

陪诊师—— 被患者需要也需要被监管

“一个人去医院真的挺孤独”“如果不熟悉医院的操作流程,老人自己处理起来确实很麻烦”“陪诊师没听说过,倒是听说过‘医托’”……据《2021年我国卫生健康事业发展统计公报》显示,2021年全国医疗卫生机构总诊疗人次84.7亿,居民平均到医疗卫生机构就诊6.0次。

随着医疗就诊人次的增加,衍生出一个新兴行业——陪诊师。顾名思义,陪诊师会陪同患者就诊,协助完成挂号、排队、取片子等繁琐流程。在陪诊师的眼中,这一职业是老人、孕妇、“社交恐惧症”人士的就诊“福音”;有医疗从业者认为,这一新兴行业的存在确有意义,但处于监管空白的“尴尬期”,唯有规范约束才能走得更远。

有人觉得方便实用
有人觉得风险难免

“第一次听说陪诊这个行业……当天体验下来感觉还不错,不需要我操心。我就负责检查,其他的取号、交费、医嘱等等,陪诊师都陪我完成。”今年7月,网友小午在某互联网分享平台写下了自己被陪诊的经历。

独自一人居住的她,因从未去医院做过检查而有些胆怯,踌躇之下她选择了一名陪诊师陪同就医。在这篇笔记的评论区,有网友对陪诊师这一职业表示认可,“这很适合‘社恐’且害怕看病的我”“我老了肯定也需要”……

在今年28岁的互联网从业者桑励看来,陪诊师的出现比较契合如今的就医大环境。“我之前去医院看病,就遇到过老人手足无措求医的情况。他们的孩子不在身边,自己又不会用智能手机提前预约挂号,医院里的充值机器操作起来也很费劲,这时如果有人能陪诊,就能方便很多。”桑励说,看到孤零零排队看病的老人,他的心中总会泛起一阵酸楚,“假如我家老人真的需要独自看病,我肯定愿意花钱给他们找陪诊。”

“在医院帮忙挂号、取单子……这不就是‘医托’和‘黄牛’的升级版吗?现在医院也有志愿者,如果遇到不称职的陪诊师,退费都是个麻烦事。”提到“陪诊”一词,今年50岁的赵女士虽能理解却有些担忧。“看病就需要患者提供真实信息,具体怎么收费也没有明确规定,风险还是挺大的。”

陪诊行业逐渐“开疆拓土”
济南陪诊1日收费百元

便捷的陪诊行业已在手机端“遍地开花”。在安卓手机的应用商店内,部分与陪诊相关的APP下载量高达十余万次。APP详情处显示,平台入驻的均是优秀陪诊师,是具有医疗相关教育资质或从事医疗相关工作等领域的专业人士,陪诊APP的下单服务可以覆盖全国。

在58同城及淘宝APP检索“陪诊”,能找到不同城市的陪诊服务商品。提供济南陪诊服务的网店显示,可以陪同在山东济南各大医院就医,包括知名度较高的山东大学齐鲁医院、山东省中医院、山东省立医院、山东大学齐鲁儿童医院等。

在与客服沟通中记者获悉,陪诊服务目前涵盖代取报告、排队跑腿、手术陪同、切片送取、车站接送等服务。有陪



济南一家三甲医院的自助服务区

诊服务商家表示,陪诊服务适合子女无法陪伴的老人、孕妇、宝妈以及不熟悉医院环境的就诊者。

浏览多家陪诊服务发现,目前线下陪诊多是按天计费。多名济南陪诊师半天的陪诊费在50元至200元上下,全天收费在300元至500元左右。诸如北京、上海等城市的知名医院陪诊费要相对提高,其价格也与医院科室及陪诊项目相挂钩。

陪诊师需熟悉就诊流程
熟悉医疗知识更吃香

“只有熟悉医院的就诊流程,才能成为一名称职的陪诊师。”在二线城市做陪诊师的小水告诉记者,他有一年的陪诊经验,做陪诊师首先需要具备的“技能”,就是熟悉当地各大医院的不同科室,以及各类检查流程。

“做这一行可能会遇到宝妈、性格孤僻者,但更多的还是外来就医者。因此,熟悉医院流程的我们就需要提前梳理好各项就医琐事,才能给顾客更好的体验。”小水说,在陪诊时他还要与患者进行沟通,以便提前挂号。“在这一方面,有医疗从业基础的人就更吃香,比如医学生、护理专业的学生等等。”

在杭州从事陪诊师的周女士告诉记者,她人行第3个月时,收入达到了万元。结合工作经验,她认为陪诊行业需要具备足够的耐心和爱心。

“有时候陪小朋友看病,我会带着玩具和吃的。对于行动不便的病人,可能还需要帮忙接送。”周女士介绍,目前她接待过的病人中,既有省内患者,也有来自省外的,其中年轻群体和老年群体各占一半。“年龄大的患者以看老年病为主,比如淋巴瘤等,年轻的包括整形、妇科、体检等。”

