

美国注册非寿险从业资格认证考试系列教材
注册非寿险理赔师(AIC)

《人身伤害理赔管理》

Managing Bodily Injury Claims Course Guide

应试指南

[美] 詹姆斯·R·琼斯 James R. Jones 主编
朱尼·马吉 Junie Maggio

张洪涛 主译

美国注册非寿险从业资格认证考试系列教材
注册非寿险理赔师(AIC)

人身伤害理赔管理

应试指南

Managing Bodily Injury Claims Course Guide

[美] 詹姆斯·R·琼斯

James R. Jones

主编

[美] 朱尼·马吉

Junie Maggio

张洪涛

主译

中国人民大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

《人身伤害理赔管理应试指南》/(美)琼斯,(美)马吉主编;张洪涛主译.
北京:中国人民大学出版社,2004
(美国注册非寿险从业资格认证考试系列教材.注册非寿险理赔师(AIC))

ISBN 7-300-05458-7/F·1718

I. 人…

II. ①琼…②马…③张…

III. 人身保险-理赔-美国-资格考核-自学参考资料

IV. F847.126.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2004)第 028658 号

美国注册非寿险从业资格认证考试系列教材

注册非寿险理赔师(AIC)

人身伤害理赔管理应试指南

[美] 詹姆斯·R·琼斯 主编
朱尼·马吉
张洪涛 主译

出版发行 中国人民大学出版社

社 址 北京中关村大街 31 号 邮政编码 100080

电 话 010-62511242(总编室) 010-62511239(出版部)

010-82501766(邮购部) 010-62514448(门市部)

网 址 <http://www.crup.com.cn>

<http://www.ttrnet.com>(人大教研网)

经 销 新华书店

印 刷 北京密兴印刷厂

开 本 787×965 毫米 1/16

版 次 2004 年 6 月第 1 版

印 张 11

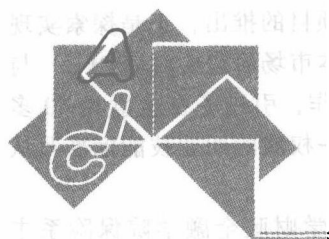
印 次 2004 年 2 月第 2 次印刷

字 数 206 000

定 价 22.00 元

版权所有 侵权必究

印装差错 负责调换



总 序

回顾西方国家整个 20 世纪的经济的发展,保险业在其中扮演的角色举足轻重。这主要得自两方面缘由:从宏观上看,西方现代保险业的发展,从经济补偿、资金融通到社会服务管理,经营的触角已经延伸到国民经济的各个重要领域并据此产生了“经济保险化”的重要发展特征;从微观上看,保险经营主体与资本市场的对接,使其作为综合金融服务提供者的全面竞争力获得有效提升。在这一基础上,我们看到经济全球化背景下,西方保险巨子通过金融资本、运营技术与管理经验的对外输出,在世界范围内构筑了高效、系统、综合的现代保险业全球竞争网络体系,而维系这一规模庞大、结构精巧的全球运营体系的核心,则在于西方国家近一个多世纪以来一直精心设计与推广的保险行业职业技能标准及从业资格认证考试这一专家技能体系的成功。“专家技能体系”即人才职业化设计与专业化培育的一套国家职业技能标准与从业资格认证考核制度。

中国作为世界上人口最多、发展潜力最大的国度,保险业的发展将拥有非常灿烂辉煌的前景。而其成功运营的前提基础,则有赖于我们从开始就建立并不断健全一个富有竞争力的保险业专家技能体系。“他山之石,可以攻玉”,美国、英国、澳大利亚与新西兰等国的保险行业职业技能标准及从业资格认证体系在全球范围内的互通互鉴已是不争的事实。相对迅速崛起的中国保险业来说,引进吸收、借鉴学习国际保险业的这一先进经验与做法具有更为重要的意义。随着中国加入 WTO 后保险领域开放过渡期的临近结束,随着新《保险法》的贯彻实施与发展中国现代保险业目标的提出,中国保险业超常规发展获得广阔运营空间的同时,也对现代保险业人才队伍建设提出了非常迫切的需求。



