

团 体 标 准

T/CHAC 007—2025

陪同就医服务规范

Specification of accompanying medical service

2025 - 10 - 30 发布

2025 - 11 - 01 实施

中国社区卫生协会 发 布

前 言

本标准按照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。

本标准由中国社区卫生协会提出并归口。

本标准起草单位：北京藏象教育科技有限公司、北京社区健康促进会、中关村新智源健康管理研究院、人民卫生出版社有限公司、北京万德颐升医疗科技有限公司、南京陪医无忧数字科技有限公司、北京樾动科技有限公司、北京高诊无忧科技有限公司、北京灵兰在线教育科技有限公司。

本标准主要起草人：丁立、孙昌杰、吴永浩、万众、刘小娟、王培玉、吴平、王彦刚、李领娥、黄飞、王乐、郑硕、张琳、吴凡、田伟、邓颖、范玉杰、于婧、国嘉、王磊、王景阳、刘建国、赵亚明、沈欣、田利源。

陪同就医服务规范

1 范围

本标准规定了陪同就医服务的基本要求、服务内容、服务流程及要求、服务评价与改进。
本标准适用于服务机构组织开展陪同就医服务活动。

2 规范性引用文件

本标准没有规范性引用文件。

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本标准。

3.1

陪同就医服务 accompanying medical service

由经过系统培训的服务人员，陪同或协助服务对象到医疗卫生机构获得医学服务的一系列活动。

3.2

服务对象 service recipients

有陪同就医服务需求的人。

3.3

监护人 legal guardian

服务对象的直系亲属，或法定对服务对象人身、财产和其他合法权益实施监督保护的人。

3.4

委托方 client

无任何亲属或法定监护人的服务对象，其所在街道民政部门指定对接帮扶的社区志愿者，或街道办事处、居委会的特定部门，以及其他委托者。

4 基本要求

4.1 服务机构

4.1.1 应依法登记注册或备案，且经营范围覆盖或关联陪同就医服务。

4.1.2 应建立并实施服务质量、培训考核、安全运营、隐私保密、文档资料等管理制度。

4.1.3 应公开服务信息并开设服务热线，公开信息的内容包括服务项目、作业流程、收费标准与支付方式、服务质量报告、投诉机制等。

4.1.4 应对服务人员开展岗前培训和岗位能力提升培训并定期进行考核、演练，培训内容包括但不限于：

- a) 养老服务相关法律法规和基本知识；
- b) 《国家职业技能标准 社群健康助理员（2021年版）》中“就诊协助”相关知识与技能；
- c) 基本医疗常识与依法保护隐私实操规范；
- d) 服务安全知识和突发情形应急处置方法及预案；
- e) 与服务对象沟通的方法和技巧；
- f) 陪同老年人、伤残人士、孕产妇、异地就医者以及传染病患者等特殊人群就医的注意事项。

4.1.5 应建立纠纷管控机制，服从相关医疗卫生机构管理，并自觉接受第三方监督。

4.1.6 宜为陪同就医服务供需双方人员购买适宜的保险产品。

4.1.7 陪同就医服务活动不应涉及医学诊断、治疗等医疗行为。

4.2 服务人员

- 4.2.1 应遵纪守法，诚信服务，无犯罪记录。
- 4.2.2 应持有效的健康合格证明。
- 4.2.3 应经过陪同就医服务的系统培训并考核合格。
- 4.2.4 应了解服务区域内医疗资源分布及特色情况，熟悉医疗卫生机构内部布局及服务流程。
- 4.2.5 应掌握基本的安全和风险防范知识技能，以及心肺复苏术等突发情况应急处置方法。
- 4.2.6 应具备与服务对象良好沟通的能力。
- 4.2.7 应尊重服务对象生理心理特点和生活习惯，保护其隐私。
- 4.2.8 宜持有与陪同就医服务相关的国家职业技能等级证书。
- 4.2.9 不应代替服务对象和监护人、委托方签署医疗知情同意书或其他医疗文书。
- 4.2.10 不应以倒卖就诊号源、虚假推销等方式谋取非法所得。

4.3 服务设施设备与用品

- 4.3.1 应配置轮椅、助行器等陪同就医服务相关的常用器具物品，并保持其性能完好、使用安全。
- 4.3.2 宜具备互联网服务平台，配置适用的智能健康监测设备，以及服务所需的通信、监控设备。

5 服务内容

5.1 挂号协助

挂号协助包括但不限于：

- a) 预约挂号, 包括电话预约挂号、互联网预约挂号和医疗卫生机构间预约转诊挂号；
- b) 预约挂号的取消和失约处理；
- c) 医疗卫生机构现场挂号。

5.2 就诊协助

5.2.1 就诊准备协助

就诊准备协助包括但不限于：

- a) 确定就诊需求目的，收集整理相关病历资料；
- b) 备妥就诊所需的医保卡、银行卡、身份证等卡证和个人随身药品、用品；
- c) 确定是否需要采取检查检验前空腹、暂停服药等身体准备措施；
- d) 确定往返目的地交通路线和方式，以及是否需要提供轮椅等辅助用具。