针对部分人将陪诊师视为“变相黄牛”“变相医托”的质疑,周女士认为,陪诊师与他们有着本质的区别。“陪诊师是服

务性质,‘黄牛’是卖票、代挂号,区别是很大的。加上现在看病都需要实名,医院的‘黄牛’群体已经减少了很多。”

陪诊师被患者所需要
有行业规范才能“走更远”

在年轻人眼中,陪诊师可以给宝妈、孕妇、老年人解决问诊难的痛点;在职业陪诊师眼中,陪诊师是贴心的“临时家人”。对于不熟悉陪诊行业的市民和医疗从业者来说,这一新兴行业既被需要,又缺少相应的监管。

“20多年前,部分大城市的医院就出现过陪诊这一岗位。由于当时没有行业规范和约束,反而滋生出不少‘黄牛’和‘医托’,把陪诊师污名化了。近几年,这个行业再次浮出水面。我认为,这反映了公众的需求,确有存在的必要。”在济南一三甲医院任职的业内人士看来,陪诊的确实有着便捷、暖心等优点,但同样需要约束与规范,防止出现破坏就医环境和秩序的情况。

在刚入职半月的北京陪诊师浪浪看来,在生活节奏较快的城市,陪诊师能帮助患者大大节省看病的时间,“尤其是在志愿者和医导忙不过来的时候”。现已入职4个月的杭州陪诊师周女士表示,她任职陪诊师以来感受良多。“希望今后陪诊行业可以更加正规,能够让大家有专门的学习、培训过程。同时,我也希望自己将来可以开一个类似的公司,拓展更多业务。”

第七次全国人口普查数据显示,我国60岁及以上人口为2.64亿,占比达18.7%。随着人口老龄化程度继续提高,陪诊市场需求正逐步释放,但也因为行业尚处于发展早期,不同平台的服务质量参差不齐,陪诊服务中的职责范围、准入门槛和服务标准仍待明确。“我们也希望行业更加规范,避免极端个例造成消费者对整个

市场的不信任。”互联网护理服务平台金牌护士护理质控部副主任孙婧表示。

记者注意到,《“十四五”公共服务规划》将普惠性非基本公共服务纳入规划,提出要实现付费可享有、价格可承受、质量有保障、安全有监管。不少陪诊员接受采访时都表示,期待融合医疗和服务的职业陪诊行业,能被划为非基本公共服务行列,更加规范化、专业化发展。

浙江大学国际联合商学院数字经济与金融创新研究中心联席主任盘和林表示,陪诊服务属于医疗服务创新,目前仍需跨越“规范槛”。“首先,行业应区分专业陪诊和非专业陪诊,专业陪诊无护理资质者不得上岗,非专业陪诊的服务人员也得通过考试获得从业资格认定。同时,陪诊从业者需建立诚信档案,一旦存在违规行为,应拉入行业黑名单。”业内专家同时建议,为避免纠纷,平台可通过为医患双方购买保险的方式帮助解决陪诊中可能出现的医疗事故问题。

中国卫生法学会常务理事、北京华卫律师事务所副主任邓利强认为,对于陪诊服务行业的发展必须遵循合法合规的底线,根据不同工作性质,严格审查从业人员的资质,建立行业机构和人员的备案制度;同时,也要对陪诊员的专业水平、职业能力、道德修养进行培训,明确、细化该职业目录和分类以及相关行业规范与办法,明确从业人员的权利和职责。

北京市中闻律师事务所律师杜秀琴则建议,鼓励规模化公司运营,由公司对陪诊员进行资质审查,提供标准化服务,并承担服务过程中的潜在风险;加强陪诊市场的广告管理,加大力度打击虚假、夸大宣传的陪诊机构或陪诊员;此外,对同时提供专业护理服务的陪诊员或陪诊机构,建立执业准入制度和资质等级标准。

(应受访者要求,文中桑励、小水、浪浪为化名)

相关链接

当陪诊师 需要哪些条件?

一、熟悉所在城市各医院的基本情况。包括一共有多少科室、门诊,对应的专家、医师等;同时,要对内部布局非常熟悉,能够快速准确地找到所有地方。

熟悉各医院的就诊流程,最好还能够掌握一周内各个时间段的就诊人数情况等,为客户更好地规划和节约就诊时间。

二、具备较强的服务意识,富有耐心和同理心。生病的人很容易脾气暴躁或情绪低落,陪诊过程中,很可能出现要求特别多等情况。

三、最好具备一定的医学专业知识。

病患和家属不可避免地把陪诊师当成一个比自己专业的人,会有各种问题咨询;万一在陪诊过程中发生一些紧急情况,也能够知道如何处理。

四、要有拓展客户的能力。

据《济南时报》《北京日报》《法治日报》

