

老年人陪同就医服务规范

点击此处添加标准名称的英文译名

(征求意见稿)

XXXX - XX - XX 发布

XXXX - XX - XX 实施

目 次

前 言	III
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 基本要求	1
4.1 服务资质要求	1
4.2 服务人员要求	1
4.3 物品要求	1
4.4 设备要求	2
5 服务类别	2
5.1 全程陪诊	2
5.2 全程引导	2
6 服务准备	2
6.1 信息收集	2
6.2 签订合约	2
6.3 医院情况	2
7 服务提供过程	3
7.1 基本流程	3
7.2 预约挂号	3
7.3 前往就诊地点	3
7.4 取号与候诊	3
7.5 陪同就诊	3
7.6 协助缴费	3
7.7 陪同检查	4
7.8 取送检查结果	4
7.9 复诊预约	4
7.10 复诊服务	4
7.11 住院	4
7.12 取药	4
7.13 返回	4
8 服务质量控制	5
8.1 档案记录	5
8.2 交接清单	5
8.3 陪诊结果转达	5
9 服务安全风险控制	5
10 应急措施	5

11 服务评价和持续改进 5

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。

本文件由辽宁省民政厅提出并归口。

本文件起草单位：沈阳万佳宜康养老服务有限公司、辽宁省养老服务业联合会、辽宁省老龄咨询评估有限公司、沈阳工程学院、辽宁省沈抚改革创新示范区社会事业局、沈河区民政局、皇姑区民政局、沈抚示范区中心敬老院、文喜（辽宁）养老服务有限公司、中国医科大学护理学院。

本文件主要起草人：田驰、曲婷、张旭、赵海林、吕洋、丁天一、刘佳、刘宇、张宝义。

归口管理部门通讯地址：辽宁省沈阳市青年大街260号，联系电话：024-23992881。

本文件起草单位通讯地址：辽宁省沈阳市和平区三好街95号，联系电话：024-22592651。

老年人陪同就医服务规范

1 范围

本标准规定了老年人陪同就医的基本要求、服务提供条件、服务类别、服务提供过程、服务安全风险控制、服务质量要求、评价与改进等内容。

本标准适用于辽宁省范围内老年人陪同就医服务。

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 17242 投诉处理指南

MZ/T 001-2013《老年人能力评估》

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

老年人陪同就医服务 accompanying medical services for the elderly

因老年人患者无法单独到医院进行就医时，由第三方机构或个人提供陪同老年人到医院进行检查、听诊、取药等服务。

4 基本要求

4.1 服务资质要求

4.1.1 提供服务的第三方机构应具有独立的法人资格并具有相应的服务能力。

4.1.2 提供服务的个人应符合本文件 4.2 要求。

4.2 服务人员要求

4.2.1 提供服务的人员应具有陪同就医的基本知识和相关的急救知识及技能。

4.2.2 提供服务的人员宜为护士或养老护理员，持有相应资格证书，掌握安全保护知识。

4.3 物品要求

应携带、但不不限于以下物品：

- a) 老年人身份证、医保卡、必要的现金或银行卡；
- b) 应急用食品、药品；
- c) 老年人的手机等通讯设备；
- d) 呕吐袋、卫生纸、水杯等用品。

4.4 设备要求

- 4.4.1 视情况配备必要的就医辅助设备、如轮椅、平板车等，以及医疗器械和急救药品。
- 4.4.2 对设施设备进行维护、确保其处于完好状态，满足提供服务要求。

5 服务类别

5.1 全程陪诊

内容具体包括但不限于：诊前关怀服务、全程代办服务、专业助医服务、现场陪护服务。

5.2 全程引导

内容具体包括但不限于：诊前提醒服务、流程规划服务、就诊引导服务、诊后贴心关怀。

6 服务准备

6.1 信息收集

- 6.1.1 了解老年人基本情况。包括不限于：个人身体现状、既往病史、医保和商业保险情况、经济水平、意向医院等。
- 6.1.2 个人身体状况包括不限于：年龄、性别、行动能力、智力情况、自理情况、言语能力等。
- 6.1.3 既往病史情况：
 - 慢性疾病包括不限于：高血压、糖尿病、心脏病、脑动脉硬化病等；
 - 急性病包括不限于：哮喘、脑出血、心肌梗塞、骨折等急性病。
- 6.1.4 医保和商业保险情况：协助服务对象确认保险类型能够报销的疾病类型和报销比例。
- 6.1.5 经济能力：确认服务对象的经济条件及治疗费用预算。
- 6.1.6 当地医疗情况：包括不限于专科医院、三甲医院的治疗水平，医院距离，既往就诊历史，医院预约时间、医院治疗价格等。

