

海南自贸港涉外医疗领域语言服务现状调查与提升对策研究

赵一蔓¹, 朱晚莹¹, 田孟华¹, 程海东^{2*}

¹三亚学院外国语学院俄语系, 海南 三亚

²三亚学院俄语中心, 海南 三亚

收稿日期: 2025年7月17日; 录用日期: 2025年8月12日; 发布日期: 2025年8月27日

摘要

海南自贸港建设与发展过程中产生了大量涉外医疗语言服务需求, 但海南面临医疗语言服务企业数量偏少、人才短缺、技术应用不足等挑战。本研究首次综合梳理海南自贸港医疗领域语言服务发展与研究现状, 剖析涉外医疗语言服务优缺点及存在的问题, 针对性提出加强人才培养与引进、创新技术应用、制定统一医疗语言服务标准与规范等对策, 助力海南医疗旅游行业高质量发展和打造自贸港国际医疗服务品牌。

关键词

海南自贸港, 国际医疗服务, 语言服务, 现状调查, 提升对策

Investigation on the Current State of Language Services in the International Medical Field in Hainan Free Trade Port and Research on the Enhancement Strategies

Yiman Zhao¹, Wanying Zhu¹, Menghua Tian¹, Haidong Cheng^{2*}

¹Department of Russian, School of Foreign Languages, University of Sanya, Sanya Hainan

²Russian Center, University of Sanya, Sanya Hainan

Received: Jul. 17th, 2025; accepted: Aug. 12th, 2025; published: Aug. 27th, 2025

*通讯作者。

文章引用: 赵一蔓, 朱晚莹, 田孟华, 程海东. 海南自贸港涉外医疗领域语言服务现状调查与提升对策研究[J]. 现代语言学, 2025, 13(8): 993-1000. DOI: 10.12677/ml.2025.138925

Abstract

The construction and development of the Hainan Free Trade Port (FTP) have generated substantial demand for language services in the international medical field. However, Hainan faces challenges such as a scarcity of specialized medical language service providers, talent shortages, and insufficient application of technology. This study is the first to comprehensively review the development and research status of language services in Hainan FTP's medical sector, analyze the strengths, weaknesses, and existing problems in international medical language services, and propose targeted strategies. These include strengthening talent cultivation and recruitment, innovating technology application, and establishing unified standards and norms for medical language services. The findings aim to support the high-quality development of Hainan's medical tourism industry and contribute to building an international medical service brand for the Free Trade Port.

Keywords

Hainan Free Trade Port (FTP), International Medical Services, Language Services, Status Investigation, Enhancement Strategies

Copyright © 2025 by author(s) and Hans Publishers Inc.

This work is licensed under the Creative Commons Attribution International License (CC BY 4.0).

<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



Open Access

1. 引言

在海南建设中国特色自由贸易港进程中，近年来涉外医疗领域发展迅速。海南博鳌乐城国际医疗旅游先行区高端医疗已形成较大规模，中医药服务贸易不断扩展，每年接待境外人员就诊数量快速增长，其中三亚市中医院 2024 年接待外籍人士近 7000 人次，与 2023 年相比增加 5000 多人(三亚市中医院 2023 年接待外籍人士 1269 人次) [1] [2]。海南自贸港国际化医疗资源加速聚集，不仅有国际医疗机构入驻，也成功引进国际创新药械，缩短了与国际医疗技术的差距，为患者提供了更多更好的治疗选择[3]。高质量语言服务在消除医患跨语言沟通障碍、国际医疗合作等领域发挥着重要作用。涉外语言服务可以吸引海内外涉外医疗与海南自贸港展开合作，引入先进医疗技术与管理经验；吸引海外医疗旅游客源，为自贸港建设注入发展动力，提升海南在全球医疗领域的影响力与竞争力。本研究旨在深入探究海南自贸港复杂多元的涉外医疗需求背景下医疗语言服务现状与不足，为后续针对性地提出改进策略提供建议和参考。

