

报眉广告

139 307 58 496

无痛催乳 不通畅,清水奶,大小乳等问题。

轻松解决哺乳期奶少,堵奶,乳腺管

地址:沧州市运河区锦绣天地底商

电话微信:18730726672 无痛催乳刘老师

记者调查陪诊服务：

陪诊员，是临时家属还是医疗黄牛？

最累的那天，郭亮握着一大摞单据，上上下下跑遍了北京市一家三甲医院门诊楼的1层至6层。他在各个诊室门口排队，帮患者预约检查、排队挂号、缴费取药……

郭亮是一名职业陪诊员，平常在北京各个医院穿梭，工作内容主要有跑腿、陪诊和代问诊等。之所以选择这个行业，是因为他曾经深切体会过就医之难——2020年，他母亲来北京看病，即使他提前做了一些功课，可面对越分越细的科室、越来越智能的设备，仍然有些不知所措，更不用说60多岁的母亲了。

如今，对于如何做好一名职业陪诊员，郭亮有了自己的心得：患者紧张，他就做传声筒，有条不紊地向医生转述病情；家属慌张，他就当定心丸，从心理安慰到辅助检查，解决燃眉之急。“现在在我的脑子里装着北京20多家大医院的地图。”他笑着说道。

有患者感激他，因为他帮忙解决了就医痛点；有医生称赞他，因为他帮助提高了就诊效率。但并非所有人都能理解这个职业，他曾多次被质问是不是黄牛、定价标准从何而来、是否具有相关资质等。

从去年开始，陪诊服务热度渐涨，郭亮的同行越来越多。记者近日调查发现，各电商平台上提供陪诊服务的店铺已经超过500家，分布在北京、深圳、武汉、重庆、西安、杭州等医疗资源比较丰沛的城市，生意好的店铺月销售量上千单；陪诊员既包括医护机构的员工、自由职业者，还包括一些兼职的大学生。

那么，花钱购买陪诊服务的群体主要有哪些？想要成为一名陪诊员，需要具备哪些素质、技能？这个新兴行业在迅速发展的同时还暗藏哪些问题，又该如何规范化、专业化发展呢？

就医痛点催生陪诊

“我不懂智能手机，在医院里晃了一圈又一圈，还是找不到挂号窗口。子女又不在身边，没办法。”北京居民王女士今年58岁，去医院检查犯了怵。后来女儿给她预约了陪诊服务，她才答应去医院看看。

近日，记者在北京某医院门口见到了王女士，身边跟着一位陪诊员。一进医院，陪诊员便去排队挂号，然后带着王女士去拍CT片和核磁共振。等待过程中，陪诊员一边和她聊天缓解焦虑，一边及时将检查结果告诉她；取到结果后，又耐心地为她讲解，并叮嘱她遵医嘱按时服药。整个就医过程，王女士大多坐在附近的椅子上等候。

王女士说起这次就诊经历，不由得感慨，“有陪诊员全程辅助，就医效率大为提高，以前来医院看病需要耗时一整天，这次不到两个小时就完成了。”

郭亮观察到，有陪诊需求的群体主要有以下几类：子女不在身边的空巢老人、独自在城市打拼的单身青年、带娃就医分身乏术的宝妈、异地就医的急重症患者等。

需求催生市场。在社交软件和二手市场交易平台上，有不少

提供陪诊服务的广告。坐标在辽宁沈阳的安安经常在社交软件上更新陪诊信息，陆续有人咨询他“如何开展业务”“能否兼职”等。

“咨询的人以家庭主妇和大学生居多。”安安说，这个行业的准入门槛不算高，有不少人听说做陪诊员能赚钱，便蜂拥而至。

记者在采访中也发现，一些在校大学生为了兼职，当起了陪诊员，多以跑腿为主，一些护理专业的学生还会利用专业知识去陪人看病。

来自北京的谢佰霖也在日常就医中发现了需求市场。他建立了陪诊平台，开展陪诊业务，如今公司月均接单量在500单左右，收费标准为普通陪诊每小时99元，专业护士陪诊每小时199元。

在北京市中闻律师事务所律师杜秀军看来，陪诊员满足了没有亲友在身边的患者希望得到帮助的社会需求，在医疗资源紧缺，大中型医院整体排队候诊时间过长的情况下，职业陪诊员正好解决了这一难题。

