

市场鱼龙混杂,专家号3700元

一些“陪诊师”怎么就成了号贩子?

取号、分诊、缴费、检查、取药……对于年事已高或异地就医的患者来说,独自在医院面对繁琐流程往往倍感无助。近年来,悄然兴起的陪诊服务尝试提供一定帮助。

然而,陪诊师尚未被列入国家职业分类大典。由于缺乏标准,陪诊行业目前存在服务内容模糊、收费标准混乱、质量良莠不齐等问题,一些机构或个人甚至打着陪诊名义做“黄牛”。



现状 找陪诊师大多像“开盲盒”

程女士的母亲今年76岁,去年接受心脏手术后,需要定期到医院复查。“每次都要楼上楼下来回跑,还要到处排队,她腿脚不太好,一个人去实在吃不消。”考虑到父亲同样身体欠佳,自己工作又忙,程女士打算给母亲找一名陪诊师。“网上倒是有不少,但不知道哪个可靠。”

在社交平台上,记者搜索“陪诊”,发现的确有大量自荐帖。“可以陪同看病,记医嘱、陪手术、做检查,陪打点滴、孕妇产检、代取报告、取药寄药……”一名博主发布帖子中称,陪诊费用为288元半天(4小时内),500元一天(8小时内),超时60元每小时。也可以按小时算,首小时100元,后续60元每小时。服务人群包括子女无法陪同就诊的老人、无法陪同体检的孕妇、带宝宝的宝妈、独自来医院就诊的青年等。不过,博主对于自己的介绍仅限于“本人00后,性格

温和有耐心”。

除了个人以外,一些机构也在尝试开展陪诊服务。在某平台上,半天陪诊服务收费标准为每次320元。特别说明中,强调“患者不能自理且无家属陪同的,暂不提供本服务”。

另一个平台上,半天陪诊服务收费标准为每次298元。服务详情中提到,陪诊服务过程中,就诊人年龄小于12周岁或大于70周岁(含),请至少一名家属陪同。

记者在调查中发现,即使同样提及服务对象的年龄,各平台的标准也不尽相同。其中一家平台的服务协议中要求,“老人全程陪诊仅适用于65周岁以上80周岁以下生活可以自理的老人,80周岁以上及生活不能自理的老人至少需一名家人全程陪同。”此外,还要求“未满18周岁的未成年人全程陪诊,至少需一名监护人全程陪同。”

花钱找来的陪诊师究竟怎么样?在部分平台上,可供预约的陪诊师会在列表中展示。但以其中一个平台为例,实际向用户提供的信息十分有限。经验介绍中,看到的多半只是“可爱可亲型,有就医经验,热爱这份职业”“认真、热心、负责”“诚实守信,性格开朗”等笼统的表述。而在更多平台上,甚至无法事先了解任何有关陪诊师的情况,只能在下单后等待平台派单。

“看不到陪诊师的具体资料,也就无从判断。”在程女士看来,找陪诊师的过程大多像是“开盲盒”“只能碰运气,心里没什么底。”

乱象 打着陪诊名义高价倒号

“加急就医、预约挂号、异地问诊、取药跑腿……”在电商平台上,一家主打“北京陪诊”的商家在介绍中宣称可以提供就诊陪护高端服务,陪诊服务流程包括咨询预约、医院碰面、陪同就诊、记录医嘱、诊后关怀等环节。

咨询客服后,对方提出添加微信。在朋友圈中,记者看到对方先后发布多条三甲医院专家号的挂号记录。对方表示,陪诊收费标准为300元半天。除了陪诊以外,还可以帮忙挂号。

记者在某三甲医院挂号平台上看到,乳腺外科的知名专家号已挂满。“有,贵。”对方很快答复称,挂这名专家的门诊号3700元,国际医疗部的电话是1500元。随后,又提供了该科室另外两名医生的价位,“这两个600元。”

“北京各大医院挂号、检查、住院、绿色通道,权威医疗机构对接,保证快速靠谱价格最低,有需要随时联系我。”在社交平台上,某博主以“北京陪诊”为名,也陆续发布多条陪诊记录。其中,特意晒出一些知名专家门诊的就诊单。“各大三甲医院,胃镜、CT、核磁、B超各项检查都能加急,随时做,加急手术住院。”

