

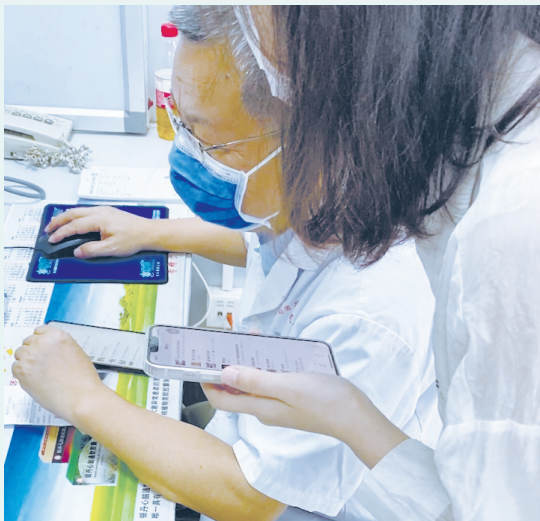
陪诊服务悄然兴起，让独自就医老人不孤独

今日女报 / 凤网记者 史超

在医院里，取号、排队、候诊、缴费、检查、取药……对于大部分老人来说，一系列繁琐漫长的程序，可能会比看病本身更让人犯愁。

老人独自就医的路上存在着这样那样的问题：不会用手机挂号、不会用手机付费、不知道科室在哪、不知道哪里做CT、也不知道怎么取化验单……

年轻人忙于工作，无法陪伴老年人就医，而老年人对新兴事物接受度不足，去医院就诊困难不断。一项新兴服务——陪诊，应运而生。



陪诊师秋玲为异地求医者代问诊。

陪诊，让老人舒心、子女放心

前一段时间，家住长沙市芙蓉区的老人张先生牙齿掉了需要种牙，女儿由于在外地出差无法及时赶回，于是为张先生预约了陪诊服务。

陪诊师张芳玲在接到预约后第一时间对张先生的就诊需求、病症等相关信息进行了登记，并提前一天规划好了时间和路线。就诊当天，她提前叫好了车，在小区楼下等待张先生。“长沙最近天气热，要尽量减少老人在外面逗留的时间。”

上车后，张芳玲一边和老人寒暄，一边询问他最近的一些症状，并用本子记录下来。“医生问诊的时间通常很短，有的老年人会出现表达不清晰的情况，我们会提前和老人进行沟通，在看诊的时候尽量辅助向医生解释说明，以免因为沟通的问题耽误时间。”

到达医院后，张芳玲将老人安顿在候诊室外后，轻车熟路地完成了建档、取号、购买病历本等流程。在问诊过程中，张芳玲一边协助



老人与医生进行详细沟通，一边拿出手机进行录音。“录音内容需要发给家属听，在医生做出诊断和建议后，也需要老人和家属共同商量做出下一步治疗决定。”

“由于老人本身有高血压和高血脂，医生给出的建议是种牙有风险，建议暂时不种。家属也接受了医生的建议。”在与老人及其家属沟通后，张芳玲将张先生安全顺利送回家中。“父亲年纪大了，我刚好

赶上出差，不能陪他看病。有陪诊师全程陪伴，我放心多了。”张先生的女儿对这次陪诊师服务非常满意。

张芳玲介绍，很多老人的陪诊服务有接送需求，在为老人提供陪诊时要特别注意老人的安全问题，在行程上也要尽量缩短时间，到达医院后，需要先将老人安顿好，再去跑各个流程，避免老人过于劳累。另外，她还强调一点，在当地陪诊，最好能听得懂本地方言，便于沟通。

陪诊需求走俏，半天收费 198 元

今年 25 岁的秋玲是陪诊平台的一名职业陪诊师，从事陪诊工作已有 3 年时间，每天穿梭于长沙的各大重点医院，陪诊、代取药、代问诊等是她的日常。

“陪诊”即陪伴就诊，秋玲介绍，职业陪诊师能帮忙接送病患、取号、排队、带病人做各项检查、代取药、取片、打印病历、邮寄药品、代问诊、办理入院等事项。

“最初从事这份工作家里人是反对的，他们觉得年纪轻轻的女孩总往医院跑并不好，加上疫情，家人很不放心。”对此，秋玲的想法却不同，她认为，这是一份很有意义的工作。在医院，她见到了很多看病手足无措的老年人，也有焦虑窘迫的年轻人，“陪诊师要做的不仅是要让求诊者求医问药的路更



