

陪诊需求增长,行业如何走得更好更远

■中国城市报记者 孙雪霏

近年来,随着社会老龄化进程加速,行动不便的老年人及其他特殊群体面临无人陪诊的普遍困境。市场需求催生陪诊员这一新兴职业,他们陪伴患者前往医院就诊,充当就医向导,提供诸如排队代理、药品领取、陪伴沟通等全方位服务。尽管陪诊服务满足了部分群体如老年人看病不便、年轻人没空跑医院、医疗资源紧张等现实需求,但陪诊行业处于早期发展阶段,服务范畴、从业资质和权责界定等问题有待进一步明确和完善。本期,中国城市报记者就如何确保陪诊服务更规范、更安全展开采访。

提高就医效率 满足多元化就医需求

最近,河北省保定市顺平县的老康在北京的一家医院看病时,因医院规模大而迷了路。“我头一次进这么大的医院,感觉晕头转向。虽然医院有很多指示牌,但是各种诊疗科室的名字密密麻麻,真伤脑筋。去门诊科室、办住院手续、缴费、开单子、取药都在不同方向,门诊和检查也不在一个楼,我问了好几次路才找到地方。”老康说,他最后请了一位陪诊员帮忙,才顺利办理完一切手续,比自己摸索着办要快捷方便得多。

北京大学第三医院的护士小徐表示,尽管大型医院通常都会在医院大厅的显眼位置设置导诊台,但导诊台所提供的服务往往是共性服务,无法满足个性化的随行陪同引导需求。

记者以“陪诊”为关键词在某电商平台上搜索,发现提供相关服务的店铺超过千家,其中一些店铺的月销量甚至多达上千单。此外,市场上还出现了专门提供陪诊服务的网络平台。这些陪诊服务平台宣称可以提供北京三甲医院线下全程陪诊、异地陪诊、院内陪诊、代办买药、代办问诊、送取结果、

急速入院等一站式服务。

3月15日,在北京积水潭医院,中国城市报记者见到了陪诊员蒋子禾。这位90后的年轻人将职业陪诊员作为创业新选择。

蒋子禾告诉中国城市报记者,1年前,她从医院的行政工作岗位辞职,开始了陪诊员的生涯。她的团队成员大多也拥有过医院工作经历。她认为,陪诊员要做的就是帮助“刚需人群”提高就诊效率。

“早上与客户会合前,我会提前来到医院完成取号、排队的准备工作。客户抵达后,我就带着他走完面诊、缴费、检查、取报告、取药等一系列流程。”蒋子禾说,直至确认所有事项已妥善处理,并为异地求诊的患者安排好返程,她的陪诊服务才算告一段落。

当日,在医院门口,蒋子禾签收了一位山东省济宁市的患者寄来的病历。诊室内,蒋子禾将患者资料递给医生,医生通过在线视频与患者交流,而她则在一旁记录重要信息,如需要使用的药物和进行的检查项目。问诊结束后,蒋子禾会将这些要点告知患者,有时还会帮忙寄送药品。

“代问诊对陪诊员的脑力要求颇高。”蒋子禾认为,尽管代问诊在医院的等待时间较短,但70%的精力都花在诊前。陪诊员需仔细梳理患者资料,明确问诊需求,整理向医生提出的问题,协助患者查漏补缺,进而形成详细的问诊清单,以便与医生充分沟通病情。

在正式成为职业陪诊员之前,蒋子禾还咨询了一些三甲医院的医生。她说:“许多医生希望有这样一个群体处于医院与家属、医生与患者之间,调和、解决双方需求。”

蒋子禾解释道,由于病人量大,医生接待每一位病人的门诊时间是有限的。一些患者可能误解医生态度不佳,或是因为短时间内无法准确描述病情而未完全理解医嘱,从而导致医患矛盾产生。“我们不仅可

以帮助患者在短时间内问清病情和治疗方案,还可以促进医患之间的相互理解。”她说。

陪诊服务需求不断攀升,购买这类服务的究竟是哪些群体?

蒋子禾介绍,首先,陪同就医,涉及老年人、孕妇以及带孩子的年轻妈妈等,他们可能对就医流程不熟悉或需照顾孩子;其次,代替问诊,针对无法亲自面诊的外地患者,可通过陪诊员咨询医生;最后,跑腿服务,因各种原因无法亲自前往医院的患者也会寻求帮助。

陪诊服务价格差异大 行业面临规范化挑战

实际上,陪诊服务早在十几年前就存在。当时,这项服务主要为公益性质,由医院或社区组织提供,服务内容多是为患者提供引导服务。现如今,仅靠义工和志愿者提供这些简单的引导服务已无法满足患者私人化、细致化、专业化的需求。

2020年7月,陪诊员获得官方名称——社群健康助理员,并与外卖骑手等职业一同被人力资源和社会保障部纳入新职业领域。

“很多人说我们就是排排队、跑跑腿,但这样的看法过于轻视我们的工作。”蒋子禾表示,从现实来看,职业陪诊的产生不仅源于不容忽视的社会痛点,更是对社会关切问题的回应。

中关村新智源健康管理研究院院长、中华医学会健康管理学分会名誉主任委员武留信表示,社群健康助理员作为健康产业链中连接消费者与医疗专业人员的重要纽带,有助于提升医疗健康服务效率和质量,同时在一定程度上充当医患调和剂,推动中国社群健康服务体系的构建。

那么,陪诊从业者的发展前景如何?