6.2 签订合同

- 6.2.1 结合以上情况和信息综合分析，对老年人就医的需求进行判断，提供陪同就医建议。建议为服务对象提供陪同就医地点时间建议 2 套以上方案，由服务对象选择。
- 6.2.2 服务对象、老年人主要亲属或医疗代理人沟通后，确定方案后并双方签署服务协议，参考附录 A。
- 6.2.3 陪同就医服务事项，包括不限于：
 - a) 是否需要预约挂号；
 - b) 核对医疗机构地址，确定就医时间；
 - c) 协商接送方式、交通出行工具；
 - d) 明确是否需要轮椅、拐杖等出行辅助设备；
 - e) 明确本次属初诊或复诊，意向医生、其他诊室、检查项目等。

6.3 医院情况

应了解前往就医的医疗机构的科室布局和就医流程，掌握医疗机构内就医终端的操作方法。

7 服务提供过程

7.1 基本流程

陪同就医服务基本流程图见图1。

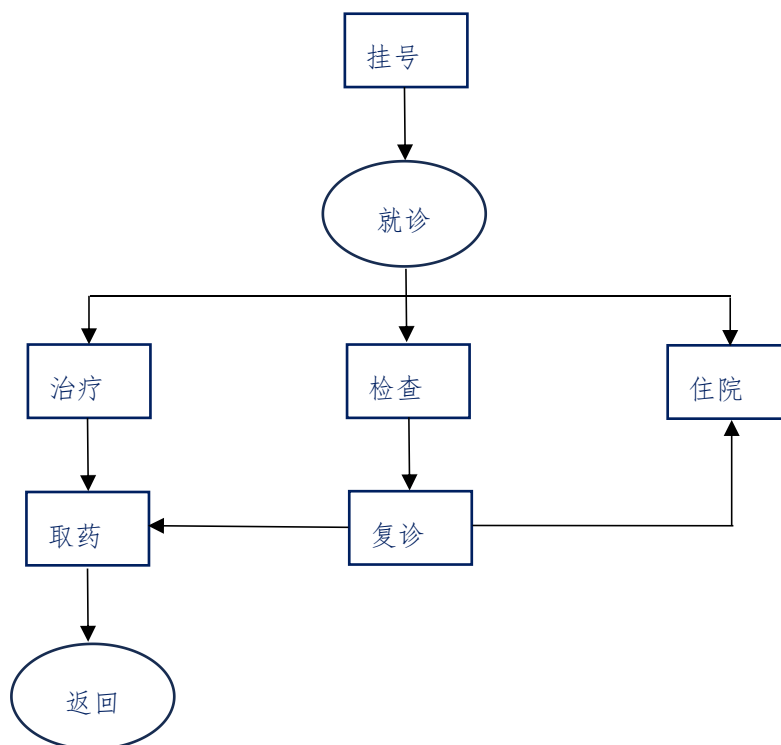


图1 陪同就医服务基本流程图

7.2 预约挂号

确定就医地点和时间后，帮助服务对象通过网上预约或现场挂号方式完成挂号。准备就诊人员的身份证、医保卡、商业保险单、既往病例等基本材料。

7.3 前往就诊地点

根据服务对象情况，确定出行方式，保证服务对象能够安全、舒适、便捷的前往就诊地点。视情况可额外提供轮椅、拐杖服务。

7.4 取号与候诊

到达就诊地点后，应先取号并与相应诊区导诊台取得联系，确认候诊对象时间等适宜。并妥善安置并陪伴老年人在适宜地方候诊。

7.5 陪同就诊

7.5.1 根据就诊前了解到的老年人信息，协助老年人与医生交流，准确的表达就医需求，认真记录医生问题及建议。

7.5.2 问诊后应完整、准确记录治疗方案，告知老年人及其家属。

7.6 协助缴费

7.6.1 应明确代办缴费和陪同缴费服务项目。

7.6.2 代办缴费，缴费前安排好老年人休息区休息，尽量安排再视野范围内；注意留存缴费单及其他票据；

7.6.3 陪同缴费，应要求老年人一同前往，协助办理各种缴费手续，窗口交给应由老年人自主完成；注意规避支付隐私，现金结算当面点清。

7.6.4 如老年人当时身体状况无法自主缴费，可先行垫付费用后凭单据与委托方结算。

7.7 陪同检查

7.7.1 依据医院开具的检查，一次或多次陪同服务对象完成检查。其中对抽血、验尿、彩超、CT等各种检查项目，均设置相关服务要求。

7.7.2 陪同检查服务包括但不限于：

- a) 向老年人说明项目检查要求，帮助或协助做好检查准备；
- b) 协助解决检查过程中老年人基本生理或生活需求，协助妥善保管证件及贵重物品；
- c) 检查项目如在就医服务约定时间外进行，应告知老年人或委托人，根据其要求为老年人预约，确认相关事项。

