



习近平主持中央政治局会议决定 二十届二中全会2月26日召开

A02

深入推动闽赣合作再上台阶

福建与江西签署全面深化战略合作框架协议,周祖翼赵龙叶建春参加有关活动

A02

化解“孤独就医” “陪诊服务”兴起

记者在福州走访发现,陪诊服务给就医“刚需人群”带来便利,但服务范畴、从业资质、权责界定、收费标准等有待进一步明确完善

N海都见习记者
刘锦涵

医疗机构的大型化、医疗服务的数字化进步,让大多数人感到便捷,但是对部分老年群体和一些特殊就诊人员而言,就诊却有些许不便。于是,近段时间以来,出现了一种“陪诊服务”的新行当。他们自称是医院里的“导游”,可以帮患者取号排队、陪就诊、陪检查、陪缴费、代取药、代取结果、代约检查、代问诊转达医嘱等。

在福州陪诊服务愈来愈多的同时,背后又隐藏着哪些风险?对此记者进行了一番了解。



声音

服务资质难辨 患者维权较难

在一本地服务的网络平台,记者搜索关键词“陪诊”,就能看到数家公司所提供的陪诊业务,此类服务标价多在200~500元之间。

陪诊除了在消费市场受到人们的关注,在招聘市场上也引起不少人的注意。在BOSS直聘平台上,记者发现,福州已有多家公司正在招聘“陪诊”相关的岗位,薪酬多集中在4000~5000元之间。

在陪诊服务越来越多的同时,也有不少网友提出了自己的担忧。认为相关行业准则、规范、标准缺乏,价格高低不同,服务资质好坏难辨,患者和家属难以甄别筛选。

同时,陪诊员的工作涉及患者生命健康权和隐私权,容易出现纠纷,服务规范缺失,患者维权较难。福建新世通律师事务所康国俊律师表示,“陪诊”的主要针对对象是部分老年群体和一些特殊境遇的人群,在一定程度上需要特殊照顾,而目前该行业没有相应的标准和规范加以约束,容易引发纠纷,建议有关部门加以监管并促进其规范化经营,维护服务提供者 and 消费者的合法权益。

应给予资格认证 完善相关标准

陪诊服务出现,给就医“刚需人群”带来便利,但与此同时,由于行业尚处于早期发展阶段,服务范畴、从业资质、权责界定、收费标准等有待进一步明确完善。

2022年9月28日,人力资源和社会保障部正式发布《中华人民共和国职业分类大典(2022年版)》,“陪诊员”未被纳入其中。目前,“陪诊员”没有职业认定,自然也没有培训、考核和评价体系。

从业几十年的医生李浩告诉记者,公立医院主要提供普惠性医疗服务,无法配备充足人员对患者进行个性化陪诊。陪诊师在解决部分患者就诊困难问题上,的确存在价值。该行业有一定发展空间,只是需进一步规范。

“陪诊员”们也希望相关行业主管部门出台政策,如给予陪诊师相关职业资格认证,让其拥有公平、良性的竞争环境。

患者家属:“陪诊”能救急 省时又省力

据了解,福州已有专门的公司提供陪诊服务,陪诊员对看病流程门儿清,让患者省时省力,公司甚至还包括派车接送。

21日上午,记者跟随陪诊员小吴,来到了福州市的一家综合性大医院。小吴为委托客户代取肠胃镜检查报告后,前往相关科室,与医生就报告中出现的问题咨询,然后再将医嘱转达给客户。

小吴对记者表示:“我的这位客户平常工作日要上班,没时间来拿报告找医生问诊,所以就委托我来取报告。一般我拿到报告后就要先和客户沟通,再帮他去找医生询问相关的情况,平常我都是直接开语音让他和医生交流,但也可以选择录下与医生的对话,然后发给客户。”