美国注册非寿险职业技能标准及从业资格认证考试项目的推出，正是探索实现上述目标而诞生的一项中外合作成果。该项目由国发资本市场研究中心（GFC）与美国注册非寿险协会/美国保险学会（AICPCU/IIA）合作，引进了在全世界 60 多个国家和地区认可通用的、美国财产和意外保险领域惟一权威的职业技能标准及从业资格认证体系。

为更好促进这一引进项目的本土化，由中国人民大学财政金融学院保险系主任、国发资本市场研究中心主任、博士生导师张洪涛教授主持并担纲主译，组织了由众多国内外金融保险专家学者参与的教材翻译编辑委员会，历经三年的辛勤工作，在中国首批推出上述三个系列中文国际考试所需的 13 册中译本考试教材及 9 册应试指南，并由中国人民大学出版社出版发行。其中美国注册非寿险理赔师中文国际考试教材有《非寿险理赔概论》、《人身伤害理赔管理》、《劳工补偿理赔原理》、《2001 劳工补偿法分析》、《财产损失理算》、《责任理赔实务》；美国注册非寿险核保师中文国际考试教材有《核保原理》、《商业财产保险核保》、《商业责任保险核保》、《高级核保技巧》、《商业保险》；美国注册非寿险再保险师中文国际考试教材有《再保险原理》、《再保险实务》。作为美国注册非寿险从业资格认证考试指定用书，上述系列教材经受住了成千上万来自保险领域理论界与实务界人士的广泛审核与校阅，并合理吸收了每年参加这一资格考试与培训的广大学员的建设性批评与建议。内容新颖、富有特色、科学规范、实用性强。

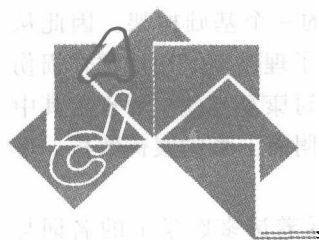
当然，无论是中外合作引进还是直接拿来主义，发展中国保险业的最终坚实基础还是有赖于本土化体系的建设与完善，即在我国保险业发展过程中培育形成具有自身特色的“专家技能体系”这一核心竞争力。因此，我们更大的期望是通过这套美国注册非寿险职业技能标准及从业资格认证考试系列教材的出版推广，在逐步消化、借鉴吸收的基础上促进中国形成自己的非寿险职业技能标准和资格证书体系，全面推行本土化保险从业人员的资格认证制度，为中国保险业培养出更多符合国际标准的专业人才，这是新形势下我国保险业开放竞争中必须具备的宏观视野与战略使命。也只有这样，我国的保险业方能在与国际接轨过程中，去粗存精，博采众长，不断汲取国际最好的经验与做法，从而获得自身源源不断的生命力与核心竞争力。

中国保险监督管理委员会副主席

冯晓增

2003 年 10 月 23 日





译者序

“天有不测风云，人有旦夕祸福”，在我们日常生活中，各种自然意外灾害与社会事故造成的人身伤害影响后果是非常巨大的。对于受害者本人、家庭及其所在企业都是一种无可言喻的痛苦与损失。如何在全社会范围内运用保险“减震器”功能，关爱与保护人类本身，尽可能将人身伤害的损失痛苦降至最低程度，这是人身伤害意外险领域一直执著追求的目标。中国保险业的发展二十多年来一直保持着高速增长的势头，尤其在中国保监会成立后，保险业经营格局有了新的突破，意外险作为产寿险可以兼营的业务领域的放开，为其进一步发展壮大提供了极其有利的空间与机遇。但我国意外险领域发展相对较慢，有关人身伤害管理积累的经验数据与开发面世的经营品种尚不能满足快速增长的需求，与此相关的医疗诊断与保障制度措施也远未完善，这一切都制约了我国意外险领域快速与健康成长。因此如何学习与借鉴世界各国包括西方国家在内的先进经验与做法，加快推进与完善我国人身伤害意外险领域的制度建设与市场运作机制就具有非常重要的现实意义。