7.8 取送检查结果

7.8.1 检查结果应协助领取。检查结果如当天不可取，应确定出报告时间，根据老年人或委托人的要求代为领取。

7.8.2 医院已出具的报告单领取后整理成册后送至老年人，其中检查项目如有情况说明，建议帮助确认好信息后告知老年人及其家属。

7.9 复诊预约

对当场能够进行复诊的，应当场完成复诊。对检查结果需要等待的，在与医生沟通后，按照老年人建议确定复诊时间，并完成预约挂号。根据委托方约定陪同老年人按时复诊。

7.10 复诊服务

检查结果全部发出后，由陪同人员进行统一整理。安排就诊人员一同或单独复诊，完整、准确记录治疗方案，告知老年人及其家属。同时考虑医院建议送回家或安排住院治疗。

7.11 住院

7.11.1 当医院下达住院通知单时，应及时通知老年人或委托人，待其同意后，协助办理住院手续。

7.11.2 医保手续代办。对异地就医、转诊等需要特殊办理手续的情况，可以代替老年人进行办理。同时可代替办理住院、出院手续。

7.12 取药

及时到药房帮助老年人取药并交给老年人或代理人，并准确告知用药医嘱。

7.13 返回

7.13.1 就医结束后，按老年人或委托人约定将老年人送到指定地点。

7.13.2 应将医疗单据、医疗卡等资料移交给老年人或委托人。

7.13.3 在服务对象主要亲属或医疗代表确认服务情况后，签字确认结束服务。

8 服务质量控制

8.1 档案记录

8.1.1 第三方机构应建立陪同就医服务档案，内容包括但不限于：就医时间、就医地点、就医陪同人员、就医资料、药品、医嘱等，档案保管不少于5年。

8.1.2 个人应与老年人或委托人协商，建立本次陪同就医记录。

8.2 交接清单

身份证、医保卡、病历、处方、检查结果、收费单、待付款截屏、其他等。

8.3 陪诊结果转达

8.3.1 转述医生诊断不解读医生诊断及用药。

8.3.2 必要时留取医生联系方式，方便委托方再咨询问诊。

9 服务安全风险控制

9.1 注意饮食.除医院提供的饮用水外，不提供院外饮料食品等。

9.2 注意拍照。就诊过程中的资料，帮助做好备份工作。出现预期方案外临时项目，及时将就诊过程以图片或视频形式发送给委托方，及时沟通。

9.3 服务中尽量选择有监控的环境，不引领客户去偏僻或无监控区域

9.4 要对就诊医院及就医流程清晰了解，如客户前往的是不熟悉的医院，再工作预案中应提前进行现场勘验。

10 应急措施

10.1 根据预制方案，老年人如有突发疾病的风险应配备急救药品、设备。

10.2 陪同就医时途中或检查过程中发生意外，主要为突发疾病的情况，如在途中应直接到就近医院的急诊进行救治；如在医院，应寻求医院帮助，尽快进行救治。

10.3 完成医院救治程序后，立即通知家属，告知情况。

11 服务评价和持续改进

11.1 评价内容应包括不限于：服务体验、服务态度、服务质量及待改进的地方等。

11.2 服务人员应根据服务评价反馈内容，及时分析原因，积极改进服务质量。

11.3 保留老年人出现突发医疗事件报警和协助急诊就医相关记录。

11.4 可提供出院延续照护服务。保留老年人出院医嘱及延续照护服务计划、相应的照护服务执行记录、陪送老年人复诊的相关记录等。

附 录 A
(资料性)
陪同就医服务协议

甲方（委托方）：

身份证号码：