5.2.2 就诊过程协助

就诊过程协助包括但不限于：

- a) 往返目的地；
- b) 自助终端或挂号窗口取（挂）号；
- c) 排队候诊；
- d) 在服务对象授权且无法清晰表达时，可转述已知的服务对象病情信息，必要时联系其监护人、委托方沟通情况；
- e) 理解并记录医嘱。

5.3 检查治疗协助

检查治疗协助包括但不限于：

- a) 缴费；
- b) 医学检查和实验室检验实施时，视情为服务对象提供上机摆位、物品保管等帮助；
- c) 领取检查检验报告；
- d) 注射、输液、换药、理疗、针灸、按摩、康复，以及门诊手术时可由服务人员提供帮助的事宜；
- e) 理解并记录医技人员嘱咐的注意事项；
- f) 预约需复诊或择日检查、治疗的项目。

5.4 取药协助

取药协助包括但不限于：

- a) 缴费；
- b) 领取、核对药品；
- c) 中药代煎预约、送达；
- d) 理解并记录、转述药师的用药指导。

5.5 住院协助

住院协助包括但不限于：

- a) 确认是否住院，必要时与服务对象监护人、委托方沟通情况；
- b) 住院手续办理或预约登记；
- c) 入住病房，并将相关情况通报服务对象监护人、委托方。

5.6 健康体检和预防接种协助

健康体检和预防接种协助包括但不限于：

- a) 确认健康体检/预防接种项目、时间、地点及所需携带资料；
- b) 往返目的地；
- c) 缴费登记；
- d) 排队等候；
- e) 预防接种后留观监护；
- f) 理解并记录医嘱或预防接种注意事项；
- g) 领取健康体检报告或预防接种证书、记录。

6 服务流程及要求

6.1 服务流程

陪同就医服务流程参见附录A。

6.2 服务要求

6.2.1 服务接洽

- 6.2.1.1 了解服务对象或其监护人、委托方的服务需求，介绍陪同就医服务的主要内容、服务方式、服务价格和服务不适用情形，以及服务合同。
- 6.2.1.2 依据服务对象的病情和需求，协商确定拟就医的医疗卫生机构及科室和挂号预约的接诊医生，以及预期的就医时间。
- 6.2.1.3 若服务对象为老年人，必要时参照 GB/T 42195 评估老年人基础运动能力、精神状态等状况，确认陪同就医服务是否适用。
- 6.2.1.4 服务接洽可通过电话或互联网方式进行，病情复杂、沟通不顺畅等情形应以当面洽谈的方式进行。
- 6.2.1.5 在服务实施之前，应与服务对象或其监护人、委托方协商并签订陪同就医服务合同，明确服务内容、收费标准和双方的权利与义务等事项。

6.2.2 服务交付

- 6.2.2.1 就医出发前，服务人员应：
 - a) 按预定时间提前抵达约定地点，出示工牌，自我介绍；
 - b) 确认服务对象及服务内容；
 - c) 评估服务对象健康状况是否可按计划前往医疗卫生机构；
 - d) 检查 5.2.1 相关事项落实情况。
- 6.2.2.2 就医过程中，服务人员按服务合同的约定实施各项服务。
- 6.2.2.3 就医完成后，服务人员应：

- a) 协助服务对象核查携带的病历资料、卡证、个人用品和本次就医获取的单据资料、药物等；
 - b) 将本次就医过程中的医嘱及重要事项向服务对象或其监护人、委托方复述，必要时书面告知；
 - c) 约定当日未能领取的药品和检查检验报告等是否需要代领及其送达方式；
 - d) 协助服务对象前往目的地；
 - e) 请服务对象或其监护人、委托方确认服务完成，并进行服务质量满意度调查。
- 6.2.2.4 需住院者，按照 5.5 的规定提供相应服务。

6.2.3 服务结束

形成工作记录，并随服务合同和服务质量满意度调查问卷等资料归档。服务质量满意度调查问卷示例参见附录B。

7 服务评价与改进

- 7.1 应策划并实施服务评价与改进工作计划方案。
- 7.2 服务评价应包括服务机构自我评价、服务对象评价和第三方评价。
- 7.3 评价内容应包括服务质量满意度、服务合同、服务交付、服务安全等。
- 7.4 服务机构应对评价结果进行分析，针对存在的问题与不足进行原因分析，并制定纠正和预防措施。
- 7.5 服务机构应对纠正和预防措施落实情况进行评估，持续改进，形成闭环管理。