《人身伤害理赔管理》中译本一书无疑为我们提供了这方面很好的向导。作为美国注册非寿险理赔师资格认证考试指定教材，该书经受住了成千上万来自人身伤害意外险领域理论界与实务界人士的广泛审核与校阅，并合理吸收了每年参加这一资格考试与培训的广大学员的建设性批评与建议。全书共分九章，所涉及范围涵盖了人身伤害意外险领域的诸多重要内容，包括人身伤害理赔管理、人身伤害及治疗评估、损伤与残疾、复原、腰背部损伤理赔、医疗调查程序、受伤成因调查、治疗方法和残疾的评估、心理伤害与心理疾病。总览全书，在结构体例编排与章节内容叙述方面具有以下几方面突出特征：

1. 全面系统。本书旨在提供有关人身伤害理赔工作的一个基础框架。因此从人身伤害理赔管理的背景与基本技术回顾展开，分别介绍了理赔专家用以评估损伤与治疗的具体方式、这些损伤如何导致伤害与残疾以及探讨康复与残疾管理在其中的重要性。特别就腰背部损伤进行了专门详尽的阐述，并附有三章的案例解析。逻辑上的精巧安排非常适合于读者的理解与记忆。

2. 简明通俗。由于有关人身伤害理赔管理的内容充斥着诸多医学上的名词与解释，这往往会使读者应付起来颇为吃力。但本书在阐述相关概念时，注重运用简明图表与案例结合的方式，并融合日常生活场景活动进行引导，从而吸引着读者在不知不觉中完成对相关知识点的学习与掌握。

3. 专业权威。每年人身伤害意外险所在领域的最新进展与变化都会为组织者所关注与重视，并经由意外险理论界与实务界知名人士进行广泛的审核与讨论，最后形成的观点与建议总能以最快的速度在教材中得到第一手的反映，这使得该教材提供给人身伤害理赔从业者的专业知识具有相当高的含金量，因此在业界的影响非同一般。

国发资本市场研究中心作为中国最具权威的宏观保险政策与理论研究机构率先在中国引入并翻译了这本《人身伤害理赔管理》，并将主持和组织相应的中文培训和考试。

鉴于此项工作重大而深远的意义，我们精心地组织了国内外有关专家学者对此书进行翻译和审校，他们艰苦而富有成效的工作是本书质量得以保证的基础。参与本书翻译工作的人员为（以姓氏笔画排序）：王佳、王友爱、刘洪波、毕闯、苏立、张敏敏、张权、郑飞虎、荣志晓、唐勇、徐徐、郭莉、楼平丽。

全书由我进行统校和审定。希望本书的翻译出版能够拓宽我国理赔工作者的视野，启发他们的思维，积极推动中国保险业构建自身品牌的理赔文化与理赔价值法则。

此外我们还要感谢中国保监会的梁涛先生、中国保险行业协会的黄跃灵女士、中国人保控股公司的邓昭雨先生、泰康人寿保险公司的刘战鹏先生、华泰财产保险股份有限公司的汤鸣先生、美国怡安保险（集团）公司的刘立义先生等业界人士，他（她）们无私与慷慨的帮助激励着我们全体译组人员不断挑战着自身的极限。

本项目得以在中国顺利面世与推广是与下列机构与组织的大力支持分不开的，特此致谢。

中国保险监督管理委员会、国家劳动和社会保障部、国家教育部、国务院发展研究中心、中国证券监督管理委员会、国务院体改办、美国注册非寿险协会、中国保险学会、中国保险行业协会、中国证券业协会、中国金融学会、中国人民大学财政金融学院、中国人民大学出版社、中国人民大学书报资料中心、中国人保控股公

司、中国人民财产保险股份有限公司、中国人寿保险公司、中国再保险公司、中国太平洋保险（集团）股份有限公司、中国平安保险（集团）股份有限公司、中国出口信用保险公司、中华联合财产保险公司、泰康人寿保险股份有限公司、新华人寿保险股份有限公司、华泰财产保险股份有限公司、华安财产保险股份有限公司、大众保险股份有限公司、天安保险股份有限公司、永安财产保险股份有限公司、美国怡安保险（集团）公司。