2. 研究现状综述

2.1. 国内外医疗领域语言服务的发展现状

随着《健康中国“2030”规划纲要》的印发，并提出“普及健康生活、优化健康服务、完善健康保障、建设健康环境、发展健康产业”五方面的战略任务，这表明健康中国进入了全面实施阶段[4]，医学语言服务需求也逐渐凸显。根据中国医学语言服务行业发展蓝皮书(20203)调研数据[5]显示，2012~2022 年，经济活动涉及医学语言服务的企业分布最多的地区是北京、上海、广东、江苏、山东这五个省市。其中，北京、上海已经连续十年位列前二。技能型服务，如口译、笔译、销售/市场营销、医学写作是医药学领域对医学语言服务的主要需求类型，所需语种以英语为主，小语种需求显著。国外各国政策法规推动语言服务普及，如：美国德国等国家要求医院配备专业医疗译员及强制提供语言服务等。但技术工具

仍存在误译风险，需要与专业人员结合使用。

2.2. 国内外医疗领域语言服务的研究现状

目前，国内医疗领域语言服务行业大多围绕着语言服务人才所需要的相关能力及人工智能翻译软件在实际医学中的应用进行研究。医学语言服务行业的发展逐渐多元化，对翻译人才要求不仅是单一的翻译能力，而是需要“语言服务+”人才。吕立松、李清华(2024)揭示了医学语言服务行业在理论与实践层面的融合路径，为推动医学领域语言服务行业的发展提供理论支持与实践参考[6]。医药类与外语类院校在人才培养方案中可以结合自身的优势学科，补充学习医学基础知识和行业术语。孙琳、张海欧(2024)研究发现翻译工作坊教学模式有助于医学生提升“专业 + 技能 + 技术”能力，并着重分析医学语言服务人才所需的相关能力[7]。大语言模型在医学教学中的应用逐步成为关注的热点，如王珍珍等(2024)详细讨论了 ChatGPT 在医学教学中的应用、面临的挑战，并提出解决思路[8]。

医学领域语言服务行业的不断发展，医学翻译知识和术语使用规范便更加重要，Kovács Gabriella (2023)通过研究智慧匈牙利特兰西瓦尼亚大学的翻译专业学生将英语医学文本翻译成他们的母语(匈牙利语)和官方语言(罗马尼亚语)的能力，探究医学知识缺乏对翻译的影响及应对策略[9]。而 Mihai Robert Rusu (2023)着重探讨通过医学术语管理和标准化的概念和方法工具包提升译员的翻译质量[10]。Ng Faye Yu Ci 等学者对医护人员缺失人工智能(AI)技术培训进行研究，制定了人工智能教育的核心课程，就如何将教学融入现有课程提出了建议[11]。此外，Valdez Susana (2022)采用跨学科的翻译规范研究方法，对 34 名医护人员进行问卷调查他们对医械译文的评价，能够发现忠实话语对医学翻译质量感知的影响[12]。

3. 海南自贸港涉外医疗领域语言服务现状调查

3.1. 海南自贸港涉外医疗语言服务的特点

① 语言需求多样化：国家政策赋能与支持下，海南享有全国最优的入境免签政策目前，免签已成为外籍人士入境海南的主要方式，外籍患者语种覆盖英语、俄语、东南亚等多语言服务，如专程体验艾熏、针灸等中医医疗项目的俄罗斯工程师；海南省第二人民医院接受救治的澳大利亚肿瘤患者；以及来乐城先行区体验难忘的“医疗 + 旅游”的印尼旅游团等[2]。如今，乐城先行区开始成为东南亚、中亚、中东等游客的体检、疗养目的地[2]。

② 医学领域专业性要求与医疗场景的多样化：医学治疗涉及复杂专业的医学术语的翻译，需要译员经过专业性培训。医疗场景涵盖门诊、手术沟通、康复治疗、远程医疗等多种场景，需要适应不同场景下的口笔译语言服务需求。

