

(上接 04 版)

“有些人在预约时比较谨慎。”阿玲说，他们会通过电话甄别阿玲作为陪诊师的真实性，“主要害怕我们是骗人的”。这时，阿玲就会向对方提供公司的营业执照。而阿玲也要了解客户的一些信息，“我们不能服务患有传染病和精神病的患者”。

在阿玲看来，陪诊师的主要服务内容就是陪伴和“跑腿”，在客户焦虑不安的时候，阿玲还要给予适当的安慰。

一次，与公司合作的保险公司向阿玲介绍了客户赵女士，经过了解，阿玲得知，赵女士今年45岁，离异多年，孩子在外地读书，家中只她一人。一个月前，赵女士就感到肾脏不舒服。当阿玲陪同赵女士在医院检查后，医生发现她胆管部位有阴影，怀疑可能

是肿瘤。

“得知这个消息，赵女士一下子就崩溃了。”阿玲回忆，她花费了好大的功夫才终于让赵女士的情绪平静下来，接受进一步治疗。很快，赵女士的肿瘤被判断为良性，只需要手术切除就可以了。

“因为目前缺乏相关职能部门的监管，进入这一行业并没有太多的要求。”阿玲告诉今日女报/凤凰网记者，对各个医院和相关科室熟悉，了解长沙市的交通情况，能够用最快的速度到达医院是这一职业的基本要求。同时，陪诊师需要熟悉网上挂号流程，还得有爱心、有耐心，而在阿玲所在的公司，要成为一名陪诊员，不仅要经过培训，还得要拥有由政府职能部门颁发的养老护理方面的资格证书。

#### 4 家庭+ 医院服务机构，培训志愿者进行陪诊服务

近年来，越来越多的医院通过互联网挂号，并采用自助服务机让患者领取报告，这大大提高了老人看病的难度，而复杂的科室和检查也让老人在看病时举步维艰。

为了解决这一问题，不少医院积极做出应对。医院的工作人员和大学生们化身志愿者，“如果患者有陪诊需求，我们可以为他们提供这项服务”。

在医院积极帮老人们解决困难的同时，不少提供养老服务的公司也看到了医院陪诊服务的市场需求。

湖南万众和社区服务管理有限公司副总罗志佳介绍，此前，公司一直从事养老服务行业，为老人提供社区

养老服务和居家养老服务，并与多家医院取得合作，一旦客户有需求，就能立即开通绿色通道，以最快的速度就诊。

在这个过程中，罗志佳发现，在社区中还有不少独居老人存在看病困难的问题，“他们不会网上挂号，也不懂得看病的流程”。

但经过调查和考量，罗志佳认为，为此设立一个新的部门来提供陪诊服务并不现实，“首先是市场需求比较少，其次，陪诊师需要有专业的医疗知识，来应对老人的实际需求”。为此，他想到了和医院合作，共同培训志愿者为老人提供更为专业的陪诊服务。

#### 调查

### “陪诊师”行业亟待规范

今日女报/凤凰网记者在手机应用市场搜索“陪诊”，随即就出现了多个陪诊APP，而在一些大众熟悉的生活服务平台上，也有湖南本土的陪诊商家入驻，不仅提供陪诊服务，还有跑腿、代问诊、代买药等服务。根据服务内容和价格的不同，这些商家的价格大多在100到300元之间，最贵的也不超过600元。

记者浏览消费者的评价发现，大部分的消费者是为家中老人购买服务。不过，由于目前陪诊机构的服务流程、内容等并未进行统一规范，存在从业人员的专业素质良莠不齐。有的老人找的陪诊师在服务期间玩手机、跑错科室，陪诊服务结束后还说超时要加钱；有的陪诊师同时约了两位病人，就诊期间一会儿就不见人影了。

来自乌鲁木齐的患者小王，就曾遇到过一次因陪诊引发的纠纷。作为异地求医的患者，他曾通过社交平台，购买过上海某跑腿中心提供的代诊服务。一开始谈好了服务价格为399元，谁知在他付费并将病历寄出后，对方告知他，如果帮他领取快递，需要另行加收服务费。因为前期已经付费，为了确保前期投入的费用不被浪费，小王只能按照服务提供者的要求，一次又一次加钱，以保障服务能够顺利进行。可最终，一次又一次加收服务



记者搜索发现，不少陪诊商家入驻了大众熟悉的生活服务平台。

费的行为，让小王忍无可忍。他发现，在这个缺乏保障的行业里，远在异地的消费者很容易陷入服务提供者制造的加价怪圈里。

#### 声音

### 期待陪诊行业从高速发展到高质量发展

“在一些一线城市大城市，陪诊师的市场需求量大，这一职业已经形成一定的规模。”一名从事辅助医疗服务行业的业内人士严先生(化姓)告诉今日女报/凤凰网记者，但在湖南，陪诊师依旧处于发展阶段，有不少创业者已经看到这一风口，正在加入进来。

