

医疗辅助服务指南

Guidelines for ancillary medical services

地方标准信息服务平台

2023 - 03 - 09 发布

2023 - 04 - 09 实施

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 服务边界	1
5 服务类别	2
5.1 流程管理服务	2
5.2 综合管理服务	2
5.3 专业医疗输送服务	2
5.4 专业医疗陪护服务	2
5.5 医疗延伸辅助服务	2
6 服务提供	2
7 服务评价与改进	2
7.1 通则	2
7.2 评价方法	3
7.3 服务改进	3
参考文献	4

地方标准信息服务平台

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专利的责任。

本文件由山东省卫生健康委员会提出、归口并组织实施。

地方标准信息服务平台

引 言

医疗辅助服务是依托医疗服务衍生的服务新业态，对医疗服务起到重要的辅助支持作用。医疗辅助行业已迅速发展成为新兴行业，其高质量发展对保障医疗服务有效提供意义重大。本文件提出了医疗辅助服务的基本概念和实施指南，旨在厘清医疗辅助服务边界、内容及服务定位。

通过实施本文件，一方面有利于促进健全医疗辅助服务标准体系，推动行业制定带动应用的新标准，提升行业的整体服务质量与能力；一方面有利于促进培育医疗辅助服务新业态，引导行业健康有序发展。

地方标准信息服务平台

医疗辅助服务指南

1 范围

本文件给出了医疗辅助服务相关的定义和类别，以及通用的服务提供指南。
本文件适用于指导医疗辅助服务的实施。

2 规范性引用文件

本文件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文件。

3.1

医疗服务 **medical services**

卫生技术人员遵照执业技术规范提供的照护生命、诊治疾病的健康促进服务，以及为实现这些服务提供的药品、医疗器械、救助运输、病房住宿等服务。

3.2

医疗辅助服务 **medical paramedical services**

为医疗服务（3.1）有效提供而从事的辅助性支持活动。

注：不同于以基本照护为目的的家政服务，也不同于以基础管理为目的的物业服务。

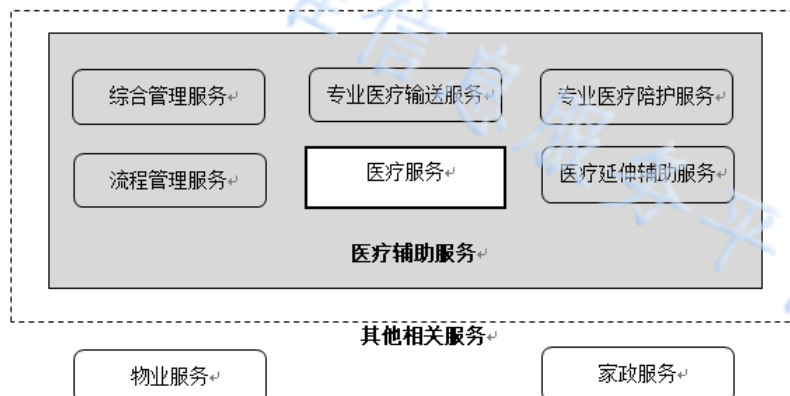
3.3

医疗辅助服务组织 **organization of medical auxiliary services**

为医疗机构提供适配的医疗辅助服务（3.2）的组织。

4 服务边界

医疗辅助服务与医疗服务以及其他相关服务的关系见图1。



注：图1中实线内阴影部分为医疗辅助服务，虚线外空白部分为非医疗辅助服务的其他服务。

图1 医疗辅助服务行业边界图

5 服务类别

5.1 流程管理服务

为保证各流程有效衔接与高效实施，在来院患者诊疗过程提供的导引、预约登记、入院服务、健康教育等服务。主要包括导医导诊、辅助分诊、陪诊、医技检查预约登记、住院调度等医疗辅助服务活动。导诊、辅助分诊、医技科室检查预约、住院中心等医辅服务人员宜为相关医学人员。

5.2 综合管理服务

为保证医疗机构日常事务性管理工作有序开展，而提供的综合辅助服务活动。主要包括医疗文书录入、助医、助理护士、病房秩序管理、手术室无菌物品清洗消毒打包等医疗辅助服务活动。医疗文书录入、助医、助理护士等医辅服务人员宜为相关医学人员。

5.3 专业医疗输送服务

为保证医疗机构内部特殊患者得到及时、准确诊疗，而提供的有效周转输送服务。主要包括手术室患者接送、危急重及特殊患者陪检等服务。服务人员宜为相关医学人员。

5.4 专业医疗陪护服务

为住院期间的特殊患者或母婴提供的生活照护、辅助医疗护理等服务活动。主要包括早产儿陪护、高血压等其他病史的高龄产妇、急危重大手术患者提供的医疗陪护服务。服务人员宜是相关医学人员。

5.5 医疗延伸辅助服务

围绕医疗延伸服务而配套提供的医疗辅助服务活动，活动场所通常在医院机构外部。

6 服务提供

6.1 宜由具备独立法人资格的组织承担医疗辅助服务，并能承担相关责任。

6.2 医疗辅助服务组织宜与医疗机构充分协作，使医疗服务与医疗辅助服务有机融合。

6.3 医疗辅助服务组织宜按医疗机构划定的工作职责边界，明确服务事项，确定活动范围，保证服务有效提供。

6.4 医疗辅助服务组织宜结合医疗服务提供需求，配备适宜设施设备，划分必要的功能区。

6.5 医疗辅助服务组织宜依据医疗服务机构的服务提供流程，建立医疗辅助服务标准体系，包括但不限于人员管理、设备设施管理、安全应急管理、服务操作、监督检查等待方面的具体实施标准，并有效运行。

6.6 医疗辅助服务组织宜建立人员培训考核机制，确保服务人员接受必要的职业培训、实战演练，能力持续满足服务要求，涉及岗位职业资格要求时需满足。

6.7 医疗辅助服务组织宜建立适宜的沟通机制，确保服务人员与医疗机构人员及服务接受对象配合充分。

7 服务评价与改进

7.1 通则

7.1.1 医疗辅助服务组织宜建立服务评价改进机制，依据医疗机构意见建议和自我评价结果等，对服

务活动实施持续改进。

7.1.2 宜建立并保留服务评价改进活动档案。

7.2 评价方法

评价方法包括但不限于：

- 内部质量检查与审核；
- 客户满意度测评；
- 三方审核，如认证机构的认证审核；
- 聘请专业机构开展满意度调查；
- 行业组织的评优评先等。

7.3 服务改进

7.3.1 宜及时处理客户投诉，并针对不合格产生的原因制定纠正措施。

7.3.2 宜对服务评价结果进行统计分析，持续优化服务改进措施。

地方标准信息服务平台

参 考 文 献

- [1] GB/T 28917—2012 医院陪护服务基本要求
- [2] WS/T 803—2022 居家、社区老年医疗护理员服务标准
- [3] 王魁. 医院概论[M]. 第二版. 安徽: 中国科学技术大学出版社, 2020年
- [4] 卫生健康委、财政部、人力资源社会保障部、市场监管总局、中医药局. 《关于加强医疗护理员培训和规范 ze 管理工作的通知》(国卫医发[2019]49号):2019(2019-07-26) [2019-07-26]. http://www.gov.cn/gongbao/content/2019/content_5449678.htm
- [5] 财政部、国家税务总局. 《关于医疗卫生机构有关税收政策的通知》(财税[2000]42号):2000(2000-07-12) [2000-07-12]. http://www.mof.gov.cn/gkml/caizhengwengao/caizhengbuwengao2000/caizhengbuwengao20004/200805/t20080519_21526.htm
-

地方标准信息服务平台