③ 技术赋能：海南自贸港鼓励数字化医疗，语言服务结合 AI 技术赋能，可以提高医疗救治和服务效率。

④ 中医药语言服务需求旺盛：中医药康养旅游是海南的特色，为丰富中医药健康旅游产品，发挥中医药在海南自贸港建设和经济社会发展中的作用，海南省卫健委、海南省文旅厅、省委人才发展局联合公布《海南省第一批中医药健康旅游基地名单》，吸引了国内外游客前往体验。如三亚国际友好中医疗养院推出“喜松堂”中医药文化体验线路，制定游客个性化的调理方案，受到外籍游客们的喜爱。

3.2. 涉外医疗语言服务的需求状况

海南自贸港作为中国对外开放的前沿阵地，涉外医疗旅游的语言服务需求主体呈现多元化特征。国际患者群体是核心需求方，包括短期旅游就医者、商务人士及长期居留的外籍工作者，前者需应急性多语种口译和快速文书翻译服务，后者则依赖精准的医疗术语翻译及双语健康档案管理等持续性支持。涉

外医疗机构及从业者是服务供给的关键主体，如博鳌乐城国际医疗旅游先行区内的国际医院需提供全流程多语言服务，外籍医疗团队则需双向语言培训以保障跨文化协作。政策与产业支撑主体涵盖政府监管部门及医疗旅游服务商，前者需处理多语言政策宣介和涉外纠纷调解，后者则通过多语种宣传和陪同翻译推广“海南健康游”。衍生服务相关主体如国际保险机构和跨国药企，强调术语标准化翻译及临床试验多语言知情同意服务。此外，特殊场景如公共卫生事件中的多语言警示发布、数字医疗平台的 AI 语音交互功能，也对语言服务的即时性和技术融合提出更高要求。

3.3. 涉外医疗语言服务提供主体与服务类型

3.3.1. 提供主体

(1) 医院内部语言服务部门设置情况

翻译岗：部分大型综合医院设立了专门的翻译岗，主要集中在海口、三亚、博鳌乐城等重点医疗机构，以满足国际患者的医疗需求。在日常工作中，翻译岗人员主要负责协助外籍患者挂号、引导就医流程，处理医患沟通翻译任务。

涉外门诊：截至 2025 年 6 月海南省有多家医院开设了涉外门诊，例如海南省人民医院、三亚中心医院等，这些医院旨在集中为外籍患者提供一站式医疗服务。涉外门诊医护人员虽有一定外语基础，可以帮助外来患者就医，但水平参差不齐，他们的优势在于熟悉医院内部诊疗流程，能比较及时对接各科室资源，不过外语表达的专业性和流畅性不足。

(2) 第三方语言服务提供商的参与情况

本土医疗翻译企业：海口铭哲医学翻译有限公司是一家海南本土专注于医学领域翻译服务的企业，涵盖中医学、基础医学、公共卫生、医学信息、化妆品及保健品等多领域的翻译。是中国翻译协会会员，在海口翻译行业中，凭借其专业的医学翻译服务，有一定的知名度和影响力。此外，越来越多的国内一线语言服务提供商看好海南自贸港医疗领域发展的潜在前景而投资海南，其中创思立信海南翻译公司就是代表之一。部分医疗企业也开始涉足语言服务领域，但多是围绕自身产品推广，在临床诊疗语言服务环节介入较少，未能充分发挥其专业资源优势。

3.3.2. 医疗语言服务类型

(1) 口笔译医疗语言服务

在日常涉外医疗中，口译是海南涉外医疗最直接的语言服务形式。医疗资料笔译主要设计海南各大医院的病历翻译，各类多语种健康科普手册、医院科室介绍等资料的翻译，如三亚国际友好中医疗养院提供多语种医疗资料。

(2) 医疗语言服务景观

医疗领域的多语言景观是国际化医疗语言服务的重要组成部分。海南目前越来越多的医疗机构设置相关的多语种标识，提升了外籍游客和人才就诊便利度。我们在三亚国际友好中医疗养院进行实地调研，共拍摄图片 72 张，其中包含楼层指引、大厅标识、外围指示牌、门诊标识以及专家介绍等(如表 1)。它们大部分都用中、英、俄三种语言显示，多语言医疗资料提供此类的资料比较齐全，可以满足不同群体需求，可以发挥其辅助医疗服务的作用。

