

# 团 体 标 准

T/CHAA XXX—2024

## 体检机构健康管理服务规范

Specification for health management service of health examination  
institutions

(本草案完成时间: 2024.1)

2024-X-XX 发布

2024-X-X 实施

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 服务原则 .....	2
5 服务资源 .....	2
6 服务设计 .....	3
7 服务约定 .....	4
8 服务交付 .....	4
9 服务评价与改进 .....	5
参考文献 .....	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。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利，本文件的发布机构不承担识别这些专利的责任。

本文件由中国健康管理协会互联网健康管理分会提出并归口。

本文件起草单位：浙江大学医学院附属第一医院、杭州希和信息技术有限公司、杭州每天健康科技有限公司、天瑞康健(福州)信息科技有限公司、中国健康管理协会、中国中医药科技发展中心。

本文件主要起草人：刘忠、肖文辉、刘念、罗国华、邹艺蓉、曲典、徐跃、蒋建文。

# 引 言

## 0.1 总则

健康管理服务是一种促进服务对象健康目标实现的管理服务。在服务的设计、交付中应结合质量管理体系要求，围绕健康目标的达成采用相应的管理手段和方法，并对管理手段和方法进行持续改进。

体检机构在提供健康管理服务时，可能同时提供包括体检服务在内的医疗卫生服务、健康促进服务等其他健康服务。本文件规定了在健康体检机构中健康管理服务的有关要求，旨在帮助体检机构规范提供健康管理服务，同时明确各项服务之间的服务边界和协同关系。

## 0.2 与其他服务的关系

本文件提出了体检机构提供的健康管理服务，与包括体检服务在内的医疗卫生服务、健康促进服务等其他健康服务之间的协同、协作关系。体检机构健康管理服务具体流程及与其他健康服务关系见图 1。