本教材的翻译经过版权所有者——美国注册非寿险协会/美国保险学会的许可，但版权所有者不负责翻译的准确性及资料的适当性与及时性。本书的准确性及资料的适当性与及时性由国发资本市场研究中心负责并保证。

张洪涛

2003 年 10 月

美国注册非寿险 从业资格认证考试

目前，美国、英国、澳大利亚与新西兰等国的保险行业从业资格认证考试在全球范围内的互通互鉴已是不争的事实。相对迅速崛起的中国保险业发展来说，引进吸收、借鉴学习国际保险业的先进专家技能体系具有非常重要的意义。有鉴于此，国内专门从事金融保险宏观体制改革与金融保险市场发展研究的权威咨询机构——国发资本市场研究中心（GFC）在国家劳动和社会保障部、中国保险监督管理委员会同意及大力支持下，与美国非寿险业最具权威的保险学术团体——美国注册非寿险协会（AICPCU/IIA）合作，引进了全世界60多个国家和地区开展并认可的、美国财产和意外保险领域惟一权威的从业资格认证考试；双方首次合作在中国推出全球效用一致的中文同步考试，凡中文考试成绩合格者，将直接获得由美国注册非寿险协会颁发的全球通行、国家认可的美国注册非寿险从业资格证书。2003年在中国首批推出三个系列的从业资格认证考试，即美国注册非寿险理赔师（AIC）、美国注册非寿险核保师（AU）与美国注册非寿险再保险师（ARe）。

《人身伤害理赔管理》

(第二版)

本教材是为美国注册非寿险协会所授注册非寿险理赔师(AIC)资格认证国家考试所需课程之一而编写的。

本书的目的是就人身伤害理赔管理提供一个可供理赔业务员在日常工作生活中应用的标准流程与框架。它首先解释了人身伤害理赔管理的必要性并就这一管理所需的基本技术做了整体的探讨。教材然后描述了理赔业务员用以评估损伤与治疗的具体方式,以及这些损伤是怎样导致伤害与残疾的。紧接这一讨论之后是如何运用康复与残疾管理的方法以便减少损伤的后果。由于意外伤害保险企业经常会遇到腰背部损伤这类问题,并且为此投入的成本也不少,这里专门有一章内容用做这方面的介绍。书中还附有三章的案例分析,其目的是让学员知道怎样在实际中运用人身伤害理赔管理的概念,如何去解决各种赔偿与残疾管理问题,并了解在意外伤害理赔中经常可能遇到的有关解剖与外科损伤的问题。

应试指南是本教材的补充,帮助学生集中学习,通过教学目标、练习以及仿真试卷来检查学习效果。教材中以黑体字打印的词汇和短语是理解课文内容的基础,本教材对其进行了定义或在阴影图框中进行了解释。同时教材最后的术语表中也包含了这些词汇与短语。图表及案例则有助于解释教材内容。

编 译 委 员 会

(以姓氏笔画为序)

学术顾问

- 邵陆勤 国务院发展研究中心原副主任（正部级）研究员
黄 达 中国人民大学前校长，中国金融学会名誉会长，教授，博士生导师
程天权 中国人民大学校党委书记，教授，博士生导师
Peter Miller 美国注册非寿险协会（AICPCU /IIA）会长