(3) 线上语言服务

此外，项目团队还对三亚市主要医院的网站和公众号多语服务景观进行了调研，结果呈现如下：① 官网和公众号界面多语服务严重缺失，调研的 5 家医院(三亚市人民医院、三亚市中医院、三亚市中心医院、中国人民解放军总医院海南医院)中仅有 1 家(三亚市中医院国际疗养院)建设有外语界面，但网站信息停留在 2019 年。② 线上预约渠道分散：多数医院官网需扫码跳转公众号预约(如三亚中心医院、市人民医

院),但公众号无外语界面,导致外国患者预约流程中断,语言服务链条断裂。电话预约占比较高,三亚市人民医院、北大口腔医院仍依赖电话预约,对语言不通者极不友好。

Table 1. Sanya International Friendship TCM Hospital: On-site survey data sheet
表 1. 三亚国际友好中医疗养院实地调研数据表

楼层数	拍摄图片数量	语言文字种类	语言文字排列顺序	拍摄地点
1	19	3	中文 - 英语 - 俄语	三亚国际友好中医疗养院
2	11	3	中文 - 英语 - 俄语	三亚国际友好中医疗养院
3	6	3	中文 - 英语 - 俄语	三亚国际友好中医疗养院
4	8	3	中文 - 英语 - 俄语	三亚国际友好中医疗养院
5	5	3	中文 - 英语 - 俄语	三亚国际友好中医疗养院
6	8	3	中文 - 英语 - 俄语	三亚国际友好中医疗养院
7	3	3	中文 - 英语 - 俄语	三亚国际友好中医疗养院
8	7	3	中文 - 英语 - 俄语	三亚国际友好中医疗养院
9	5	3	中文 - 英语 - 俄语	三亚国际友好中医疗养院

除以上不够完善的线上语言服务之外,海南整体推出了 16 项便利外籍人员在琼工作生活的举措,包括在海易办 APP 设立英文版国际服务工作专区、发放《外籍人士在琼服务手册》等,这些措施虽未直接针对涉外医疗语言服务,但从整体上改善了外籍人员在海南获取各类服务,包括医疗服务的语言环境。

3.4. 海南医疗服务人员语言能力培训与提升

海南涉外医疗服务人员的语言能力建设与提升尚处于发展阶段。对于多语言能力的评估缺乏统一衡量标准和措施,难以准确地衡量服务人员在实际涉外医疗场景中的语言应用水平。部分医疗机构意识到语言能力的重要性,但培训内容和方式较为零散。部分医院或区域组织内部的英语培训课程,通过各种各样的形式展现他们在培训期间的学习成果,结合自身工作实际,运用学习到的英语知识技能,再现真实的服务场景,以线上沟通、地接服务、挂号问诊等一系列流程模拟[13],对医疗语言服务的提升有一定作用。

海南省部分高校设立医疗英语专业外语等课程培训,但大多数外语类专业缺乏医疗翻译方向的课程和人才培养,从而导致人才培养与市场需求之间的对接存在脱节现象,培养出的人才可能无法完全满足实际涉外医疗服务的需求。

3.5. 语言服务技术在海南医疗行业应用现状

医疗语言服务工作开始逐步使用引入多语言翻译机,打破语言壁垒,提升患者体验,优化医疗服务流程,如海南医院门诊采用智能导诊机器人,机器翻译在医疗领域也进一步得以应用。在一些简单的医疗指引场景中,机器人能够提供初步的翻译服务和导诊服务,能够自动识别并转换多种语言,确保医疗信息的准确传递。无论是英语、法语等主流语言,还是一些小语种,多语言翻译机都能应对,为来自世界各地的患者提供贴心的医疗服务。但是,其准确性在面对复杂医学术语、具有地方特色的病症表述时存在一定局限性。远程口译技术可打破地域限制,患者能够远程地点接受专业的医疗服务。语言障碍仍然是制约远程医疗服务发展的一个重要因素。但远程口译技术通过提供多语种翻译服务,为远程医疗服务搭建了语言沟通的桥梁。