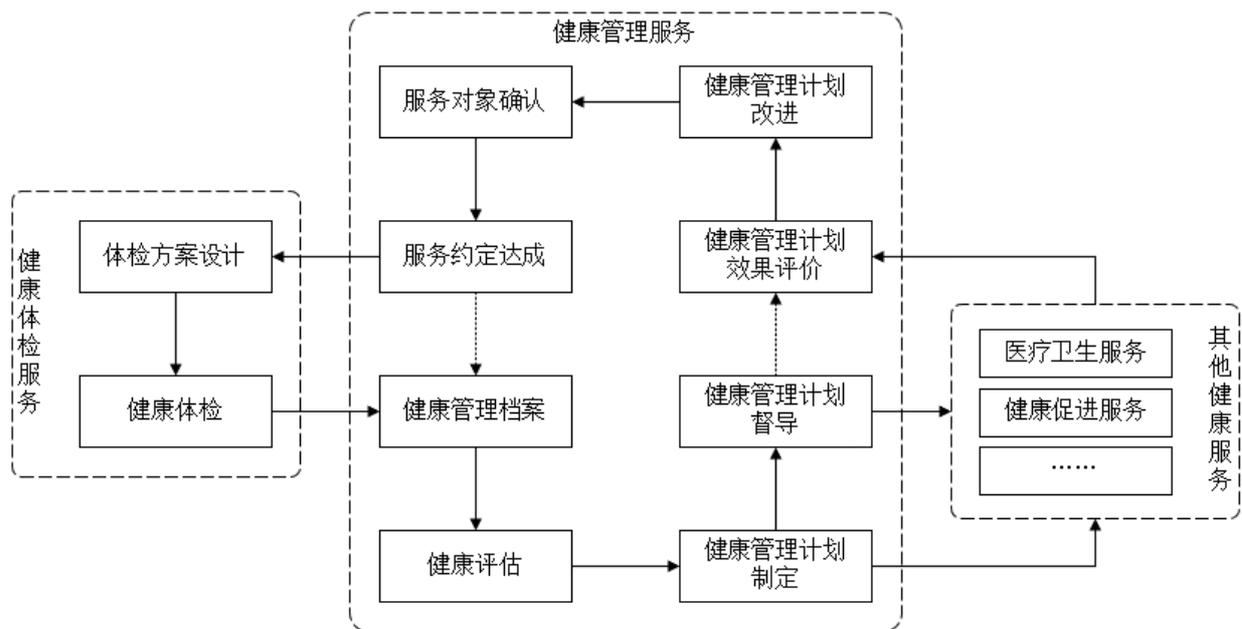


图 1 体检机构健康管理服务流程及与其他健康服务关系示意图

体检机构在提供健康管理服务时，可将体检服务与健康管理服务整合后形成统一的服务约定；在健康督导等环节，考虑与其他健康服务的衔接；在健康管理计划改进环节发现的改进机遇，宜应用于体检服务的改进过程。







# 体检机构健康管理服务规范

## 1 范围

本文件规定了体检机构健康管理服务的服务原则、服务资源、服务设计、服务约定、服务交付、评价与改进等方面要求。

本文件适用于体检机构所提供的健康管理服务，其他提供健康管理服务的机构可参照执行；本文件也适用于第三方机构对体检机构健康管理服务的评价。

## 2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

GB/T 19000—2016 质量管理体系 基础和术语

GB/T 24620—2022 服务标准制定导则 考虑消费者需求

GB/T 40423—2021 健康信息学 健康体检基本内容与格式规范

GB/T 42123—2022 个人健康设备通信规范

## 3 术语和定义

GB/T 19000—2016 所界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

#### 健康管理 health management

以维护个人和人群健康为目标，利用管理的手段调动个体、群体以及整个社会的积极性，有效地利用各种资源来达到最大健康效益的持续改进过程。

注：健康管理的过程通常包括健康监测、健康评估及健康干预。

### 3.2

#### 健康管理服务 health management services

为实现服务对象（3.5）的健康目标而设计和实施的系列活动或过程。

注1. 通常，健康目标由服务提供者（3.3）根据服务对象（3.5）的健康需求，以服务约定的形式提出。

注2. 通常，健康管理服务主要包括为服务对象（3.5）健康管理计划（3.7）的设计、督导以及持续改进。

### 3.3

#### 服务提供者 service provider

提供健康管理服务（3.2）的组织或个人。

注：本文件所指的服务提供者特指提供健康管理服务（3.2）的体检机构。

### 3.4

#### 服务资源 service resources

服务提供者（3.3）为提供健康管理服务（3.2）所配给的资料、环境、人力资源、信息以及其他资源。

### 3.5

#### 服务对象 service objects

作为健康管理服务（3.2）终端用户的普通大众个体。

[来源:GB/T 24620—2022, 3.5, 有修改]

注：终端用户不必是服务的购买者。

### 3.6

#### 服务方案 service programme

服务提供者（3.3）制定的，规定健康管理服务（3.2）交付全部要求的文件。

注：在具体的服务过程中，服务方案应由服务对象（3.5）进行确认。

### 3.7

#### 健康管理计划 health management plan

由服务提供者（3.3）为服务对象（3.5）制定，规定服务对象健康管理（3.2）具体活动或过程的文件。

注：健康管理计划是由服务对象（3.5）执行的，服务提供者（3.3）应对计划的执行进行督导及改进。

## 4 服务原则

### 4.1 有利健康

服务提供者在提供健康管理服务时，应把有利健康放在第一位。在服务设计、交付中，应科学、全面地考虑服务对象的健康利益，包括但不限于全面地权衡利害得失，帮助选择健康受益最大、伤害最小的服务方案；服务购买者与服务对象诉求出现不一致时，应遵循本原则进行服务设计及交付。

### 4.2 保护隐私

服务提供者在提供健康管理服务时，应充分尊重服务对象的健康隐私；在未经服务对象授权的情况下，不得将服务对象的健康信息透露给任何第三方，法律要求的除外。

### 4.3 自我负责

个人是自我健康的第一责任人，健康管理服务应以帮助服务对象进行自我健康管理为原则。在服务过程中，服务提供者应采用积极的手段，调动服务对象的积极性主动管理自我健康，促进健康目标的实现。

