

大健康观察 ▶▶▶

老人就医犯难，可以请个陪伴

# 陪诊服务来了，您需要吗？

本报记者 王美华

为患者排队挂号、帮忙拿药取报告、陪伴看病……近年来，陪诊服务逐渐走进公众视野。数据显示，过去一年有2.6万人在淘宝搜索“陪诊”。据不完全统计，淘宝、京东等电商平台上提供陪诊服务的店铺超过500家，生意好的店铺月销达上千单。

提供陪诊服务的人员被称为陪诊师，记者调查发现，其服务对象多为老人、孕妇、残障人士等特殊人群。目前，陪诊师遍布北京、上海、广州、杭州等多个城市，既有自由职业者，也有看护机构的员工。陪诊费用一般以半天4小时、全天8小时计算，分别为200元和400元。

## 陪诊对象多为老年人

“陪诊师”是坊间称呼。“除了陪伴看病，我们的工作主要是帮患者取检查报告、复印病历、预约挂号、缴费买药等等。”2013年，马建在淘宝开了一家跑腿代办服务。“最开始没想提供陪诊服务，慢慢地有老客户请我帮忙，才开始接触这个领域。”他说。

9年来，据马建观察，来店下单的大多是年轻人，而看病的则以老年人为主。“大多都是子女给从外地来北京看病的父母下单。由于种种原因，这些年轻人没办法陪父母看病，又不放心老人独自就医，就找到我来帮忙，能有个照应，也图个心安。”他说。

不久前，有位老人从云南来北京就医。她的孩子有事无法陪伴，便从网上找到马建，并叮嘱他不要和母亲说是陪诊师，“就说是朋友”。马建依约在火车站接上老人，先在医院附近帮老人安排好住处，第二天上午带着老人到院



图为淘宝、京东等电商平台提供陪诊服务的店家截图。

就诊。“我告诉她什么都不用管，安心看病就行，剩下的事情我来操心。”马建说，从取号、缴费、取单子到检查、领报告，老人都不用操心，“我就像子女一样陪着老人。除了看病时和医生交流病情，大部分的时间，她只需要在椅子上休息。最后送老人走的时候，她非常感谢，还说要寄特产给我。”

多家陪诊店铺透露，他们服务的人群中至少六成以上是老年人。“巴布妈咪上海服务中心”店主小鱼说，两年来她曾陪1400多位陌生老人看病，其中九成是子女为父母下的订单。

在人口老龄化不断加深的当下，老年人如何对抗孤独、适应数字时代，成为公共议题。拿看病这件事来说，很多医院预约挂号、取号缴费、查看报告都需要智能手机，这对很多老年人，尤其是连健康码都不知道怎么出示的人来说，并不容易。加上子女忙于工作无暇抽身，陪老人看病的需求逐渐增多。

## 提供服务要有爱心

哪些人能提供陪诊服务？



在马建看来，不需要多高的学历，而是要真诚、有爱心、负责任。“陪诊师”这个名字挺好听，但其实和医学关系不大。陪诊提供的是个性化服务，只有用心关注病人的需求，才能让客户满意。”马建说，比如有的老人年纪大了，记忆力衰退，陪诊结束后他会再给老人的子女打个电话，详细说一遍医生叮嘱的注意事项；他发现人们在看病时容易紧张，为了让患者放松，在等待就诊的间隙，常和患者聊聊天、拉家常，也因此得到了不少患者的信赖。

小鱼认为这个职业不仅帮人解决现实需求，还能提供情绪疏导，自己也能获得成就感。对此马建也有同感。年前，广东珠海一位年轻的妈妈小敏（化名）在当地检查出病情不好，加上自己的孩子还小，她焦虑不安，愁到几乎抑郁。后来小敏找到马建，寄来她的各项检查结果并挂好号，马建带着这些资料去北京天坛医院找医生，医生仔细研判后当场电话告知小敏问题不严重。

“当医生说没大问题的时候，电话那头她瞬间就大哭起来，一下就有了活下去的希望。”马建说，那一刻自己心里有说不出的高兴，

给人带去陪伴和希望，让他觉得自己的工作很有意义。

## 陪诊需规范化发展

记者调查发现，目前陪诊服务在不同城市、不同平台的收费标准不一。陪诊服务一般以半天（4小时）、全天（8小时）为单位，半天收费标准在100元—400元不等，全天在500元—900元不等。如果需要开车接送，得额外收费。

据马建介绍，自己的收费标准主要按照时间和距离来收取，根据多年的经验，一般陪诊半天（4小时）收费300元。由于就诊中存在许多不确定性，无法提前预知陪诊要花多少时间，为了保证提供好服务，他一般为每位客户预留半天时间。