服务内容不仅是跑腿

“我的工作内容主要有三类：跑腿、陪人看病和代问诊。”郭亮说，跑腿是最简单的，常见的有送病理报告、取检查结果、取药或者代预约等。

陪人看病，陪的多是一些子女不在身边或者腿脚不方便的老年人。他开车接送，陪着到医院报到、候诊、检查，但这部分服务在他接的单子中占比不到三分之一。

谢佰霖的陪诊平台则主要承接这项内容。为了更好地陪伴和照顾患者，该平台对陪诊员资质有一定要求，如必须具备急救技能认证、提供征信情况、健康证明等；每一位陪诊员都有一个背包标配，里面装着应急用品如绷带、创可贴等，夏天还会备有冰袋、晕车药等。“每一个细节都要想到。”谢佰霖说，刚开始做陪诊时忽略了患者在做核磁共振时不能佩戴首饰，后来有患者提建议，他们立即作出改进，要求每一位陪诊员必须随身携带一个小首饰袋，以备不时之需。

从业多年后，郭亮注意到，在北京，代问诊业务是最多也是最复杂的。这部分需求主要来自外地患者，他们向往更好的医疗资源，同时疫情防控下就诊流程相对复杂，他们更倾向于先请人去“探探路”。

“80%以上的客户是外地人。”郭亮近年来服务的对象，特征很明显——因为疫情或者身体原因不方便自己来医院的，就把所有的资料证件寄给他，让他去医院问诊拿药，再快递回去。

这类服务对陪诊员专业度的要求更高。“如果帮第一次看病的人代问诊，需要先全面细致了解对方的病情、痛点、过往病史等，再和医生交流；如果是复查的患者，需要准备好对方的各种检查报告、治疗材料，充分了解恢复情况等。”郭亮说。

因此，他更愿意将自己的工作定义为“就诊规划师”。他向记者解释道：“现在就医基本上都需要预约，一些异地患者到医院预约了检查却不能当天做，只能

住下来，食宿成本很高。而我的工作是为患者提前规划好，代开检查预约单，等患者一到就可以直接做检查，医生当天看完就能出结果了。”

在他看来，陪诊服务始于接单那一刻。他会提前和患者交流，了解对方的病况和就医需求；还要熟悉医院结构、诊室分布，清楚医生的专长，为患者提供选择。

定价无标准 培训为圈钱

在重庆做陪诊员的李成虽然从业仅半年时间，但他已经哭过很多次，痛苦来自陌生人。一些病情严重的患者，经他帮助终于联系上了床位，最后却不能上手术台；一些患者本有治愈可能，却败给了高昂的手术费。

李成认为，陪诊行业目前仍然处于早期发展阶段，消费者的使用习惯尚未有效建立，陪诊员与患者之间尚未形成有效的供需对接，很多患者将信将疑，下单前会反复确认，屏幕背面那个人是不是骗子或者黄牛。

“行业火了以后，不排除其中确实有浑水摸鱼的人，但我们

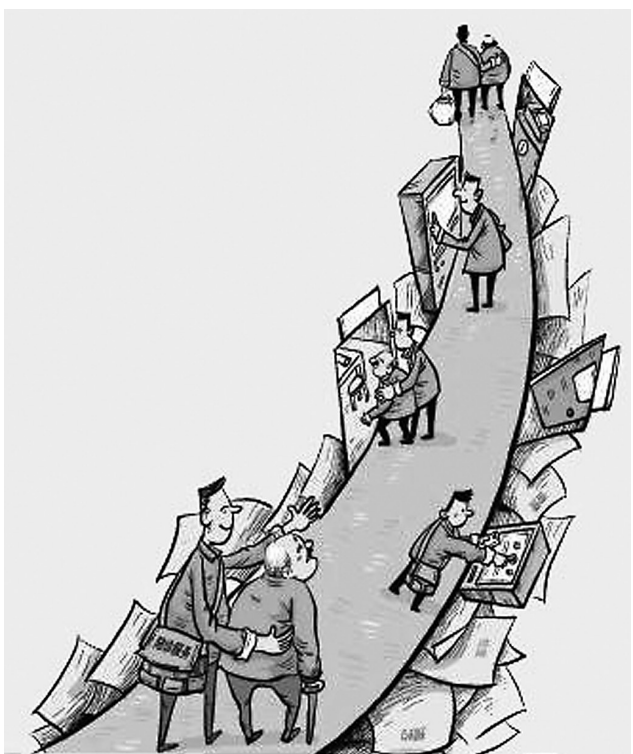
不等。”有的客户也会讨价还价，我看着差不多合适就会接单。我住在北京郊区，而医院在市中心，路上就要花费两个多小时，还要自己承担交通费用。刨去成本，其实利润并不是很高。”

记者采访发现，相对成熟的陪诊平台会明码标价，通过下单、派单的方式提供服务。但也有自由职业者在社交平台或二手市场交易平台提供陪诊服务，价格只能通过私下协商交易。

“但有的商家恶意压价竞争，搅乱市场。还有一些黄牛打着陪诊员的旗号，在社交平台上宣称自己可以帮患者抢到专家号或者加塞做手术等。”郭亮愤愤不平地说，陪诊价格浮动随意、收费缺乏统一标准让他也很头疼。