4. 海南自贸港涉外医疗领域语言服务存在的问题

自贸港医学语言服务需求与供给不平衡,存在涉外医疗语言服务专业人才短缺、人才培养与产业需求并不匹配等问题。

4.1. “医疗 + 语言”复合型人才短缺

海南省内仅有海南医科大学开设医学英语相关课程和辅修专业,但每年毕业生不足百人。随着“一带一路”和自贸港的不断发展下,医学语言服务需求方的语种需求类型呈现多样化特点,但这与人才培养方输出的人才的语种类型存在差异。高校培养的复合型人才大多只接受过英语学习,对非通用语种学习极少。此外,医疗语言服务行业人员存在医疗专业知识与语言能力的结合问题,其主要学习的医学英语仅是语言学习的基础课程,缺乏实践锻炼机会,难以培养实际医学语言服务翻译工作需要的能力。

4.2. 涉外医疗公共语言服务有待进一步完善

医院内部信息系统,官网公众号等缺乏多语言界面支持,省内大部分医院只能支持中文和英语语言,但中外文界面信息翻译存在诸多问题。外籍患者难以独立完成线上挂号预约、缴费等流程。且医院内部部门之间存在协调障碍,部门协助低效,外籍患者就诊大多为国际医疗部,但国际医疗部与临床科室缺乏协同机制,翻译人员沟通不到位,易造成沟通障碍,耽误救治时间。

4.3. 技术应用的局限性、隐私保护且存在技术更新与适配问题

目前,市场上主流 AI 翻译软件对于复杂医学术语的识别准确率较低,容易导致误译风险。一些医院系统与翻译设备数据接口可能存在不兼容问题。翻译设备在翻译中涉及患者隐私数据存在安全隐私风险,导致患者隐私泄露。海南自贸港在涉外医疗领域与外部服务提供商的合作机制建设方面,目前通过政策创新逐步推进,但仍面临信用管理、资质认证标准等问题。当前信用信息评价体系并不完善,仅依赖《海南省医疗卫生信用信息管理办法》,但对第三方服务商的动态信用评价机制未细化。海南医疗翻译服务资质认证不统一,服务质量参差不齐,翻译公司等资质仍需审核与认证。

5. 提升海南自贸港涉外医疗领域语言服务的对策

① 加强人才培养与引进

依托政策优势,“发挥高等学校在提升海南公民外语水平行动中的主力军作用”[14],整合海南当地高校教育资源,鼓励高校外语学院与医学院校开展深度合作。让学生既具备扎实的外语功底,又掌握专业医学知识。同时强化实践教学环节,与自贸港内各大医院、涉外医疗机构紧密合作,为学生提供充足的实践机会,让学生锻炼口笔译能力,积累经验。

② 制定人才引进政策与激励机制

海南自贸港应充分利用自身政策优势,出台针对涉外医疗语言服务人才的专项人才引进政策。为海外高层次医疗翻译人才提供具有竞争力的薪酬待遇、住房补贴等福利,同时设立人才激励机制,设立专项奖金,激发人才工作积极性与创造力。

③ 推动技术创新与应用

需要政府设立专项科研基金,支持研发团队,训练优化人工智能医疗翻译模型提高翻译准确率。鼓励科技企业开发医疗专用的智能翻译设备、软件,为市场提供多元化的技术解决方案,加速技术升级。

④ 优化技术应用环境与流程

医院内部应加强信息化建设,确保全院覆盖高速稳定的无线网络,保障远程口译、在线翻译协作平

台等技术的流畅运行。对医护人员和语言服务人员开展相应的技术应用培训，并制定详细的技术使用规范，明确在不同医疗场景下如何合理选择、有效运用翻译技术，提高服务效率与质量。

⑤ 完善管理与协调机制

在医疗卫生行政管理部门下，设立专门的涉外医疗语言服务协调中心，负责统筹规划、协调管理自贸港内涉外医疗语言服务工作。

⑥ 制定统一的医疗语言服务标准与规范

结合海南自贸港实际情况，制定统一的涉外医疗语言服务标准与规范，定期对医院、第三方语言服务提供商等进行考核评估，促使整个行业提升服务质量，保障涉外医疗语言服务的规范化、标准化发展。