附 录 A
(资料性)
陪同就医服务流程

A.1 陪同就医服务流程参见图 A.1。

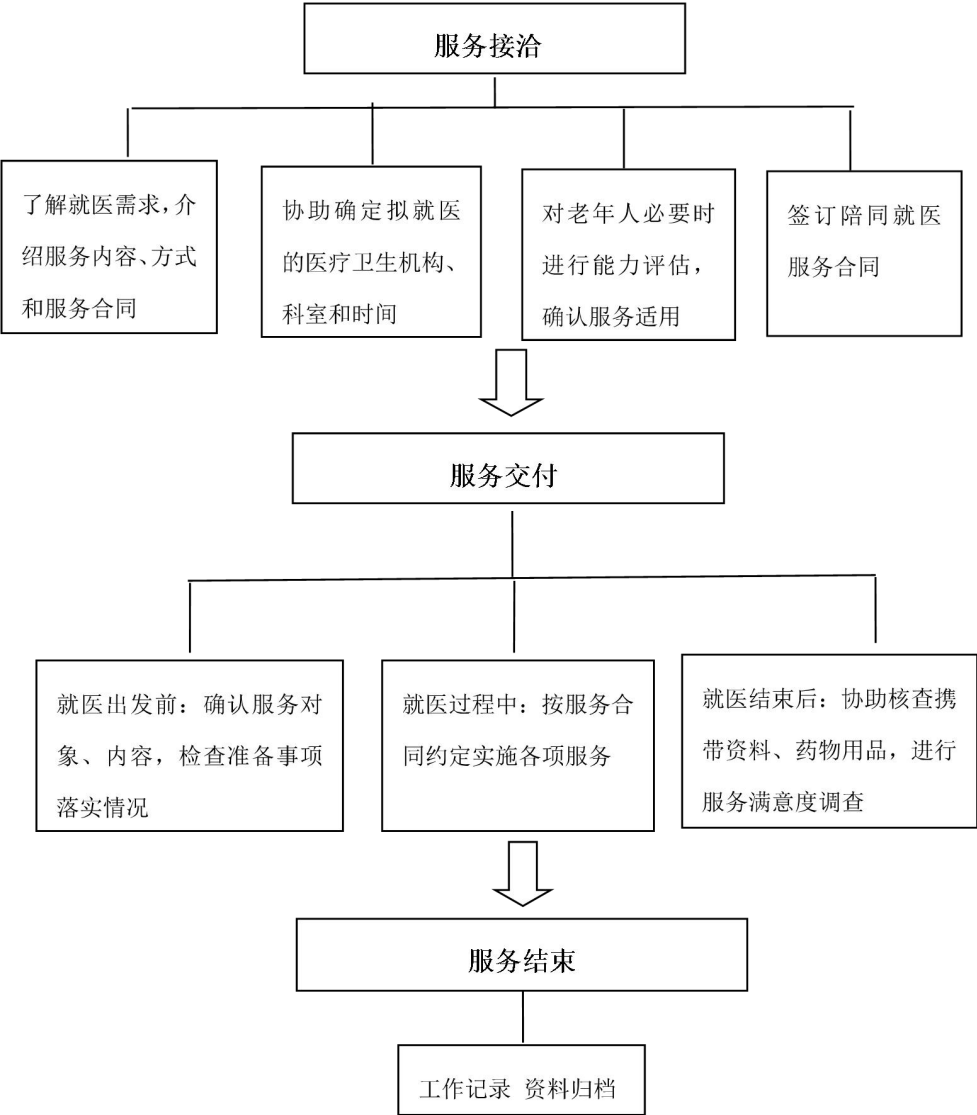


图 A.1 陪同就医服务流程图

附录 B
(资料性)
服务质量满意度调查问卷示例

B.1 以下给出了服务质量满意度调查问卷的示例。

示例：

尊敬的顾客，您好！

非常感谢您选择了我们的服务！

为不断改进工作、提升服务质量，敬请您对我们的陪同就医服务进行满意度评价。
请在您认可的评价选择项目上打“√”。

感谢您的支持！

1	本次服务对您的帮助明显吗？	☐ 明显	☐ 比较明显	☐ 不够明显
2	本次服务是否存在某些不安全的情形？	☐ 不存在	☐ 好像存在	☐ 存在
3	本次服务的收费价格是否合理？	☐ 合理	☐ 比较合理	☐ 不够合理
4	服务人员的工作是否及时到位？	☐ 及时	☐ 比较及时	☐ 不够及时
5	您对我们的服务是否感到舒心合适？	☐ 舒适	☐ 比较舒适	☐ 不够舒适
6	服务人员是否做到了文明礼貌？	☐ 做到	☐ 基本做到	☐ 做得不好

您的其他意见或建议：

参 考 文 献

- [1] GB/T 42195 老年人能力评估规范
 - [2] 人力资源和社会保障部,民政部. 国家职业技能标准 社群健康助理员 (2021 年版) [EB/OL]. (2021-10-15) [2025-10-21]. <https://www.mohrss.gov.cn/wap/zc/zqyj/202106/W020210617509883505827.pdf>
-