陪诊员齐女士透露:“我经常看到网上有人说陪诊员月入过万元,其实我们的收入并没有那么可观,几天接不到服务

单子的情况很常见。”她认为陪诊员绝不是一夜暴富的职业,赚的是辛苦钱。

新疆陪诊小卫士平台创始人胡金谷坦言,陪诊行业并非赚取快速利润的领域。由于陪诊服务需要大量“跑腿”劳动,人力成本较高,单一陪诊平台很难实现规模化发展。一旦利润上升,就可能被指责为黄牛或受到其他负面评价。胡金谷认为,陪诊行业可以通过提供优质服务积累客户资源和口碑,将陪诊作为一种引流产品,进而推动整个医疗产业链一体化发展。

中国城市报记者采访时发现,选择陪诊服务会更方便,但也意味着患者需要承担更高的就诊成本。一天数百元的支出,对多数普通家庭来说有一定负担。

此外,中国城市报记者注意到,在当前陪诊市场上,尽管多数网络平台提供的服务内容相似,价格却相差悬殊,50元至600元不等。服务价格通常根据陪诊的难度和时长进行调整,由于难以量化,定价权完全掌握在服务提供方手中。同时,陪诊行业目前服务水平和标准良莠不齐,面临诸多不确定性。特别是在电商普及的背景下,行业容易催生无序竞争、任性定价、纠纷频发等问题,使得消费者在购买陪诊服务时,不仅担心遇到骗子、花费是否物有所值、是否可能泄露医疗隐私,还要考虑陪诊过程中突发意外责任如何厘清等一系列现实问题。

《社群健康助理员国家职业技能标准》编写组组长、中联研究院院长刘建军建议相关部门及时制定陪诊行业准则和规范,明确职责范围、就业要求、服务内容及收费标准等,加强管理与有序引导,完善投诉受理及责任调处等追责机制。通过这些措施,实现对陪诊机构和平台的有效指导与监管,杜绝坐地起价、虚假陪诊等违规现象,维护患者及家属合法权益。

为灵活就业市场注入活力 陪诊行业有巨大发展空间

国家统计局发布的数据显示,2022年末,我国60岁及以上人口达到2.8亿,占总人口的19.8%。专家分析认为,随着老龄化进程加速,未来陪诊行业具有巨大发展空间。

对于四川省成都市的陪诊员李昶洋来说,初涉此行业略有生疏且充满挑战。在辞去民营企业采购员的工作后,他用整整一个月的时间逐一走访、学习和熟悉各个医院的环境。为了掌握各科室的方位,他拍下了各大医院科室示意图,并按照地图逐层实地探访。为了熟记常用的CT检查、肠胃镜检查、报告打印、轮椅借用处和药房位置,他录制了视频用于回顾。

北京市陪诊员张汉在创业成功后,则定期开办培训班,着重传授社交平台营销技巧,如将账号命名为“城市名+姓名+陪诊”,并拍摄正装照片以展现专业形象;发布医学科普知识,如宣武医院、天坛医院、安贞医院和阜外医院等医院的对比分析、热点资讯,以及停诊通知、医院故事、就诊流程等内容,争取最大化曝光和流量。

如今,陪诊行业快速发展,不仅为患者提供了更具人性化的医疗体验,也让越来越多的人看到了行业价值。

“在老龄化背景下,陪诊员或成解决‘就医难’重要力量。”刘建军认为,社群健康助理员这一新兴职业,既顺应了老龄化与公众健康观念的变革,也为个人拓宽了就业领域。陪诊员服务人群广泛,为灵活就业市场注入活力,缓解了就业压力。这一新兴职业的设立亦彰显了国家对社群健康领域从业者的认可与支持。

尽管陪诊行业任重道远,但仍有许多坚定的从业者。他们从每次陪诊中收获满满成就感,如蒋子禾所言:“能够帮助到别人让我觉得特别有意义,尤其是家属的那声谢谢。”

李昶洋则认为:“陪诊员通过提升患者的就医体验和减轻医院导医负担,展现了独特价值。这个行业具有一定的公益性,最重要的是从业者要有爱心、责任心和同理心。”

中国社会科学院社会学所研究员唐钧表示,在政府政策支持与监管下,陪诊行业将会健康有序地发展,持续向更加规范化的方向迈进,为年轻人就业创业提供潜在机遇。这一新兴职业在优化医疗资源、解决老年人就医难题、促进医患关系和谐以及满足老年人心理需求等方面具有积极效应,将进一步引发人们对老年人等群体健康需求的关注和思考。

浙江德清:义诊进社区

4月6日,浙江省湖州市德清县武康街道卫健办开展世界卫生日义诊宣传活动,社区卫生院的医护人员免费为社区居民进行测血压、测血糖、耳朵检查、眼部检查等,宣讲健康知识。

人民图片