严先生说，早在2023年8月，在北京就召开了首届中国陪诊师行业发展论坛，他介绍，这次论坛由一些陪诊师行业领军的企业联合举办，汇聚了众多医疗专业人士、陪诊师从业者以及相关领域的专家学者。

他透露，在湖南，也有一些陪诊服务开展得不错的企业想要组建一个陪诊领域的行业协会，设置职业的准入门槛，规范行业的工作模式，打造陪诊师们最基础的工作标准，

“但这并不是一件容易的事。”严先生坦言，目前，陪诊师这一职业依旧处于发展初期阶段，没有职能部门监管，政府也没有出台相关的政策和法规。

在他看来，陪诊师这一新兴职业的出现是为了应对老龄化程度不断加深的社会现状，“是为了解决患者在就医过程中遇到的无人陪伴的问题，有着承上启下的作用”。严先生认为，随着社会的发展，陪诊师这一职业一定会壮大，“它的职业前景是光明的”。

在湖南省家庭服务业协会副秘书长朱斌看来，养老机构、家政服务公司提供陪诊服务是家政企业顺应市场需求的一个体现，也是在公司发展过程中提质改造的一个突破，可以促进整个行业和服务业态的提升，成为家政服

务行业老龄板块新的增长点。

朱斌认为，目前陪诊市场的需求是呈现阶梯式增长的，“在一些老龄化程度更重的地方，陪诊需求就更大，甚至是供不应求的状态”。在一次和医疗界人士的沟通中，有医生告诉朱斌，病患陪护将会是一个很重要的医疗服务领域，“尤其是一老一小”的陪诊和陪护”。

但陪诊行业从高速发展到高质量发展，成为一个被政府认证的新的行业还需要很长一段时间，而在这一过程中，需要有政府职能部门和法律法规的引导、规范，“不能单纯依靠市场导向”。

同时，朱斌建议有陪诊需求的患者，一定要选择正规的公司寻求帮助，不能随意在网上或者医院附近购买陪诊服务。

#### 专家

### 陪诊行业的发展需要刚性和弹性的管理

米莉(中南大学公共管理学院副教授)

老龄化只是陪诊师这一职业兴起的直接原因之一，在米莉看来，推动陪诊师这一职业发展同样与当下社会保障系统存在不足，“少子化”的家庭结构分不开；同时，城市化进程加快，不少老人跟随子女迁往城市，人生地不熟的状态使得看病更加困难；医院数字化发展和医疗设施越来越精细化同样增加了他们看病的困难程度；而且医疗资源的不平衡令不少人更青睐“大医院”“好医院”，繁杂的医

疗检查也大大提高了自行就诊的难度，医院同时缺乏完善的引导措施。

米莉认为，目前“陪诊师”还处于摸索阶段，“法无禁止即可为”，但市场的大量需求推动着陪诊这一行业的发展，这导致陪诊师往往以第三方机构和私人行为出现，其专业规范、收费标准尚未出现统一要求，上岗门槛较低，服务和质量也得不到保障。

而在服务过程中，往往可能会遇到病患突发意外的情况，更有可能发生违约或侵权情况。“陪诊服务的界限并不清晰明

确，双方的责任无法界定。”米莉说，更有一些陪诊师因为一己之私，侵犯客户的利益，导致行业的发展受限。

而就实际来看，专业的“陪诊师”须具备一定的医疗等专业素养，这样才能提供更好的服务。不仅如此，米莉表示，陪诊师的发展不仅需要来自市场的弹性推动力，也必须要来自政府职能部门和政策法规的硬性引导，“只有更规范，才能促进陪诊师行业更有序、更健康发展”。

#### 编后

### 做好“陪诊服务管理”，已成为社会建设新课题

陪诊师准入门槛低，缺乏统一、专业的管理，服务质量参差不齐。随着陪诊市场规模增大，一些黄牛、医托或医药代表也以陪诊之名，行营销之实，扰乱医疗秩序，因此有规范的必要。

做好“陪诊服务”管理，已成为迫切且必须解决的社会建设新课题。在今年1月份的上海两会上，也有政协委员关注到了陪诊行业目前存在的问题，给出了《规范陪诊服务，健全就医保障体系的提案》。

该《提案》建议，应推动陪诊行业资质认定，落实各方监管责任。同时探索保险偿付机制，将有准入资质的陪诊人员的陪诊服务或陪诊环节的部分服务纳入基本医保范畴。另外还应加强属地、行业的综合监管，对陪诊行业的资质审查、实名认证、规章制度、服务类别、服务流程、服务内容等进行规范。

一个行业要长久地、良性地发展下去，必然离不开健全、健康的机制。我们希望，不久的将来我们能看到这一机制的建立。