### 4.4 服务协作

服务提供者开展健康管理服务时，应明确包括体检服务在内的医疗卫生服务、健康促进服务等其他健康服务的边界，并考虑其他服务对健康目标实现的促进作用，关注不同服务之间的协同、协作。

### 4.5 持续改进

服务提供者应根据服务对象的健康状况、习惯特征、服务效果、满意度等情况，从时间、经济、舒适三方面持续不断地改进健康管理计划及服务方案。

## 5 服务资源

### 5.1 服务资质

服务提供者应依法获得卫生健康主管部门批准执业许可，为从事健康体检服务、健康管理服务的医疗机构，包括医疗机构内设的体检单元和独立设置的健康体检中心。

## 5.2 服务方案

服务提供者应根据服务对象的健康需求，通过持续的研究、实践和总结，以文件形式建立标准化的健康管理服务方案，并编制服务实施方案以指导服务交付。服务方案应包括但不限于：

- a) 健康信息采集方案；
- b) 服务目标；
- c) 服务策略；
- d) 包含督导频次、健康管理计划改进轮次等内容的服务执行计划；
- e) 服务预算；
- f) 风险和伦理条款。

## 5.3 人力资源

服务提供者应设置与健康管理服务相适应的人员，其中一般分为卫生专业技术人员和其他人员。卫生技术人员应具备相应的技术资质，其他人员应包括但不限于健康管理师、公共营养师、心理咨询师、保健调理师等健康服务人员，以及其他服务支持人员。

## 5.4 场地及设施设备

服务提供者应具备以下场地及设备：

- a) 办公场地：应有满足工作人员办公的独立房间，配备基础的办公设备，支持互联网接入；
- b) 健康监测设备：根据服务方案（5.2）配置相关健康监测设备，并符合 GB/T 42123—2022 要求。

## 5.5 信息系统

服务提供者应利用现代信息技术，建立或应用健康管理信息系统。系统应部署在互联网环境，包括但不限于以下功能：

- a) 能存取各类型健康管理档案及健康数据；
- b) 能实现常见慢性病风险评估和常见问卷量表算法；
- c) 能通过自定义模板自动为符合条件的服务对象创建管理计划并提醒执行；
- d) 能实现不同类型的干预、随访、互动等服务内容；
- e) 能汇总生成个人及团体的健康管理综合报告；
- f) 能提供与服务团队互动的智能手机端程序；
- g) 实现检前、检中和检后一体化管理。

## 5.6 管理制度

服务提供者应建立健康管理服务管理体系，确保其实施和保持，并持续改进其有效性，其中包括但不限于：

- a) 人员管理制度；
- b) 服务设计管理制度；
- c) 服务交付过程管理制度；
- d) 评价及改进制度；
- e) 投诉制度；
- f) 安全保障制度；
- g) 分包管理制度。

## 6 服务设计

### 6.1 服务需求分析

服务提供者应基于体检结果，根据服务对象的健康信息，对其健康做出分析和判断，明确服务对象健康需求，包括但不限于时间、流程、健康管理重点、延伸服务、费用等。

## 6.2 服务目标确定

根据 6.1 结果，服务提供者应根据自身服务资源，与服务对象达成共识并确定服务目标。

## 6.3 服务方案编制

在体检后，服务提供者应根据与服务对象达成的健康目标共识，制定服务方案，服务方案应符合 5.2 要求。

## 7 服务约定

服务提供者与服务对象在服务开始前，应以文件形式对服务方案进行确认，约定服务的交付形式、流程、金额、双方责权、违约以及信息保密等内容；服务提供者在此基础上提供服务，服务对象也可以据此约定享受服务并维权。