乙方（服务方）：

机构社会信用统一代码：

服务人员身份证号码：

本合同各方经平等自愿协商，根据《中华人民共和国民法典》及相关法规，就陪诊服务事宜，签订本合同以共同遵守。

一、服务概况

1. 因甲方实际需要，特委托乙方提供本西医约定的陪同就医服务。

2. 就医人员基本信息：

姓名：

身份证号码：

联系方式： 与甲方的关系（如有）：

就诊需求：

就医人员既往史及特殊情况（如有）：

3. 陪诊就医日期： 年 月 日。

由于医院科室调整、专家临时停诊、疫情防控等第三方原因，导致约定的当天未能就医的，甲乙双方应另行确定陪诊就医日期或者改约其他专家。

4. 就医人员紧急联系人

（1）姓名：

（2）联系方式：

（3）紧急联系人与就医人员的关系：

二、服务项目

1. 陪诊服务项目一：全程陪诊，服务时长共9小时，具体包括：

（1）诊前关怀服务：乙方收到服务需求后，应根据订单信息（时间），进行订单确认；确认后，乙方陪诊人员将第一时间联系就医人员，了解就医人员病情与就诊需求，并根据就医人员病情嘱咐诊前注意事项；

（2）全程代办服务：医院就诊手续包含办卡、缴费、取药等各项繁杂手续，均由乙方陪诊人员代为办理；

(3) 专业助医服务：乙方陪诊人员将全程协助陪同就医人员，在就医人员遇到病情无法清楚解释，或遇语言不通的情况，乙方陪诊人员可代为向医生准确地描述病情，让医生了解病情，快速做出判断。同时，若医生的医嘱专业难懂，乙方陪诊人员将耐心为就医人员解释。

(4) 现场陪护服务：乙方陪诊人员可根据就医人员情况给予家人般的温暖呵护；

(5) 其他：请填写。

2. 陪诊服务项目二：全程引导，服务时长共4小时，具体包括：

(1) 诊前提醒服务：乙方收到服务需求后，应根据订单信息（时间），进行订单确认；确认后，乙方陪诊人员将下发陪诊信息至就医人员手机，短信内容包含陪诊预约的信息。

(2) 流程规划服务：就医人员在导诊台与乙方陪诊人员汇合后，由陪诊人员对就诊流程进行统筹规划，对就医人员的就诊事项一一安排，使得就医人员能快速完成就诊，避免不必要的麻烦与时间耽搁；

(3) 就诊引导服务：为就医人员就医的整个流程进行有效引导，做到方便、快捷就医。引导事项包含到相应地点进行办卡、缴费、候诊、就诊、检查、取药等；

(4) 诊后贴心关怀：诊后2-3个工作日内，乙方回访人员将进行诊后贴心关怀服务，叮嘱客户按时正确用药，关心就医人员的恢复与健康。

(5) 其他：请填写。

三、服务内容

1. 陪诊人员全程协助、陪伴客户排队取号、医生面诊、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、协助办理入院手续等全过程门诊就医陪伴服务。

2. 因检查过程、医生与患者之间的沟通过程均属于个人隐私，非经患者或家属同意，陪诊人员只能在诊室外等候。

3. 在征得就医人员全权委托同意后，付费、预约检查或手术、取药等过程可由陪诊人员为就医人员排队，需客户亲自参与的，需即将到号前及时呼唤客户到排队窗口办理、处置，就医所产生的费用由甲方（就医人员）自行支付。

4. 陪诊人员根据就医需求合理规划就医流程，优化就医路线设计，并为就医人员提供力所能及的服务，但也必须遵守医院的相关规章制度，排队就诊和检查，就诊时的顺序，仍按挂号单上的排序为准。