6. 结论与展望

随着海南自贸港国际交流的日益深入，涉外医疗语言服务技术具有很大的潜力，将成为中外医疗文化交流的重要平台之一。面对大量的外籍人员医疗、康养需求，需要进一步建立涉外医疗语言服务人才长效培养机制，包括构建高校、医疗机构和社会培训机构之间的协同培养模式，提升海南自贸港在全球医疗领域的影响力，助力打造健康海南品牌。

基金项目

海南省 2024 年度大学生创新训练项目“海南自贸港涉外医疗领域语言服务现状调查与提升对策研究”(S202413892061)。

参考文献

- [1] 周春燕. 海南充分释放免签入境政策效能[N]. 中国改革报, 2024-03-27(003).
- [2] 从“治病”到“圈粉”海南开放医疗服务赢得国外患者点赞[EB/OL]. 2025-03-27. <http://hq.news.cn/20250327/0c40ed63b937479089bf72b2e0c2c97/c.html>, 2025-07-27.
- [3] 袁宇. 乐城先行区充分释放政策红利, 实现高质量发展 成为国际创新药械率先进入中国市场最主要通道[N]. 海南日报, 2022-02-25(A001-002).
- [4] 中共中央国务院印发《“健康中国 2030”规划纲要》[EB/OL]. 2016-10-15. https://www.gov.cn/zhengce/2016-10/25/content_5124174.htm, 2025-07-11.
- [5] 中国外文局翻译院, 中国翻译协会医学翻译委员会, 广东外语外贸大学, 北京第二外国语学院. 中国医学语言服务行业发展蓝皮书[R]. 2023.
- [6] 吕立松, 李清华. 跨界与创新的语言与医学交叉研究综述[J]. 医学与哲学, 2024, 45(24): 72-75.
- [7] 孙琳, 张海欧. 基于翻译工作坊的医疗语言服务人才培养模式研究[J]. 海外英语, 2024(22): 1-4, 8.
- [8] 王珍珍, 向巴卓玛, 赵岩松, 马星光. 以 ChatGPT 为代表的大型语言模型在医学教学中的应用[J]. 医学教育管理, 2024, 10(6): 692-697.
- [9] Kovács, G. (2023) Medical Texts and Their Translation in Translator Training. *Acta Universitatis Sapientiae, Philologica*, 15, 75-85. <https://doi.org/10.2478/ausp-2023-0017>
- [10] Rusu, M.R. (2023) Informed Decision Making in Translating Assessment Scales in Physical Therapy. *Open Linguistics*, 9, Article ID: 20220258. <https://doi.org/10.1515/opli-2022-0258>
- [11] Ng, F.Y.C., Thirunavukarasu, A.J., Cheng, H., Tan, T.F., Gutierrez, L., Lan, Y., et al. (2023) Artificial Intelligence Education: An Evidence-Based Medicine Approach for Consumers, Translators, and Developers. *Cell Reports Medicine*, 4, Article ID: 101230. <https://doi.org/10.1016/j.xcrm.2023.101230>
- [12] Valdez, S. (2022) On the Reception of Biomedical Translation: Comparing and Contrasting Health Professionals' Evaluation of Translation Options and Expectations about the Safe Use of Medical Devices in Portuguese. *The Translator*, 28, 538-554. <https://doi.org/10.1080/13556509.2022.2159297>
- [13] 博鳌乐城. 充电赋能强本领! 乐城 2024 年英语能力提升培训班结业仪式顺利举行[EB/OL]. 2024-12-20.

- <https://baijiahao.baidu.com/s?id=1818922050024671781&wfr=spider&for=pc>, 2025-07-11.
- [14] 海南省人民政府办公厅关于印发海南省全面提升公民外语水平行动方案的通知[EB/OL]. 2019-01-09.
<https://www.hainan.gov.cn/hainan/szfbgtwj/201901/bd7ec3b3ee244b13a9623d0d0bd438c8.shtml>, 2025-07-11.