

健康焦点

陪诊服务缘何悄然兴起

本报记者 杨彦帆

子女不在身边，老人要去医院看病很不方便。如何解决类似的难题？近年来，陪人看病、替人取药、帮人问诊等陪诊服务悄然兴起，满足了独居老人等群体的就诊新需求。

作为一个新兴事物，陪诊服务如何规范发展？怎样真正赢得患者的信赖？记者进行了相关调查。

陪诊服务满足个性化需求，也能解决一些实际困难

上午10点，中国中医科学院广安门医院，36岁的秦娜正在科室门口等待叫号，陪同她的是专职陪诊员张瑞娟。一早到医院，张瑞娟便开始帮秦娜排队挂号、取号。“看病非常省心，大部分时间我只需要坐着等待，不用跑前跑后。”秦娜说。

“我给您排队去，您在这先坐会儿”“我去给您缴费”……看到秦娜的电子医保卡未绑定时，张瑞娟就在自助挂号机旁指导操作，很快解决了问题。

记者看到，在咨询台旁，不少人向护士询问如何取号等问题。近年来，各大医院为了提高患者的就医体验，志愿者、导诊台、问询处、提示牌等便民举措随处可见。尽管如此，一些患者仍希望在就诊期间得到更好的服务。“检查不在同一楼层，每项检查都需要排队等候，有时候身体不适，一个人处理不了这些事情，陪诊员的帮助让我省心省力。”秦娜说。

秦娜告诉记者，陪诊员张瑞娟是朋友推荐认识的。去年一个晚上，秦娜发生急性肠胃炎，由于自己独住，又不想麻烦亲人，因此想到了陪诊服务。“第一次感受了陪诊，觉得很不错。有一次我工作忙，请她陪我父亲看病。父亲一开始不想让陌生人陪诊，但体验后改变了态度，也觉得非常方便。”

就诊期间，面对医生的询问，张瑞娟对秦娜的症状和病史进行补充，并将医嘱仔细记下。在结束问诊后，张瑞娟还会整理出一份详细的文字内容，将检查结果、医嘱、服药方法等详细记录下来，方便秦娜查看。

新需求催生新职业。一些老年人因行动不便、不熟悉流程等导致就医困难，加上异地就医需求，陪诊服务的潜在需求日益增长，职业陪诊师也应运而生。

目前，张瑞娟每月能接到大约20个订单，客户大多是熟人推荐。她的陪诊对象不只是老人，还有单身中青年、独自带娃的妈妈、异地就医患者等。“有的患者只是希望看病时有人陪同，缓解心理上的孤独感和不安感。”张瑞娟说。

中国老年学和老年医学学会副秘书长高宏表示，很多大医院排队候诊时间较长，对于子女不在身边的老人，以及孕妇、独居者等人群来说，陪诊服务满足了个性化需求，也解决了一些实际困难。

陪诊服务处于早期发展阶段，存在不少短板待补齐

“陪诊服务不仅仅是跑腿，而是既提供陪伴，也要促进医患沟通。”张瑞娟告诉记者

者，无论专职还是兼职，从事陪诊的人员都应具备一定的专业知识，帮助患者解决实际问题。

某陪诊平台负责人谢佰霖认为，陪诊应该回归服务的本质。陪诊服务主要是提供就医过程中的陪同就诊，不能代替医生解读医嘱，应该做到不倒号、不推诿、不推、不指导。

目前，市场上既有个人从事陪诊服务，也有养老机构、家政公司等开展相关业务。陪诊服务包括陪同患者预约挂号、代问诊、代取药、送取检查样本、代取报告等。记者通过家政服务公司、陪诊小程序、社交网站等渠道了解陪诊服务，发现根据陪诊服务内容的差异，收费标准也有所不同。一般价格在半天200—300元，全天300—500元不等。

由于“陪诊员”这一职业尚未被收录在人力资源和社会保障部公布的《中华人民共和国职业分类大典(2022年版)》中，陪诊服务仍缺乏相关行业规范。记者调查发现，找到专业、靠谱的陪诊员仍比较困难。通过在社交媒体上搜索“陪诊”关键词，大多是个人发布的内容和视频，甚至有陪诊员表示可以提供代挂号服务，信息繁杂，良莠不齐，难以辨别。

多位陪诊员表示，目前的客源多为熟人介绍，或是通过社交媒体渠道获得。一名陪诊员告诉记者，作为刚入行不到半年的陪诊员，工作相对灵活，但是获客并不容易，希望有更明确的准入制度，形成服务规范标准。

