ICS号

中国标准文献分类号

 中国健康管理协会 发布

实施

发布

陪诊从业人员服务规范

中国健康管理协会团体标准

T/CHAA XXX—XXXX

Service standards for accompanying medical practitioners

**目 次**

[前 言 3](#_Toc62567750)

[1 范围 4](#_Toc62567751)

[2 规范性引用文件 4](#_Toc62567752)

[3 术语和定义 4](#_Toc62567753)

[3.1 陪诊 4](#_Toc62567755)

[3.2 陪诊服务 4](#_Toc62567756)

[3.3 陪诊从业人员 4](#_Toc62567757)

[4 服务安全 4](#_Toc62567754)

[4.1 基本原则 4](#_Toc62567755)

[4.2 服务禁忌 4](#_Toc62567756)

[5 服务人员 5](#_Toc62567758)

[5.1 服务人员要求 5](#_Toc62567759)

[5.2 服务技能人员要求 5](#_Toc62567760)

[6 用品用具 5](#_Toc62567758)

[7服务项目 5](#_Toc62567758)

[7.1 服务项目 5](#_Toc62567759)

[7.2 项目内容 6](#_Toc62567760)

# 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。

本文件由中国健康管理协会提出并归口。

本文件起草单位：中国健康管理协会保险服务分会、深圳晟保健康科技有限责任公司、太平洋健康保险股份有限公司北京分公司、安顾（中国）企业管理有限公司、上海抚理健康管理咨询有限公司、中保教育咨询（北京）有限公司、北京远盟普惠健康科技有限公司等。

本文件主要起草人：李州利、张新征、于飞、李露、思勇明、朱航、付丽娟、李晓煜、夏芳、刘文芳、王林等。

陪诊从业人员服务规范

1范围

本标准规定了陪诊从业人员的服务安全、用品用具、服务项目等。 本标准适用于直接为顾客提陪诊服务的从业人员。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅注日期的版本适用于本文件。凡是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 39509 — 2020 健康管理保健服务规范

GB 37488 公共场所卫生指标及限值要求

3术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

陪诊（Accompanying diagnosis）：既陪同就诊，非本次就诊人员，陪同就诊人员在医学场所进行诊疗，并为就诊人员提供行为辅助服务称之为陪诊。

3.2

陪诊服务

在就医过程当中，由陪诊从业人员为就诊人员提供的不违反法律法规的行为辅助服务，以达到节省时间、节省体力、减轻家庭其他成员负担的目的，包括但不限于陪同就医服务、陪同治疗检查服务、代问诊服务、代取药物服务等。

3.3

陪诊从业人员

通过正规机构专业培训，具备陪诊服务能力，能提供陪诊服务的人员。

4服务安全

4．1 基本原则

4．1．1 不应提供的项目应按照 关于维护医疗机构秩序的通告（卫通〔2012〕7号） 及相关标准执行。

 4．2 服务禁忌

顾客具有下列状况的，不应为顾客提供服务，包括但不限于：

— 处于治疗期的重大或危重疾病者；

— 未治愈的传(感)染性疾病者；

—无陪同人陪护或陪护人非法律允许人员，且没有或暂时没有行为能力者，包括：意识不清(如醉 酒等) 、无监护人陪伴的未成年人、智力障碍、精神疾病等。

5服务人员

5．1服务人员指直接为客户提供陪诊服务的人员。

5．2服务人员应接受入职及继续教育培训。考评合格方可从事或继续从事相关岗位工作。

5．3服务人员应按照规定持证上岗且身体健康。健康体检每年不少于 1 次。

5．4服务人员应尊重顾客的宗教信仰和风俗习惯。

5．5服务人员应着装规范，统一标识，穿戴整洁。

5．6服务人员应文明礼貌，言语规范，有责任心。

5．7服务人员应保持个人卫生，不佩戴影响工作或潜在伤害隐患的物品。

5．8服务中，服务人员应专注工作和顾客，不做与工作无关的事项。

5．9 技能人员服务时应采取佩戴口罩、手部消毒等卫生防护措施。

6 用品用具

6．1用品用具应符合国家有关安全、卫生、质量等相关规定，使用合格产品。

6．2一 次性用品用具应执行一 次性使用，不得重复使用。

6．3可重复使用的用品用具应严格执行“一 客一换一 消毒”。清洗消毒后的用品用具应符合 GB 37488 的要求。

6．4用品用具应在其有效期内使用，不应使用超过保质期或安全使用期限的产品。

7服务项目

7.1服务项目

可根据顾客意愿提以下服务中的全部或部分服务项目。

门诊就诊陪诊服务

代取药物服务

化验检查陪诊服务

输液注射陪诊服务

门诊手术陪诊服务

代问诊服务

7.2 项目内容

7.2.1 门诊就诊陪诊服务

门诊就诊陪诊服务包括但不限于：诊前提醒、排队取号、就诊陪伴、预约检查、取送标本、划价缴费、排队取药、输液陪伴、取送检查化验结果、协助办理入院手续、诊后提醒等。

7.2.2 代取药物服务

代取药物服务包括但不限于：代开药物、取药、药物递送等。

7.2.3 化验检查陪诊服务

化验检查陪诊服务包括但不限于：化验检查单开具，检查预约、检查前注意事项提醒、检查中后勤服务、检查后结果报告的递送等

7.2.4 输液注射陪诊服务

输液注射陪诊服务包括但不限于：开药、取药、陪伴注射、输液等

7.2.5 门诊手术陪诊服务

门诊手术陪诊服务包括但不限于：术前提醒、术中守候、术后院内陪护、术后叮嘱等

7.2.6 代问诊服务

代问诊服务包括但不限于：病情咨询、病情诊断咨询、治疗方案咨询等