顺畅，而且要给他们提供精神上的陪伴和慰藉”。

“长沙的医疗资源比较丰富，很多患者从外地赶来就诊，他们不熟悉大医院流程，需要陪诊的人也越来越多。”秋玲告诉记者，有陪诊需求的人通常有四种：中老年人，子女没时间陪诊；异地来长的患者，不熟悉医院就诊流程；年轻人，工作较为繁忙；还有一类是宝妈和孕妇，需要多一人看护孩子或者陪诊。值得一提的是，秋玲发现，越来越多的年轻人也害怕独自就医，他们也成了陪诊服务的客户群体。

据介绍，长沙目前大部分的陪诊服务按天收费，半天 198 元，一天 298 元。秋玲告诉记者，陪诊师在陪诊过程中会尽量规避一些争议性的举动，比如代挂号、推荐医生等。

陪诊师的沟通能力很重要

周一到周五是秋玲最忙的时候，上午一单、下午一单是常事。在秋玲看来，作为一名陪诊师，最重要的是熟知各医院地理位置、交通路线、就诊流程及科室位置。除此外，还需要有细心、耐心和爱心。

每天出门她都会背上大大的“工作包”。她告诉记者，工作包里会准备口罩、消毒纸巾、水、雨伞、能充饥的零食以及一把折叠椅。包很重，但每一样东西都是必带的，尤其是折叠椅。“大医院几乎每天都人满为患，有时候要为陪诊客户找一个能坐的地方很难，这时候折叠椅就能起到很大的作用。”

在陪诊的过程中，还需要有足够的耐心。“很多去医院就诊的患者，其实内心是不安的，作为陪诊，要时刻注意他们的情绪并及时安抚和调节。”秋玲说。

虽然陪诊前会做大量准备，但依然会遇到各种突发状况，秋玲告诉记者，陪诊师的服务意识很重要，需要具备良好的沟通能力和随机应变的能力。“陪诊师相当于患者和家属之间的一个桥梁，在整个就诊过程中需要不停地协调和沟通。”

今年 7 月的一次陪诊服务让秋玲记忆深刻，也感触颇

深。“那天，王女士通过平台找到我们，因为她在外地回不来，希望我们能带她妈妈去看病。”负责陪诊的秋玲提前了解到，王女士的母亲是因为听力突然出现问题，挂了耳鼻喉科的号进行就诊。

在医生检查后发现，王女士母亲的问题不简单。她的听力之所以出现问题，是因为脑子里有颗肿瘤，该肿瘤压迫了听觉神经，医生给出的治疗方案是住院手术。在得知结果后，王女士的母亲不想让远在外地的女儿担心，一再叮嘱秋玲不要告诉女儿。在多番劝说后，王女士的母亲仍然执意要隐瞒。为了缓解老人的情绪，秋玲只得暂时答应老人。

陪诊结束后，秋玲心情非常沉重和纠结。“原本我们应该尊重客户的每一个决定，但是不告诉她女儿，我良心上过意不去，根据诊断结果，阿姨必须尽快住院接受治疗，并且还需要家人的陪伴和照顾。”她决定“失信”于阿姨，给王女士拨通了电话，说明了真相。后来，秋玲得知王女士从外地赶回长沙，带母亲再次就诊并入院治疗后，这才安下心来。王女士也因此非常感激秋玲的敬业和周到。

家政宝典

陪诊师建议：就医前，先做好这些准备

具备专业就医服务和指导作用的陪诊师，为不少人解决了独自就医带来的困扰。他们在工作中也总结出了一些看病的技巧，帮助患者在就医过程中少走弯路，在采访过程中，两位陪诊师向记者分享了她们的经验。

1. 勿花大钱看小病

在陪诊过程中，秋玲发现，不少人会因为小感冒而在医院奔波看病，但一旦到了大医院，各项检查的费用往往不少，而且在综合性医院看病，光排队就有可能耗费一上午，在她看来，这种花大钱看小病的举动非常不划算。

她建议，如果在病情不急的情况下，可避开长沙各大重点医院的就诊高峰期。“一般周一人最多，其次是周二和周

三，相对而言周四、五人流量要小一些。”

2. 第一次去医院挂普通号

第一次去医院不要挂专家号，可以先挂普通号，把该做的检查都做了，拿到化验、拍片结果，有详细检查的必要时，再去挂专家号。

3. 就医前了解各项检查的注意事项

张芳玲建议，初次就诊最好挂上午的号，而且要提前一天查清楚与病情相关检查的注意事项。比如有的患者吃了早餐去医院，结果医生要求空腹抽血，会带来二次挂号和多次往返医院的麻烦。“我们一般会根据患者提供的情况，提前一天做好功课，提醒客户是否需要空腹，多长时间不能饮水等。”