“作为一个新兴行业，陪诊服务目前仍处于早期发展阶段，在从业人员素质、服务流程规范、服务价格制定、风险责任认定等方面，还存在不少短板有待补齐。”高宏说，陪诊员需要具备一定的医学常识、法律知识，了解医院的地理环境、看病流程、医保政策等，同时还要有爱心、细心、耐心，这样才能为患者提供优质的陪诊服务。

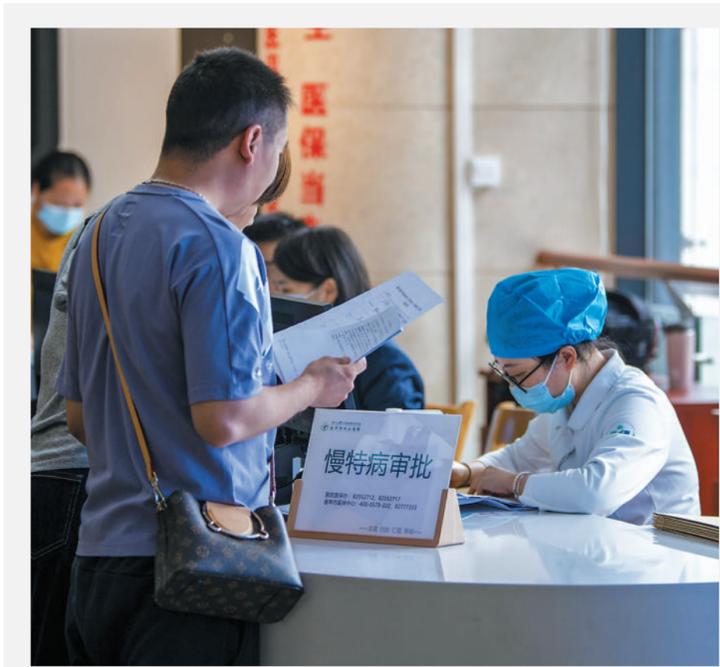
陪诊服务只有专业化、规范化，才能走得 更远

陪诊服务只有专业化、规范化，才能走得 更远。“应当充分发挥行业协会的积极作用，通过出台从业标准、陪诊标准等相关规范，维护市场竞争秩序，推动陪诊服务行业良性发展。”北京中医药大学人文学院法律系教授邓勇说。

一些专家提出，应鼓励职业陪诊平台加强规范、不断创新，鼓励职业陪诊员主动提高自身职业素质、道德水平，加强对患者隐私的保密意识，积极学习相关医疗知识，深入了解医院的科室结构和就诊流程，真正成为医患之间的桥梁。

高宏表示，中国老年学和老年医学学会正在研究相应的团体标准和机制来规范职业行为，保护消费者和陪诊员的合法权益。同时，充分发挥学会在宣传、培训等方面的优势，通过举办医疗陪诊员培训班、组织召开陪诊从业人员研讨会等多种方式，推动陪诊行业的规范化和专业化发展。

中国老年学和老年医学学会去年推出医疗陪诊员培训项目，先后举办了3期培训



上图：近年来，各地医院多措并举，提升患者就医体验。图为5月12日，浙江省金华市中心医院门诊大厅新设立的医保驻院服务站前，患者在办理慢性病审批手续。

胡肖飞摄(人民视觉)

左图：在中国中医科学院广安门医院，陪诊员(左)陪同患者等候就诊。

本报记者 杨彦帆摄

班，包含基础医疗常识、法律风险相关知识、陪诊服务内容和流程标准、典型案例陪诊分析等课程。学员通过课程可以系统学习陪诊员所需要的知识，掌握陪诊服务必要的流程和服务标准。

谢佰霖告诉记者，他所在的平台要求自营团队和入驻陪诊员通过相关权威急救技能培训资质，以确保发生危急情况有一定的能力应对，最大限度保障患者生命安全。在服务过程中，通过区块链司法存证系统明确服务双方主体责任，对服务约定、服务内容、服务责任进行全链证据留存，履行陪诊平台三方服务责任，让消费者放心。

