单位、成立专门的理赔服务工作联动小组，开展理赔服务工作。</p> <p>为维护特困人员住院护理的护理服务工作，在发生保险事故后，在收到参保人员所属的镇街、村居工作人员及其他民政对接工作人员的通知后，我司理赔责任人应立即进行处理，向住院的特困供养对象提供合理的、必要的、人性化的理赔服务，及时派出第三方护理机构提供周到、优质的关爱服务。我司提供专用报案电话，专人负责，并随时接受对接单位及工作人员的有关询问；我司服务保障工作小组作为理赔各项工作的责任小组，由有经验的专业理赔人员负责理赔服务工作，并配备相应的办公设备及查勘车辆等。</p> <p>我司设立全国统一客户服务电话 95500，全年 365 天，全天 24 小时随时受理护理保险的事故报案、咨询、疑难解答和投诉处理，对于事故报案和客户投诉，我司将在 1 个工作日内作出明确答复。对于服务中出现的问题，保险公司已形成完善的服务质量监控体系，并根据屯昌县民政局及相关单位的意见进行相应整改。我司在项目运行过程中，定期召开问题分析和总结会议，并定期向主管部门汇报工作。</p> <p>客户服务热线电话接受被保险人的事故报案、理赔咨询、紧急救助、满意跟踪、温馨提示、理赔投诉等各项优先服务。只要拨打 95500，我司的客服人员将记录下事故的详细情况，并立即锁定住院所在地区，通知本项目专人及时护理第三方的派遣及监督服务。也可拨打我司护理项目服务保障小组成员电话，服务人员的手机将 24 小时保持畅通状态，随时为特困供养</p>		<p>正偏离</p>



		<p>员为参保人员提供入院护理服务。</p> <p>4、服务品质监督管理。保险人理赔工作人员根据屯昌县公安局提供的参保人员信息到医院开展稽核巡查，监督护理机构做好参保人员的护理服务，规范护理工作人员的护理行为，做好巡查记录。同时，保险人将每月向屯昌县公安局提供巡查记录。屯昌县公安局可以通过调查、抽查等多种方式对护理机构的履行情况进行监督检查。根据《屯昌县特困供养对象住院护理服务机构合作协议》中约定的护理项目及要求，对于服务不达标的护理机构将进行退出机制，重新选聘合格的护理机构。</p> <p>5、费用结算。保险人每月核对护理机构提供的费用资料、财务支付报表（由护理机构负责人签字、盖章确认），对护理费用严格监管，审核无误向护理机构支付护理费用，并将支付情况向屯昌县公安局报备。</p>	<p>对象提供上门服务的保障要求。设立专属人员及专属报案咨询服务电话0898-66715812、李昊天手机号：18689655365 陈琦玮手机号：13337663788，对屯昌县住院护理保险报案进行登记备案，指导第三方护理机构配合做好理赔相关材料的收集，提供理赔跟踪服务。</p> <p>建立护理等级评定机制。我司积极和医院或者具有专业资质的第三方鉴定机构沟通，建立住院特困供养对象失能程度及护理等级评定机制，根据护理 Barthel 指数评定量表或医院使用的护理等级标准，对特困供养对象的入院护理等级进行评定，鉴定结果送达屯昌县公安局以及相应镇（街）单位备存。新增特困供养对象护理保险生效时间以纳入特困供养保障时间为准。</p> <p>3. 安排护理人员提供护理服务。我司与具有资质的护理机构签署《屯昌县分散供养特困人员住院照料护理合作协议》，专门服务屯昌县公安局的参保特困供养对象，由我司根据特困人员的失能程度和护理等级情况要求护理机构派出专业护理人员为参保特困供养对象提供住院期间的护理服务。</p> <p>4. 服务品质监督管理。我司理赔工作人员根据屯昌县公安局提供的参保人员信息到医院开展稽核巡查，监督护理机构做好参保人员的护理服务，规范护理工作人员的护理行为，做好巡查记录。同时，保险人将每月向屯昌县公安局提供巡查记录。屯昌县公安局可以通过调查、抽查等多种方式对护理机构的履行情况进行监督检查。根据《屯昌县分散供养特困人员住院照料护理合作协议》中约定的护理项目及要求，对于服务不达标的护理机构将进行退出机制，重新选聘合格的护理机构。</p> <p>①监督管理机制。 我司理赔工作人员根据屯昌县公安局提供的参保人员住院信息到医院开展稽核巡查，监督护理机构做好参保人员的护理服务，规范护理工作人员的护理行为，做好巡查记录。同时，保险公司将每月向屯昌县公安局提供巡查记录。</p> <p>②服务时效机制。我司与护理机构签署《屯昌县分散供养特困人员住院照料护理合作协议》，对护理机构的工作时效进行严格的规定，要求接到我司特困人员的住院信息后应在5分钟内回复，且在30分钟内安排护理人员到岗到位。</p>	
--	--	---	--	---

			<p>③服务处罚机制。我司坚持服务到位，让特困供养对象获得满意感、幸福感，对护理机构护理期间由于不配合或推诿情况、服务质量及服务态度导致投诉、存在脱岗现象等情形进行严格处罚，并建立整改等完善机构，提高服务水平。</p> <p>④服务品质管理。我司建立分散供养特困人员住院护理服务机制，实行服务品质管理。根据屯昌县民政局要求，对分散供养特困人员的住院护理服务内容进行约定，其中包括但不限于以下项目：睡眠照料、清洁照料、排泄照料、饮食照料、病情观察、心理观察、康复照护及清洁消毒。具体住院护理服务内容根据分散供养特困人员的入院护理等级而定。对于分散供养特困人员在全省公立医院连续住院时，享有长期 24 小时的住院护理服务。</p> <p>我司每月 10 日向屯昌县民政局提供上月的巡查记录。屯昌县民政局可以通过调查、抽查等方式对护理机构的履行情况进行监督检查，对于未按照约定的护理项目及要求服务、不达标的护理机构将进行退出机制，重新选聘合格的护理机构。我司全力配合民政部门对护理机构进行考核评估，做好服务品质管理工作。</p> <p>5. 费用结算。我司每月核对护理机构提供的费用资料、财务支付报表（由护理机构负责人签字、盖章确认），对护理费用严格监管，审核无误向护理机构支付护理费用，并将支付情况向屯昌县民政局报备。</p>	
--	--	--	---	--

供应商名称：中国太平洋财产保险股份有限公司海南分公司

法定代表人或授权代表：李昊天

备注：1、此表为样表，行数可自行添加，但格式不变。

2、根据投标文件响应情况，分别注明“正偏离”、“完全响应”、“负偏离”