

DB32

江苏省地方标准

DB32/T 5063—2025

## 三级医疗机构门诊服务规范

Outpatient service specification for tertiary care institutions

2025-02-21 发布

2025-03-21 实施

江苏省市场监督管理局 发布  
中国标准出版社 出版

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 人员要求 .....1

    4.2 场所环境卫生要求 .....1

    4.3 管理规范要求 .....2

    4.4 其他要求 .....2

5 服务流程 .....2

6 服务内容 .....3

    6.1 导诊 .....3

    6.2 分诊 .....3

    6.3 挂号与缴费 .....3

    6.4 接诊 .....3

    6.5 检查检验 .....3

    6.6 诊疗处置 .....3

    6.7 健康随访与宣教 .....4

    6.8 质控 .....4

7 投诉 .....4

8 服务评价与改进 .....4

    8.1 服务评价 .....4

    8.2 服务改进 .....4

参考文献.....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。

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。

本文件由江苏省卫生健康委员会提出并组织实施。

本文件由江苏省卫生健康标准化技术委员会归口。

本文件起草单位：江苏省人民医院、南京医科大学附属苏州医院（苏州市立医院）、南京医科大学、江苏省中医院。

本文件主要起草人：丁强、刘云、陈彦、张成、钱东福、潘寅兵、李春雨、王可欣、谢欣照、王婷、潘涛、吕东岭、龚青云、吴子怡、吕昕怡、薛嘉怡、陈齐峰、庄智伟。

# 三级医疗机构门诊服务规范

## 1 范围

本文件规定了三级医疗机构门诊服务的基本要求、内容、流程等方面的要求。  
本文件适用于江苏省三级医疗机构开展门诊服务(不含急诊、发热门诊、肠道门诊、互联网门诊)。

## 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 2894 安全标志及其使用导则
- GB/T 10001.6 公共信息图形符号 第6部分:医疗保健符号
- GB 15630 消防安全标志设置要求
- GB/T 18883 室内空气质量标准
- GB 50016 建筑设计防火规范(2018年版)
- GB 50763 无障碍设计规范
- GB 51309 消防应急照明和疏散指示系统技术标准
- WS 308 医疗机构消防安全管理
- WS/T 368 医院空气净化管理规范
- WS/T 512 医疗机构环境表面清洁与消毒管理规范

## 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

**门诊服务 outpatient service**

在医疗机构门诊部门内,由医务人员为患者提供医疗服务的行为。

注:包括导诊、分诊、挂号、就诊、检验检查、诊疗处置及健康宣教等。

## 4 基本要求

### 4.1 人员要求

- 4.1.1 各医疗机构门诊宜根据实际情况,结合医疗服务的内容和工作量,合理配备对应数量、级别的技术人员,包括但不限于行政人员、医护人员、服务人员等。
- 4.1.2 应具备相应的知识水平,熟悉岗位业务流程。
- 4.1.3 应具备良好的语言沟通能力,态度亲和,举止文明;着装干净整洁,佩戴工作牌。

### 4.2 场所环境卫生要求

- 4.2.1 应保障就诊环境适宜,按照 WS/T 512 的规定保持环境干净整洁,按照 WS/T 368 的规定保持空

气清新,室内空气质量应符合 GB/T 18883 的规定。

4.2.2 应在门诊范围内,应符合 GB 50763 的规定设置无障碍设施,并保障其正常使用。

4.2.3 应在门诊大厅、导诊台、诊区等区域,按照 GB 2894、GB/T 10001.6 的要求,设置醒目的服务标识和标志。

4.3 管理规范要求

4.3.1 应完善三级医疗机构门诊服务制度建设,落实各岗位职责。

4.3.2 应建立日常管理制度,安排专人对门诊场所卫生及设施设备开展维护保养。

4.3.3 应展现医疗机构的人文关怀与社会责任,宜设置母婴室、开设绿色通道等。

4.4 其他要求

4.4.1 应按照 GB 51309、GB 50016、WS 308 规定,设置应急照明、疏散、消防等相关设施,消防设施标志应符合 GB 15630 的要求,并配备满足诊疗服务需求的电脑、打印机、叫号机等设备。

4.4.2 医疗设施设备的配备应符合相应类型医疗机构的基本标准要求。

4.4.3 应按照《国家卫生健康委办公厅关于进一步完善预约诊疗制度加强智慧医院建设的通知》的要求,完善智能导医分诊、候诊提醒、门急诊病历自助打印和查询等信息化服务。

4.4.4 应按照《医疗机构基本标准(试行)》《医疗机构设置规划指导原则》(2021—2025 年)的要求,根据诊疗服务需求合理规划候诊区、诊室、治疗室、手术室等功能分区。