## 8 服务交付

### 8.1 建立健康管理档案

服务提供者应建立服务对象健康管理档案。健康管理档案内容包括但不限于：

- a) 个人基本信息；
- b) 既往病史、家族史、生活方式等既往健康信息；
- c) 体检结果记录；
- d) 就医用药记录；
- e) 健康管理计划；
- f) 健康管理计划的执行、督导、反馈及改进记录；
- g) 其他健康管理服务记录。

健康管理档案信息应符合 GB/T 40423—2021 要求，并与体检结果同步更新。服务提供者可利用信息化手段完成档案的建立和管理。

### 8.2 采集健康数据

#### 8.2.1 确定健康数据采集方案

服务提供者应根据与服务对象的约定，以及服务对象的健康情况，制定适宜的健康数据采集方案，包括但不限于采集个人信息、家族史、既往史、现病史、生活方式，以及体检数据等信息。健康数据采集方案制定宜利用信息系统编制。

#### 8.2.2 采集健康数据

服务提供者应根据确定的健康数据采集方案，结合体检服务过程，完成健康数据采集工作。

### 8.3 健康评估

服务提供者根据健康管理档案内容对服务对象进行健康评估。健康评估内容包括但不限于：

- a) 健康状态：通过生理、心理、社会适应等维度评价整体健康水平；
- b) 健康风险：通过体检结果和个人健康信息预估未来慢性病患者病概率；
- c) 医学评价：用于预判疾病风险或发展的临床医学指数、公式、评分表等；
- d) 其他评估：用于辅助健康管理的中医体质辨识、心理评测、生活方式评价等。

### 8.4 制定健康管理计划

服务提供者应根据服务对象的健康评估情况、服务目标、习惯特性及自身服务资源，设计用于服务对象自我管理的健康管理计划。健康管理计划包括但不限于：

- a) 健康管理目标;
- b) 不良生活习惯管理计划;
- c) 膳食营养管理计划;
- d) 体育运动管理计划;
- e) 心理自我调节管理计划;
- f) 健康监测等个人健康管理产品的使用计划;
- g) 定期体检计划;
- h) 包括医疗服务在内的其他健康服务计划。

## 8.5 健康管理督导

服务提供者应组织人员对服务对象健康管理计划的执行进行督导，具体内容包括但不限于：

- a) 进度提醒;
- b) 正面引导;
- c) 健康咨询;
- d) 效果确认;
- e) 问题收集;
- f) 资源梳理;
- g) 改进建议。

## 8.6 效果评价及改进

服务提供者应根据跟踪情况对服务对象健康管理计划进行效果评价，并根据评价结果改进健康管理计划。

## 8.7 其他健康服务的管理

在健康管理服务过程中，服务提供者可能会提供其他健康服务，并与体检服务及健康管理服务同时交付。服务提供者应对这些服务单独建立相关服务要求并进行管理。其他健康服务可能包括以下内容：

- a) 心理咨询服务;
- b) 膳食营养服务;
- c) 体育运动服务;
- d) 养生保健服务;
- e) 协助就医服务;
- f) 健康保险服务;
- g) 健康管理涉及的其他服务。

## 9 服务评价与改进

### 9.1 服务监测与评价

服务提供者应建立服务监测与评价制度，对服务进行定期监控与评价，判断服务对于服务目标需求的满足程度。服务监测与评价内容应包括服务目标的达成、服务对象满意度等。

### 9.2 服务评价结果与改进

服务提供者应根据监控与评价结果改进健康管理服务，并可通过定期组织开展服务自评、二方评价或第三方服务评价等方式促进健康管理服务持续改进。

### 参考文献

- [1] 中华人民共和国基本医疗卫生与健康促进法
  - [2] 健康产业统计分类（2019）. 国家统计局令（2019）27 号
  - [3] GB/T 28222—2011 服务标准编写通则
  - [4] T/CHAA 018—2022 健康管理师职业培训服务规范
  - [5] T/CHAA 007—2019 慢性病健康管理规范
  - [6] 姚军, 刘世征. 健康管理职业导论[M]. 人民卫生出版社, 2019
-