

陪诊服务如何“走得更远”？

■新华社 法治日报

儿女在外地的空巢老人、单身在异乡的都市白领，生病后到医疗机构就诊，常常因为无人陪伴带来诸多困难和不便。由此，陪诊服务悄然兴起，提供挂号、取号、代取药品、取报告、陪伴就诊等服务，并从一线城市向各城市逐渐扩展。

记者在北京、安徽等地调研发现，新兴的陪诊服务的确满足了一定的现实需求，但由于其准入门槛低、服务质量参差不齐，有的机构或人员甚至以“陪诊”之名，行“黄牛”之实，妨碍医疗公平。对此，监管和行业规范需同步跟上，在保障供需双方和医院合法权益的基础上，让陪诊服务更加规范安全，“走得更远”。

花钱请来的“看病帮手”

在北京工作的胡女士亲属都在外地，到医院看病通常是孤身一人，有时强忍着病痛走在医院里让她倍感孤独。数月前，胡女士因胃肠镜检查前往医院就诊，并联系了陪诊服务。

就诊当天，陪诊师王女士提前帮忙取了号，全程陪同就诊，还引导胡女士做检查前的各种准备，并帮忙拿药，直至就诊完成离开医院。

胡女士说，自己不经常到医院看病，很多医院都没去过，甚至就诊的流程都不了解，陪诊师对医院很熟悉，“这次检查还需要打麻药，一个人根本无法完成，有人陪诊真是解决了大问题”。

陪诊师王女士告诉记者，她的客户许多都是老人和单身的白领，也有外地患者。他们没有家人陪伴，或对医院不熟悉，希望有人带着，心里更踏实。

安徽合肥一家陪诊公司的运营经理王晖表示，如今医疗服务信息化、智能化程度越来越高，老年人群就医时难免会面临一些困难，

如果儿女不在身边或工作太忙，就只能找人来陪诊。家庭结构的变化和人口老龄化的不断加速，以及异地就医的现实需要和人们对高品质生活的追求，都使得陪诊服务需求越来越强烈。

记者了解到，目前提供一对一陪诊服务的主要是一些公司和个人。各地价格不同，基本都在半天200至300元、全天300至500元不等，多为与陪诊师面谈，并没有相应的价格标准。

中国社会科学院社会学研究所科研助理宋煜表示，陪诊服务的需求是真实存在的，一些医院也进行了探索，比如专门设置导医台或者通过线上咨询为新入院患者提供引导，通过护工为患者和家属提供陪诊服务，还有部分医院独自或与社会服务机构合作，组织人员在院内为患者和家属提供陪诊导医等服务。

采访中，许多患者表示，即便医院配备有志愿者或护工进行引导，但终究无法和陪诊师这样一对一的服务相比拟。

陪诊服务尚存诸多隐患

记者调研发现，虽然陪诊服务的确满足了部分患者的现实需求，但由于该新兴行业发展迅速，行业规范和监管制度还处于缺位状态，仍然存在一些风险隐患。

准入门槛低，服务质量参差不齐。陪诊师高月表示，这个行业的门槛确实不高，各医院的就医流程大同小异，只要熟悉各大医院的布局就行，因此从事这个行业的也是什么人都有。胡女士说，自己曾约过两次陪诊服务，第二次的服务仅仅是提前帮忙取号并带到诊室门口候诊，陪诊师便以还有其他客户在医院就诊为由先行离开，服务差异较大。

规范和监管缺位，一些名为“陪诊”实为“黄牛”。记

者调研发现，一些陪诊服务声称可以帮忙加号，还能提前预约检查，但需要额外加价。曾兼职干过几个月陪诊工作的李枫告诉记者，还有陪诊师故意扣留患者的就诊卡和检查报告，“强行”留住客户。

此外，由于没有相关行业规定和监管，陪诊师和患者双方的权利、责任并不清晰。就诊过程中出现突发情况责任如何认定，费用该如何计算，对陪诊质量不满如何处理等问题都还未明确。

没有“靠谱”平台，服务“真假”难辨。记者以“陪诊师”为关键词，在多个网络平台搜索，均显示数百条甚至上千条相关内容，广告繁多，让人无法分辨和选择。



李枫(右一)陪着患者在安徽省合肥市一家医院就诊(新华社/图)

陪诊服务需加强规范和监管

受访专家认为，相关部门要及时关注陪诊行业的特点，从服务保障患者就医的层面完善相关行业规范和监管制度。

安徽大学社会与政治学院副教授王云飞认为，相关部门可出台指导意见，规范其准入门槛、服务内容、收费标准

等，让陪诊师和患者均有章可循。另外，陪诊服务开始前，双方应签订合同，明确各自权利和义务，保护患者隐私，避免患者、陪诊师以及医院之间产生纠纷。

安徽医科大学第二附属医院放射科主任医师赵红表示，若陪诊师以“插

队看病”为卖点，必然影响医疗公平。相关部门要予以监管，避免出现假借陪诊之名，行黄牛、医托之实。

宋煜认为，在陪诊服务过程中出现纠纷，同样会加剧医患矛盾。对此，可发挥医疗服务机构的主体作用，提升自身专业化

导医服务的规模和质量，并对在院内开展陪诊服务的人员加强管理。

需要注意的是，对于个性化的有偿陪诊服务，应当在不影响医疗机构服务过程的情况下，维护好供需双方的权益，加强监督管理，依法依规处理矛盾，避免造成社会问题。

更愿意将工作定义为“就诊规划师”

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。

郭亮更愿意将自己的

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。”

□声音

最好的“陪诊”是优化就医流程



一名护士在服务台为患者导诊(新华社/图)