小吴今年刚毕业于福建医科大学,有过在医院实习的经历,因为要脱产备考研究生,所以在读书之余就做了陪诊的兼职。她告诉记者:“今年年初的时候特别忙,当时我一天要接五六个陪诊单,印象最深的还是一位姓林的客户在外地赶不回来,家里老人又急着看病,就委托我陪老人去就诊。”

记者联系到了小吴所说的林先生,林先生就职于福州某建筑公司,经常到外地出差。他对记者说:“1月初时,家里老人病得很严重,我在外地也生病了,一下子又赶不回去,当时急得不行。幸好有同事给我介绍了陪诊员救了急,不然老人的病情耽搁了,后果真是不敢设想。”

陪诊员:工作较繁琐 但有成就感

有网友把对孤独的体验感,从低到高依次分为1至10级,“一个人去做手术”被认为是第10级孤独。来自漳州的蓝女士就经历过“10级孤独”,她告诉记者:“前年我还在北京读大学时生了一场重病,需要马上住院做手术,当

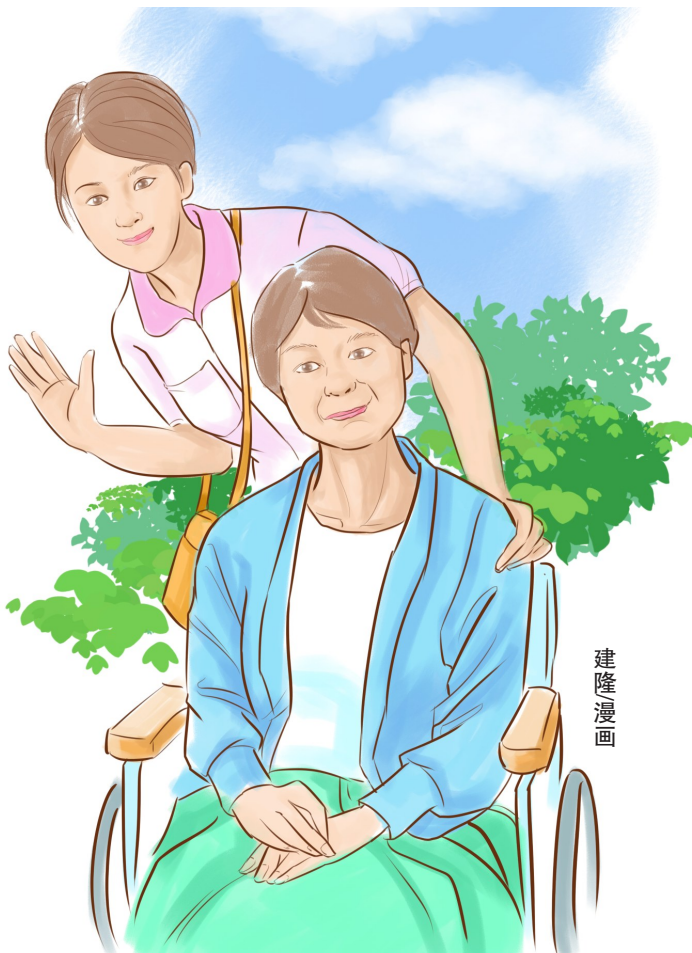
时因为防控需要,家人都没办法来陪诊。从去医院挂号、看病,再到一个人带着生活用品去住院、手术,都是自己完成的,当时心里真的很委屈。”

陪诊员陈暮青告诉记者:“其实很多人不了解‘陪诊’行业,我也是从事了这

份工作后,才感受到了‘陪诊’的意义。如果只是为了赚钱,陪诊师不是份好工作,要排队、取药,帮助病人与医生沟通,再和家属反馈,是又操心又出力,工作较繁琐,但能帮到人,很有成就感。”

“我享受这份工作带来

的愉快。”陈暮青说,“有次陪一个年轻的姑娘去孕检,看她蛮紧张的,我就一直陪她聊天。后来她告诉我,她当时去孕检时特别紧张,正是有人陪伴才不会那么焦虑,心里轻松了很多。那一瞬间,我感受到自己的付出有价值。”



建隆漫画