多措并举、加强引导，才能更好地推动陪诊服务规范化发展。高宏表示，相关监

管部门需要制定规范，让陪诊服务有据可依，并打击借陪诊名义行医托之实的行为。陪诊员和患者之间应通过协议的方式明确各自的责任和义务，避免产生不必要的纠纷。

邓勇建议，要构建职业陪诊企业认证与管理机制，明确行政监管主体，着重从职业技能培训、服务收费标准、服务质量标准等方面进行规范。要畅通消费者投诉举报渠道，有关部门应当完善陪诊行业的投诉流程，引导和鼓励患者在其合法权益受到侵害后，通过消费者维权平台进行投诉举报，维护自身合法权益，净化行业生态环境。此外，还要加快构建完善公共服务体系，尤其是完善老年医疗护理服务体系。

无影灯

习近平总书记指出：“要坚持人民至上、生命至上，研发生产更多适合中国人生命基因传承和身体素质特点的‘中国药’，特别是要加强中医药传承创新发展。”

中医药是我国独特的卫生资源、潜力巨大的经济资源、具有原创优势的科技资源、优秀的文化资源、重要的生态资源，挖掘利用好中医药资源，具有重大现实和长远意义。中医药具有“简便验廉”的优势，适合中国人生命基因传承和身体素质特点。道法自然、天人合一、阴阳平衡、调和致中、辨证论治等中医基本理论，是中华民族智慧的结晶。在几千年的发展进程中，中医药形成了独特的宇宙观、生命观、健康观、疾病观、防治观，成为人们治疗疾病、健身强身、养生延年的重要手段。中医药深深植根于中华大地，具有丰富的人用经验，与中国人的生命基因、体质特点、历史传承、文化观念融为一体，因而具有强大的生命力。

研发生产更多高质量的“中国药”，需要遵循中医药发展规律，传承精华，守正创新，尤其是处理好传承与创新的辩证关系。没有传承，创新就失去根基；没有创新，传承就失去未来。惟有秉持“传承不泥古，创新不离宗”的原则，在传承中创新，在创新中传承，才能推动中医药高质量发展。

传承精华，就是要让中医药发展薪火相传。传承是中医药创新的根基，离开传承谈创新，就是无源之水、无本之木。几千年来，中华民族在同疾病斗争的伟大实践中，产生了《神农本草经》《黄帝内经》《伤寒杂病论》《本草纲目》等大量优秀经典著作。中医药的精华，沉淀在汗牛充栋的中医古籍中，流传在历代中医大家的临床实践中，散落在疗效显著的民间奇方中。这是中医药学深厚的根基，也是中医药发展的命脉。每一个经典良方，都是经过无数次人体试验的经验总结，是祖先留给我们的宝贵财富。历史一次次充分证明，中医药历史弥新，是一个巨大的医学宝库。例如，屠呦呦从东晋葛洪的《肘后备急方》中获得灵感，成功提取抗疟有效成分青蒿素，用一株小草改变了世界；葛又文将《伤寒杂病论》中的4个经典方剂有机组合在一起，精心化裁为一个抗疫方剂——清肺排毒汤，为中医药走向世界作出贡献。

守正创新，就是要让中医药发展清流激荡。让中医药老树发新芽，唯一的出路就是创新。创新，始终是推动中医药发展的根本动力。随着人类疾病谱的变化，中医药需要源源不断地注入创新的活水，在更多领域取得新突破。我国历史上的经典方剂浩如烟海，但大多数方子还在古籍中沉睡，亟待开发利用。发展中医药不能“闭门造车”，需要与现代科技相结合。我们既要善于从古代经典医籍中寻找创新灵感，也要善于利用先进科学技术提高创新能力，二者相结合才能产出原创性成果。当前，大数据、人工智能等先进技术为中医药研究突破提供了有力支撑，多学科、跨行业合作为加快中医药现代化发展带来广阔空间。例如，中国工程院院士程京团队构建了世界超大规模的中药分子功能基因表达谱数据库，基于中医药经典理论和传统经验，结合现代生命科学和人工智能技术，以临床功效为导向，筛选出治疗慢性心衰、慢阻肺等新方剂，为复杂疾病的中药创新药研发开辟了新路径。

中医药学包含着中华民族几千年的健康养生理念及其实践经验，凝聚着中华民族的博大智慧。我们要深入发掘中医药宝库中的精华，充分发挥中医药的独特优势，推进中医药现代化，切实把中医药这一祖先留给我们的宝贵财富继承好、发展好、利用好，研发生产更多“中国药”，护佑亿万人民健康。

让更多『中国药』护佑人民健康

白剑峰

名医讲堂

把握好白内障手术时机

吴晓航

白内障即透明的晶状体变浑浊。如果把眼睛比作照相机，晶状体就像镜头，起到聚光、成像的作用。正常情况下，晶状体是透明的。任何原因导致晶状体透明度降低或者颜色发生改变，引起视物模糊、视力下降，均称为白内障。