陪诊服务与群众切身利益密切相关，面对这个就医痛点解决方案，公众如何看待？

“支持！现在有些医院很大，科室又分得很细，第一次去感觉像迷宫一样，有个熟悉医院的人可以少跑很多冤枉路。”孙女士说，前不久她陪父亲去医院看病，由于不熟悉流程，折腾了很久才办好，

“当时我就在想如果有人提供陪诊服务就好了，尤其是对老年人、残疾人这样有特殊需求的群体，陪诊服务还是很有必要的。”

也有一些人持审慎态度。“万一遇到骗子怎么办？”“陪诊过程中万一出现意外情况怎么办？”“医疗服务涉及个人隐私，怎么保护患者的隐私权？”“收费标准由谁来定？”在不少人看来，陪诊师确实能解决部分患者的就医痛点，希望能有正规机构管理，形成专业、规范的行业准则，让人放心购买陪诊服务。

事实上，陪诊服务十几年前就已出现，但还没有形成规模。“陪诊师”也没有进入职业目录，尚无行业制度规范、准入标准。在这种情况下，为避免纠纷，不少陪诊师会自觉规避风险。一些陪诊店主、陪诊公司明确表示，高龄、高危疾病、没有自理能力等的患者超出了他们的能力范围，对于这样的服务对象，尽量不接单。

对此，专家建议相关部门应严格审查陪诊从业者的资质，明确、细化该职业目录和分类，完善行业规范与办法，多措并举、加强引导，推动陪诊师规范化发展，更好发挥其社会价值。

广西修订人口和计划生育条例

## 生三孩增加产假80天

本报南宁电（记者庞革平、郑壹）日前，广西壮族自治区第十三届人大常委会第二十八次会议表决通过新修订的《广西壮族自治区人口和计划生育条例》（以下简称条例）。条例规定一对夫妻可生育3个子女，同时新增育儿假、产前检查陪护假，延长生育假等内容。条例自公布之日起施行。

据广西人大常委会法制工作委员会副主任戴红兵介绍，新修订的条例规定一对夫妻可以生育3个子女，并明确了依法收养的子女以及再婚夫妻再婚前生育的子女不合并计算。同时，删除了原条例中的社会抚养费等相关处罚规定等方面的内容，将入户、入学、入职等与个人生育情况全面脱钩。并且，根据上位法授权，明确了已生育3个子女的夫妻，有子女死亡或者经依法鉴定为三级以上残疾的，可以等额再生育；夫妻双方户籍和居住地均在边境县（市、区）的，可以再生育一胎子女。

新修订的条例对生育假主要作了以下3个方面的修改。一是增加男方产前检查陪护假。女方怀孕期间，男方享受产前检查陪护假5天。二是增加育儿假。夫妻双方子女在零至三周岁期间，每年分别累计享受育儿假10天。三是制定差异化的育儿假奖励措施。分娩后，女方除享受国家规定的生育假期（98天）以外，一孩增加产假60天，二孩增加产假70天，三孩增加产假80天，同时给予男方护理假25天。



在疫情防控中，浙江省嘉兴市秀洲区洪合镇全镇242个微网格长冲锋在“疫”线，发挥“人熟”“物熟”“情况熟”优势，全员行动联户守卡，串起了疫情防控联防联控、群防群控的坚固防线。

图为秀洲区洪合镇微网格长朱佳森在良三村值守。

张丽娟摄（人民视觉）

# 稳步推进高质量发展 中国人寿发布2021年度业绩报告

2022年3月24日，中国人寿保险股份有限公司（简称“中国人寿寿险公司”）发布2021年度业绩报告。报告显示，2021年，公司实现总保费6183.27亿元，同比增长1.0%；内含价值达12030.08亿元，较2020年底增长12.2%；一年新业务价值为447.80亿元。公司坚持价值引领，深化转型升级，发展稳中有进。

2021年，中国人寿寿险公司实现新单保费1758.64亿元，首年期交保费984.10亿元，其中，十年期及以上首年期交保费416.82亿元；一年新业务价值447.80亿元，长险有效保单数量达3.23亿份，较2020年底增长1.9%。2021年，公司根据市场变化灵活开展战术配置操作，兼顾短期收益稳定、重点风险防范和长期领域布局，总投资收益达2140.57亿元，同比增长7.8%；总投资收益率达4.98%。

## 坚持高质量发展，改革成果不断巩固

2021年，中国人寿寿险公司实现寿险业务总保费4813.11亿元，同比增长0.1%；健康险业务总保费为1206.09亿元，同比增长4.8%。公司持续深化以客户为中心的“一体多元”销售布局，在强化规范管理的基础上加强资源精准配置，聚焦转型突破。个险板块持续聚焦价值创造，深入推进渠道差异化经营；多元业务板块聚焦专业经营、提质增效、转型创新，整体业务稳中有进、稳中向好，与个险板块有效协同。