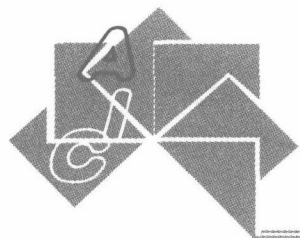
主 译

- 穆洪涛 中国人民大学财政金融学院保险学系主任，教授，博士生导师，国发资本市场研究中心主任

编 委

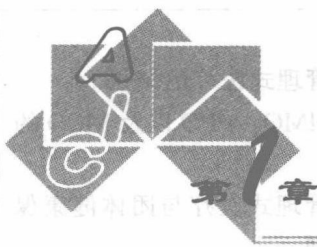
- 丁小燕 中国保险监督管理委员会北京办事处副主任
王 和 中国人民财产保险股份有限公司执行副总裁
王 国 良 中国太平洋保险（集团）股份有限公司董事长
王 宪 章 中国保险行业协会会长，中国人寿保险公司总经理，高级经济师
王 祥 木 华泰财产保险股份有限公司董事长兼 CEO，中国人民大学客座教授
冯晓增 中国保险监督管理委员会副主席
乔 林 中国保险学会副会长，中国人保控股公司副总经理，中国人民大学客座教授
安 保 富 中国人民大学财政金融学院教授，博士生导师
刘 素 生 中国保险监督管理委员会财产保险监管部主任
吴 小 平 中国保险监督管理委员会副主席，中国人民大学客座教授
李 克 穆 中国保险监督管理委员会副主席，研究员
何 界 生 中国保险学会会长，中国金融学会副会长
陈 乃 进 《中国证券报》社社长兼总编辑
陈 东 升 泰康人寿保险股份有限公司董事长兼 CEO
陈 兴 中国人民大学财政金融学院教授，博士生导师
陈 雨 霏 中国人民大学财政金融学院院长，教授，博士生导师
周 升 业 中国人民大学财政金融学院教授，博士生导师
林 用 三 中国劳动社会保障部原副部长

孟昭亿 中国保险监督管理委员会国际部主任
周道许 中国保险监督管理委员会政策法规部副主任
袁 力 中国保险监督管理委员会政策法规部主任
郭左贱 中国保险监督管理委员会财产保险监管部副主任
唐延祥 中国人保控股公司总经理，中国人民财产保险股份有限公司董事长，高级经济师
唐若昕 中国出口信用保险公司总经理
曹于谨 中国保险监督管理委员会资金运用监管部副主任
潘履孝 中国保险学会副会长，高级经济师，中国人民大学客座教授



目 录

第 1 章 人身伤害理赔管理	(1)
第 2 章 人身伤害和治疗评估	(11)
第 3 章 损伤与残疾	(21)
第 4 章 复原	(28)
第 5 章 腰背部损伤理赔	(54)
第 6 章 医疗调查过程和受伤成因调查	(63)
第 7 章 治疗方法和残疾的评估——膝关节损伤和心理伤害	(73)
心理学专业术语表	(94)
练习答案	(109)
关于全国考试的说明	(130)
保险理赔师 AIC34 诊断性测试题	(153)
保险理赔师 AIC34 诊断性测试题答案	(160)



人身伤害理赔管理

练习1的阅读材料

● 人身伤害理赔管理——第1章

学习目标：本练习解释了意外伤害理赔中人身伤害理赔管理的必要性，阐述了控制这些赔案成本的技巧，并解释了人身伤害理赔管理中面临的潜在责任风险。

学习任务：本章讨论在处理伤害索赔的过程中，理赔代表可采用的理赔管理的各种技巧和可获取的资源。

教学目标

在完成本部分习题之后，你将能够：

1. 通过解释下列各项，从而说明需要人身伤害理赔管理的原因：
 - a. 为什么意外伤害医疗成本的增长率比一般物价上涨率要高？
 - b. 人口变化如何影响人身伤害索赔？
 - c. 保险欺诈和费用虚报的程度。
 - d. 费用转移如何影响意外伤害索赔？
2. 在下列各种方法中，解释用于人身伤害理赔管理的技巧：
 - a. 回顾管理。
 - b. 预期管理。
 - c. 直接干预。
3. 通过下列各项解释在劳工补偿理赔中管理式医疗的作用；

- a. 描述所用的技巧。
 - b. 解释在劳工保险理赔中管理式医疗的结果。
 - c. 解释在劳工补偿理赔中 HMO、PPO 以及 MCO 的作用。
 - d. 说明意外伤害理赔中的管理式医疗与团体健康保险中的管理式医疗的区别。
4. 解释人身伤害理赔管理中潜在的责任。
 5. 给定一个赔案，建议可使用的恰当的伤害理赔管理技巧。
 6. 定义或解释本练习中的关键词。