4.4.5 在确保十八项医疗核心制度的前提下,应落实预约诊疗、门诊病历质量管理、应急演练等制度,并明文可查。

5 服务流程

具体服务流程见图 1。

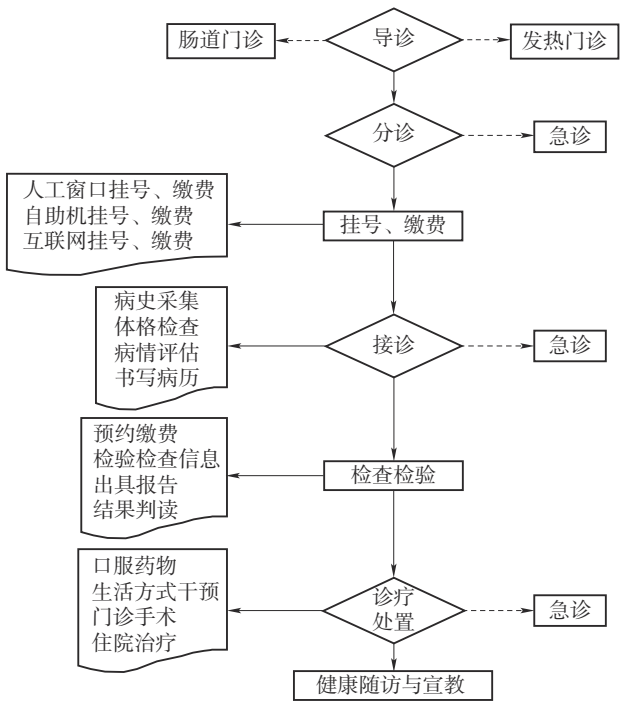


图 1 三级医疗机构门诊服务流程

## 6 服务内容

### 6.1 导诊

- 6.1.1 应优先为高龄失能老人、孕妇、残障人士、现役军人等特殊人群提供就医指导。
- 6.1.2 应建立“一站式”服务中心,配备相关人员,为患者提供挂号、检查、住院等服务。
- 6.1.3 应参考《医疗机构门诊质量管理暂行规定》,配备门诊导医人员、共享轮椅等便民设施或智能引导设备为行动不便的患者提供就医辅助服务,数量不低于日均门诊量的0.2%。

### 6.2 分诊

- 6.2.1 应遵循先急后缓、先重后轻的分诊原则。
- 6.2.2 应优先对80周岁以上的高龄老年人给予帮助;应对病情达到急诊分级的患者,开启绿色通道。

### 6.3 挂号与缴费

- 6.3.1 应尽量简化挂号及缴费流程,有条件的医院可推行“先就诊,后挂号缴费”的模式。
- 6.3.2 应提供缴费窗口、自助设备、互联网医疗等多种挂号方式。
- 6.3.3 应支持微信、支付宝、医保卡、现金等多形式缴费方式。
- 6.3.4 应建立实名制、信息化预约管理平台,统一管理、动态调配预约号源,实行分时段预约诊疗服务。各医疗机构可视情况,对爽约号源进行管理。
- 6.3.5 应提示患者候诊时间及候诊区地点;如遇医师停诊或出诊变动,应及时告知已预约患者。

### 6.4 接诊

- 6.4.1 宜保障患者到院30 min内就诊。
- 6.4.2 门诊医生应遵循首诊负责制,对患者进行病史采集、体格检查和病情评估,并依据病情开具相关检查检验以明确诊断。
- 6.4.3 医生应认真完成门诊病历书写。
- 6.4.4 对于病情复杂或者病程较长需要住院治疗的,应开具住院通知单,收住入院进一步诊疗。
- 6.4.5 应对潜在急重症患者给予重点关注和救治。

### 6.5 检查检验

- 6.5.1 应提供集中预约、自助预约、诊间预约等多种服务。对有条件的医疗机构可支持患者自主开单预约。
- 6.5.2 检查单应明确患者检查时间、地点、注意事项等信息。
- 6.5.3 检查为有创操作时,应明确告知注意事项及风险,必要时与患者或其委托的家属(代理人)、法定监护人等签署知情同意书。
- 6.5.4 应在规定时限内出具检验和检查报告。
- 6.5.5 应落实门诊危急值管理制度。
- 6.5.6 门诊医生应对检查检验结果进行判读,并向患者解释临床意义。

### 6.6 诊疗处置

- 6.6.1 应对急重症患者进行急诊处置,并和急诊人员进行病情交接。

- 6.6.2 应对慢性病患者进行生活方式干预指导。
- 6.6.3 开具处方应规范、合理。
- 6.6.4 应提供门诊相关药学服务,包括但不限于药品配备、用药指导。
- 6.6.5 应依据病情复杂度及手术规模选择治疗方式。

## 6.7 健康随访与宣教

- 6.7.1 应通过电话、微信、短信推送等方式提供健康随访与宣教服务。
- 6.7.2 应开展文字、音频、视频等多种形式的健康随访与宣教服务。

## 6.8 质控

应加强医疗服务能力,遵循门诊处方审核及点评制度,定期完成质控考核。

## 7 投诉

应保证患者投诉渠道畅通,妥善处理投诉意见,并及时反馈结果。

## 8 服务评价与改进

### 8.1 服务评价

- 8.1.1 评价内容应包括导诊、分诊、挂号与缴费等。
- 8.1.2 评价方式包括但不限于上级部门评价、第三方评价、内部评价。
- 8.1.3 三级医疗机构门诊应建立满意度评价机制,宜每月开展一次。

### 8.2 服务改进

- 8.2.1 根据评价结果中的反馈意见,总结服务经验,进行服务反思。
- 8.2.2 建立完善的配套机制,如奖惩公开公正处置机制、评价结果公开公正机制等。

参 考 文 献

[1] GB/T 40973—2021 针灸门诊基本服务规范

[2] DB22/T 3541—2023 日间手术中心护理质量安全管理规范

[3] DB32/T 4777 医养结合机构医疗服务规范

[4] DB34/T 4327—2022 门诊预约诊疗服务规范

[5] DB34/T 4328—2022 门诊导医服务规范

[6] DB34/T 4865—2024 医院门诊投诉处置规范

[7] DB36/T 1981—2024 医疗机构老年人就医门诊服务管理规范

[8] 三级医院评审标准(国卫医政发〔2022〕31号)

[9] 医疗机构基本标准(试行)(卫医发〔1994〕30号)

[10] 医疗机构药学门诊服务规范(国卫办医函〔2021〕520号)

[11] 医疗机构门诊质量管理暂行规定(国卫办医发〔2022〕8号)

[12] 国家卫生健康委办公厅关于进一步完善预约诊疗制度加强智慧医院建设的通知(国卫办医函〔2020〕405号)

---