个险板块坚持高质量发展，渠道转型不断深入，业务发展整体稳健。2021年，中国人寿寿险公司个险板块实现总保费5094.89亿元，其中，续期保费4079.73亿元，同比增长4.3%；实现首年期交保费822.54亿元，其中，十年期及以上首年期交保费为415.80亿元。2021年，个险板块一年新业务价值为429.45亿元，首年年化保费口径新业务价值率为42.2%。

坚持提质增效的队伍发展策略，中国人寿寿险公司着力提升队伍质量。截至2021年12月31日，个险销售团队82万人，其中，营销队伍规模为51.9万人，收展队伍规模为30.1万人。个险板块绩优人群稳定，队伍基础总体稳固。公司坚持以有效队伍驱动业务发展，积极推进渠道转型。个险队伍常态化运作4.0体系全面推广实施，推动销售队伍向专业化、职业化转型。

## 服务国家大局，投资实体经济累计超2.7万亿元

坚持以服务国家大局为己任，中国人寿寿险公司发挥主力军作用，积极服务健康中国建设，主动参与多层次社会保障体系建设。公司积极

开展各类政策性健康保险业务，截至2021年12月31日，公司在办200多个大病保险项目，覆盖超过3.5亿人；持续承办400多个健康保障委托管理项目，覆盖超过1亿人；在17个省市区承保长期护理保险项目61个，覆盖2300万人；在22个省市区承保补充医疗保险项目170个，覆盖9100万人。公司积极融入多层次社会保障体系建设，累计在15个省市区落地54个城市定制型商业医疗保险项目，承保人数超过1000万人。专属商业养老保险试点工作有序推进。坚守金融服务实体经济宗旨，聚焦国家重大战略，持续提升服务质效。投资实体经济累计超2.7万亿元，2021年新增投资规模近7700亿元。服务国家区域发展战略累计投资超1.4万亿元。

锚定“建设国际一流、负责任寿险公司”的ESG战略目标，将碳达峰碳中和目标植入公司发展理念，搭建气候变化应对体系，制定“保障环境健康友好，助力实现碳中和”的总体环境目标和具体实施方案，从绿色投资、绿色销售、绿色运营、绿色办公等多方面找准发力点，绿色投资累计超3000亿元，同比增加4倍，助力经济高质量、可持续发展。绿色投资标准体系建设起步，资产管理子公司推出国内保险资管行业首个ESG债券指数、权益指数。全力助推乡村振兴，优化乡村振兴保险产品供给，继续助力国家重点帮扶地区发展。

## 数字化转型再上台阶，数据处理能力提升10倍

2021年，中国人寿寿险公司加速科技创新，强化数字驱动，深化科技赋能价值创造，加速科技与业务融合，持续强化科技创新引领支撑作用。技术创新，科技架构全面升级换代。依托国寿混合云的强大算力和开放兼容的数字化平台，实现全部核心系统从计算、存储、数据库、中间件到应用软件的分布式架构革新，科技支撑能力跨越发展，数据处理能力提升10倍，计算资源弹性扩容时效缩短至分钟级。

敏捷交付，科技应变能力大幅提升。全面深化科技产品制，以全量数据、全链条追踪的数字化运营机制，畅通科技运作循环，持续高频推出新功能、新服务，科技产品日均迭代优化超过40次，快速响应市场变化，

为客户提供更加精准高效的服务。

智能跃升，科技赋能水平显著增强。国寿物联网覆盖全国，科技服务畅达一线，实现全辖12大类、24万件电子设备统一管控，构筑线上数字孪生，服务时效同比提升70%。智慧服务全面深化，智能机器人在销售、服务、运营、财务、风控等领域广泛应用，大数据赋能场景同比增加84%，日均提供智能服务超过500万次。

流量触达，数字生态效应持续放大。社交化在线协同体系无缝衔接手机、桌面、大屏及各类数字应用，全方位提升客户、销售人员及公司员工的沟通互动体验。保险数字生态持续丰富，数字化平台累计开放标准服务3256个，同比增长92%，接入生态应用近千个，与各合作机构开展服务与活动近40万项。

## 风险综合评级连续15个季度获评A级

中国人寿寿险公司强化资产负债管理，坚持稳健审慎经营，牢牢守住不发生系统性金融风险底线。严格落实监管要求，完善全面风险管理体系，健全风险管理机制，风险管控手段不断改进，风险管理能力持续提升。在银保监会保险业风险综合评级中，公司连续15个季度被评为A级。

站在新起点，中国人寿寿险公司将围绕服务国家发展大局和守护人民美好生活，把握战略发展机遇，扎扎实实办好自己的事，坚守保险本源，持续深化供给侧结构性改革，不断提升保险服务供给能力，积极发挥行业引领作用，以自身的高质量发展引领行业高质量发展，不断开创建设国际一流寿险公司新局面。

数据来源：中国人寿保险股份有限公司