5. 如果医生开住院单，陪诊人员会协助就医人员到住院处办理登记手续，如果当天有床位，陪诊人员则将患者护送至病房。

6. 对于不能立即领取的病例资料、检育结果和药品，应客户要求，可代为领取并快递邮，邮费到付。

四、费用支付

1. 服务费用标准：

(1) 服务项目一：¥ 元/每次。

(2) 服务项目二：¥ 元/每次。

2. 甲方选择项目为：服务项目一。

3. 支付方式：甲方应于本合同签订当日一次性向乙方支付相应服务费用。

4. 其他费用：

(1) 如需乙方提供车接车送服务，产生的费用由甲方支付，乙方不承担乘车过程中非因乙方原因造成的任何风险问题。

(2) 本次陪诊服务即指预约当次就诊的全过程有专人陪诊，不包括当次之后的后续检查等陪诊。

(3) 如专家临时停诊，属于不可抗因素，乙方工作人员会尽早通知甲方、就医人员（也有可能医生出诊前临时决定停诊）。此时甲方、就医人员可选择延迟到下一次门诊、改约其他专家（但仍需三个工作日后的门诊）。

(4) 乙方应当为陪诊人员购买意外保险。

(5) 乙方指定收款账号：

户名：

账号：

开户行：

乙方未授权任何员工、第三方收款；付款方未向指定账号付款导致损失的，乙方不承担任何责任。

5. 违约责任

(1) 甲方逾期付款的，乙方有权解除本合同。

(2) 任何一方有其他违反本合同情形的，应赔偿守约方全部损失。

五、 免责条款

(1) 如甲方未如实提供就医人员信息、刻意隐瞒相关情况，由此产生的所有后果由甲方自行承担，与乙方及陪诊人员无关。

(2) 如甲方未如实提供就医人员信息，以下情况乙方不提供服务，并不退还甲方已支付费用。

(3) 本次服务仅含合同约定的陪诊服务，合同履行过程中，非因乙方原因所引起的甲方、就医人员或任何第三方伤害及事故，乙方及乙方陪诊人员不承担任何责任。

(4) 除非乙方有明确书面说明，乙方不对医院的医疗水平、诊疗方案、医疗服务做任何形式的、明示或模式的声明或担保。乙方及乙方陪诊人员若作出的任何医疗建议均仅供参考，不作为甲方及就医人员诊断、用药的根据，就医人员诊疗方案均由甲方及就医人员自身自主决定，与乙方无关。

(5) 如有以下情况甲方应提前告知，乙方视情况决定是否提供相关服务，若甲方隐瞒的，乙方有权不退回甲方已支付的服务费：

——重症和急救病人；

——无亲属陪护的 12 岁以内儿童；

——门急诊留观病人；

——精神病、传染病的病人；

——醉酒状态的病人。

六、 个人信息及隐私保护

1. 因检查过程、医生与患者之间的沟通过程均属于个人隐私，非经就医人员或家属同意，乙方陪诊人员只能在诊室外等候。

2. 乙方为履行本合同有权使用就医人员的身份信息，保存就医人员的身份信息与医疗档案，但乙方不会向任何无关第三方提供、出售、分享就医人员的个人信息。

七、保密

1. 合同各方保证对在讨论、签订、履行本合同过程中所获悉的属于其他方的且无法自公开渠道获取的保密信息予以保密。未经该信息的披露方同意，信息接收方不得向任何第三方泄露该信息的全部或部分内容。

上述保密义务，在本合同终止或解除之后仍需履行。

2. 保密信息是指信息披露方向信息接收方在本合同签订之前或之后披露的任何非公开的信息，不论书面、口头或其他形式，包括但不限于作品、技术及经营的相关信息。作品相关信息包括艺术作品原作、照片、草稿、参数；技术信息包括技术、设计、图样、译文、图标、模型、制程、计数法、软件程序、软件来源文件、有关研究与实验工作的记录或成果等；经营信息包括营运信息、投标文件、财务/业务数据、人事数据、采购资料、客户资料或销售数据等。

八、争议解决

本协议发生的争议，由双方当事人协商解决；协商不成的，任何一方均可向乙方所在地人民法院提起诉讼。

九、附则

1. 本合同一式二份，合同各方各执一份。各份合同文本具有同等法律效力。
2. 本合同未尽事宜，双方应另行协商并签订补充协议。
3. 本合同经各方签名或盖章后生效。

甲方（委托方）签字：

乙方（受托方）盖章：

日期：

日期：

甲方确认：已经详细阅读了本合同及附件的全部条款及内容，乙方已经就本合同全部内容向甲方进行详细解释说明，包括但不限于免除或限制乙方责任的条款、甲方违约责任条款。甲方完全了解且同意履行本合同全部内容，接受履行本合同所产生的全部收益及风险。

甲方（签名）：

乙方（盖章）：

法定代表人或授权代表：