复习提纲

I. 人身伤害理赔管理的原因

A. 高于一般的医疗费用

1. 医疗技术的革新及其运用
2. 医院的资源利用
3. 医疗过失险的危机
4. 在意外伤害索赔中缺乏成本控制
 - a. 患者没有积极控制治疗费用
 - b. 大量的未受控制的治疗
5. 医生冗余

B. 人口变化

1. 人口老龄化
2. 驾驶低龄化

C. 保险欺诈和费用虚报

D. 费用转移

II. 人身伤害理赔管理的技巧

A. 伤害理赔的回顾管理

1. 医疗账单审计
2. 州立费率表

- 3. 通常的、惯例的、合理的费用
- 4. 住院账单审计
- 5. 回顾核查
- B. 伤害理赔的预期管理
 - 1. 提前审查
 - 2. 提前检查
 - 3. 费用安排
 - a. 特选医疗服务机构
 - b. 卫生保健组织
- C. 直接干预技巧
 - 1. 同步核查
 - 2. 独立医疗检查
 - 3. 医疗方案管理
 - 4. 残疾管理
 - a. 行为调整
 - b. 重返工作岗位的动机

Ⅱ. 意外伤害理赔中的管理式医疗

Ⅳ. 劳工补偿中的管理式医疗

- A. 团体健康保险与劳工补偿体系之间的区别
- B. 在劳工补偿中实施管理式医疗
 - 1. 劳工补偿中管理式医疗的结果
 - 2. 劳工补偿中的管理式医疗网络

V. 意外伤害理赔中与管理式医疗有关的雇主责任

Ⅵ. 小结

关 键 词

定义或解释下列词汇和短语

将下列每项术语与其定义相搭配

- | | |
|-----------------|--|
| A. 行为调整 | _____ 1. 导致医生要求做更多诊断性的检查，并采用费用更高的程序。 |
| B. 费用虚报 | _____ 2. 捏造保险索赔的行为。 |
| C. 人均摊费 | _____ 3. 是指夸大真实事故的损失，并利用保险获得利益的做法。 |
| D. 方案管理 | _____ 4. 是指医生将患者推荐到与其有经济利益关系的诊所接受治疗的做法。 |
| E. 同步核查 | _____ 5. 将更高的费用转嫁给费用控制程度较低的支付源。 |
| F. 费用转移 | _____ 6. $\text{服务价格} \times \text{服务使用量} = \text{卫生保健服务的总费用}$ 。 |
| G. 防御性治疗 | _____ 7. 用来评估治疗的必要性、治疗频率以及费用的任何技巧。 |
| H. 残疾管理 | _____ 8. 人身伤害理赔管理的最基本的方法。 |
| I. 出院后续计划 | _____ 9. 控制医疗费用的最基本的工具。 |
| J. 付费服务体系 (FFS) | _____ 10. 在劳工补偿案件中用来控制医生（有时也指医院）要求的费用，并且是建立在一个相对价值的基础上。 |
| K. 卫生保健组织 (HMO) | _____ 11. 费率的通用标准。 |
| L. 住院账单审计 | _____ 12. 用以确保收费的合理性。 |
| M. 独立医疗检查 (IME) | _____ 13. 由其他医疗顾问（通常是一个护士或医生）对索赔人医疗记录所作的核查。 |
| N. 伤害理赔管理公式 | _____ 14. 通过对大量医疗服务机构进行研究从而发展起来的、用以确立普遍的治疗或护理草案。 |
| O. 保险欺诈 | _____ 15. 是试图减轻患者所受痛苦的治疗方式。 |
| P. 管理式医疗组织 | _____ 16. 是试图使患者恢复功能性能力的治疗方式。 |
| Q. 医疗账单审计 | _____ 17. 是一种对住院治疗或外科手术进行预先批准的过程。 |
| R. 姑息疗法 | _____ 18. 在治疗发生之前实施的管理技巧。 |
| S. 提前审查 | _____ 19. 在住院治疗之前，实施一些基于门 |