白内障的主要原因是衰老，但任何年龄段都可以发生。因此，做好眼病筛查、预防尤为关键。

白内障产生的原因包括发育异常、老化、遗传、眼部其他疾病、代谢异常、营养不良等，其中高龄是最常见的原因。人到中年以后，很多身体器官都会出现老化，而晶状体的老化表现为透明度下降，引起老年性白内障。

发育异常是因为基因改变或病毒感染。晶状体组织的发育异常，导致晶状体混浊，出生前后即存在或出生后才逐渐形成，称为先天性白内障或者发育性白内障。

高度近视也是引起白内障的重要原因，在近视状态下，玻璃体容易出现液化，导致眼内的微环境发生改变，晶状体容易出现浑浊。

另外，紫外线、服用激素类药物、眼外伤、糖尿病等也会导致白内障。现在很多家庭都有各种眼部按摩仪，切忌用筋膜枪按摩眼眶及眼周，以免损伤晶状体，导致外伤性白内障或晶状体脱位。

如何早期发现中老年人白内障？当出现以下症状时，应当警惕白内障，并及时就医。

视力变化。中老年人出现无痛性、逐渐加重的视物模糊，多年不变的近视度数加深，或改变镜片度数也无法提高视力。

老花镜度数变化。当发现老花镜度数减少或者不用戴老花镜都能看清远处时，不

要以为视力变好了，这很可能是白内障的早期症状。

眩光和重影。晚上看灯时，发现灯光都带一条“尾巴”，或者有一圈红晕；单眼看东西时，一个物体看成两个，甚至多个。这些都提示晶状体质地发生了不均匀改变，对光产生了散射。

除了以上表现外，老年性白内障还有可能出现视物颜色改变、阳光下视物模糊、能看到东西但细节看不清楚等。

目前，白内障最有效的治疗方法就是手术。主流的手术方式是“白内障超声乳化吸除+人工晶状体植入术”。白内障摘除后，往往要植入人工晶状体。人工晶状体的选择有很多，包括单焦点、可矫正老花人工晶状体，以及散光矫正型人工晶状

体等。患者可以根据个人的眼球条件、工作和生活需要进行选择。

并非所有白内障患者都需要马上手术，当视力下降影响正常的生活和工作时，就可以考虑手术。但是，对于老年性白内障，不建议患者等到白内障“成熟”、完全看不见才去就医，因为在白内障变“成熟”过程中，容易出现并发症，且拖得越久，手术难度越大，术后恢复时间越长。

对于白内障，特别是老年性白内障，虽然不可避免发生，但可以延缓进展速度。户外活动时，可戴遮阳帽或太阳镜等，以便减少紫外线对晶状体的损伤。同时，积极防治慢性眼病，如糖尿病等。近视、青光眼、葡萄膜炎、眼部手术等都会导致白内障的发生，因此，注重相关眼病的防治，也可降低白内障发生的风险。此外，养成良好的生活习惯，降低使用药物和减少外伤风险，同样可以降低白内障发生的风险。

(作者为中山大学中山眼科中心白内障科医师)

中医养生

花叶搭配 清热散热

宣磊

夏至之后，天气炎热，人体头面部最易上火，出现口咽干燥、面红目赤等症状，甚至发生皮肤疖痍等现象。配制薄荷叶菊花茶，能清咽喉散肝火，两者各3—5克加少许冰糖，清透凉爽，适合午后饮用。如果出现暑热头昏、恶心腹泻等情况，更适宜饮藿香叶菊花茶。

热盛体质者易发生头皮毛囊炎，甚至疖肿化脓。建议修剪头顶浓密毛发，遮阳帽最好选择顶部镂空款式，利于局部散热，正午炎热时，可用凉水轻拍额头和颈后辅助降温。野菊花、高蒲叶具有清热解毒、散火开窍功效，两药煮水外洗，能减轻头皮红肿热痛、热痒症状。

当天气闷热、环境潮湿时，在外皮肤多汗，在内湿邪困脾。苍术草、佩兰叶有芳香化湿功效，各4—6克代茶饮适合祛湿燥湿、醒脾开胃。佩兰又称兰草，芳香怡人、化浊辟秽，自古就是配制香囊主要原料之一。南方地区可采到两者的鲜品，外用效果更佳。煮水外洗，可祛湿爽身，清除因多汗导致的身体异味。

(作者为北京协和医院中医科副主任医师)

本版责编：杨彦帆