还有一些不良机构抓住商机大肆宣传陪诊员“月收入轻松过万元”，打出诱人广告招募陪诊员，却以介绍工作为诱饵进行收费培训。

“一些培训课程看似是培训如何做陪诊员，实则是教你引流，都是卖课的。”李成入行之初，曾报名参加陪诊员培训，交了2000多元培训费，学了几个课时后，他发现收获并不大。



陪诊员不是黄牛，只是通过贩卖自己的时间、体力和经验，来获得相应的报酬。”李成说，有时患者让他帮忙推荐医院和医生，他一般不会轻易推荐，一方面是担心好心办坏事，另一方面也怕无意中真成了医托。

近日，在北京某医院，记者随机采访了10多名患者，询问他们对于陪诊服务的看法。有三分之二的患者表示，陪诊员的出现具有一定必要性，能为患者提供帮助和心理慰藉；但还有三分之一的患者担心，有些陪诊员不够专业反而误了事，或者不够耐心反而影响自己的情绪，收费也可能坐地起价，如果陪诊员多了，甚至可能增加医院的人流量，影响就诊环境和秩序。

信任难以建立的背后，是这个行业目前本身就鱼龙混杂。

郭亮介绍说，陪诊服务的收费标准与当地收入水平挂钩，半天的价格一般为200元至500元

据李成介绍，商家培训的内容多以专业护士课程为主，还包括服务流程、规则等，但这些书面知识在实践中真正派上用场的机会不多，“职业技能主要还是依赖实践积累”。此外，商家还承诺培训结束后给他派单，但最后不了了之。

“现在很多所谓的陪诊员培训平台就是圈钱的，在社交媒体上打广告，说培训完的学员一个月能够轻松月入过两万元。这种广告完全就是虚假的，就我的实践经验来说，月入两万元基本上不可能，或者是非常少的人才能够做到，轻松过两万元完全是不可能的事情。”李成对记者说。

规范化专业化 刻不容缓

医院永远拥挤。根据国家卫健委发布的《2019年我国卫生健康事业发展统计公报》，2019

年，共有87.2亿人次到各级医疗卫生机构就诊，一位居民平均就诊6.2次。这比上一年增加了4.1亿人次，比起2015年，增加了10亿人次还要多。

但李成从业半年多来，客户并不是很多，每个月服务的人数也不稳定。今年4月，他接待了10多位客户，收入1000多元；5月好些，有8000多元收入。

郭亮由于从业时间较长，建立了稳定的获客渠道。忙的时候，他一天能有4场陪诊，早上6点出门，晚上才能吃上饭。“我的陪诊和代问诊收费标准是半天200元，跑腿业务按次结算，一次100元至200元不等，干得好月收入能到1万元左右。”郭亮说。

帮助有需要的人，偶尔能提供一些专业意见——这让郭亮和李成看到了自己作为陪诊员的价值。但他们也在思考：究竟什么是陪诊员？具体的职责和范畴目前都是空白的，不像很多传统职业那么明确，到底该如何界定？

“一些陪诊员考取了所谓的资格证，但其实目前国内陪诊员并没有权威认证的资格证，一般是在网上培训机构缴费报名考取。”郭亮说，他希望陪诊员能成为一个有“身份证”的职业，有一套规范化的标准和流程，提高陪诊师的整体素质和服务能力。

李成也提出，目前准入门槛、服务流程、争议解决等方面，尚未形成统一标准，一切都要靠自己摸索。

“对于陪诊过程中病人突发情况的责任承担问题，仍需基于双方对服务内容的约定。在没有约定或约定不明的情况下，如果陪诊员存在过错，应按照普通人的标准还是按照医护人员的标准来认定，对各方责任承担影响极大，因此陪诊员的职业规范与相关办法亟待完善。”杜秀军说。

正因为如此，为了防控风险，郭亮制定了“风险告知书”，明确双方权利义务，还为患者购买了意外伤害保险；李成和团队约定，医疗服务涉及患者隐私，相关病情照片和录音，必须及时销毁；谢佰霖则在公司引入“区块链司法存证系统”，明确责任归属，让服务者更重视服务过程中的责任和义务，并要求双方签署陪诊“知情同意书”，为了避免当下陪诊市场普遍聚焦的“黄牛”问题争议点，他所在团队不提供约号服务。

在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看来，一个新兴职业的出现，通常会经历这样几个阶段：市场有需求—有人去满足需求—产生个例—出现专业公司—催生行业规范。

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。

（文中郭亮、李成、安安、陈思思均为化名）

据中国青年网