对方称,可以陪诊,半天300元。如果没挂到号,也可以帮忙加号。记者询问对方是否能挂到同一名乳腺外科知名专家,对方给出报价,“国际医疗部加号1800元,普通门诊加号要5000元。”

对于这样的现象,全国政协委员、复旦大学上海医学院副院长朱同玉关注已久,“我们发现,有部分机构或个人以‘陪诊’之

名,行‘黄牛’之实,这样势必会妨碍医疗公平。”在他看来,一些“黄牛”还会诱导患者到自己“推荐”的医院就诊,从中收取高额费用。“现在,陪诊行业没有什么门槛,在定价方面缺少相关指导,患者选择时往往比较被动。”

“目前整个陪诊行业还处在一个野蛮生长、良莠不齐的阶段,缺乏监管和引导,也没有统一的行业规范和标准。有的人觉得自己去过医院,有时间,能跑腿,就可以从事陪诊工作。但事实上,陪诊是对专业性要求很高的服务行业。”蓝豚医陪联合创始人周黎俐谈到,鱼龙混杂的混乱局面可能给患者的人身和财产安全带来一定风险,也会让患者对陪诊师这项工作失去信任,不利于行业健康发展。

出路 陪诊需要朝专业化发展

记者在调查中发现,“陪诊师”尚未被列入人力资源和社会保障部2022年向社会公示新修订的《中华人民共和国职业分类大典(2022年版)》,市面上已经有不少个人和机构开展相关培训,但处在“各自为战”状态。

“先发你一份实操总结,包括线上线下如何获客、陪诊过程当中应该注意什么、需要跟客户签什么样的免责协议等等。”社交平台上,有博主通过陪诊群聊吸引有意从事这项工作的人加入,“还有一种方式是我们去教,收费299元,后面价格就要涨了。”

此外,有关陪诊师的考证也众说纷纭。“可以考人社部社会保障能力建设中心的医疗陪诊顾问,线上学习线上考试,报考原价1580元,目前优惠价格1380元。”某机构工作人员表示,“考试不难的,会提供题库。”而在另一家机构,工作人员则推荐报考社群健康助理员的证书,“线上学习,线下考试,内容包括理论和实操。”

记者了解到,中国老年学和老年医学学会同样在尝试开展“医疗陪诊员”培训,内容涵盖陪诊业务基础知识、医疗基础知识、陪诊心理、陪诊风险法律等十余门课程,学员经考试合格后,由中国老年学和老年医学学会颁发结业证书。

“陪诊行业应当朝着专业化、正规化、机构化方向发展。”朱同玉谈到,陪诊行业的规范,需要从业

者、行业协会、医院和卫生健康行政部门这四方的力量共同参与。

作为以本院退休护士、护士为主力陪诊师的医陪服务平台,蓝豚医陪也在不断摸索经验。“现在,很多护士退休时只有50岁,完全有精力从事陪诊工作。他们本身具有医学知识,又对医院非常熟悉,适合为患者提供服务。”周黎俐认为,即使是护士出身,也需要系统学习陪诊相关知识。

“从陪诊的内容来看,包括诊前、诊中和诊后三部分。诊前需要了解患者的病情,是初诊还是复诊,目前吃什么药,有没有接受过有效诊疗。”周黎俐说,就诊过程中,陪诊师除了跑腿以外,还要做好沟通工作,把医生说的一些术语翻译给患者听,同时把患者表述不清的内容跟医生讲明白,让有限的问诊时间更加高效。诊后则要记录医嘱,帮患者理清用药方案,并告知护理、饮食等方面的注意事项。

“从患者安全的角度来看,陪诊师应当掌握一定的急救知识,同时懂得心理疏导技巧,知道如何用专业方法帮助患者缓解紧张焦虑情绪。”周黎俐谈到,陪诊师还要明白服务的边界在哪里,保护好患者的隐私。“经过线上考核和线下面试以后,才能开展陪诊工作。在陪诊初期,还要安排督导确认工作是否规范。陪诊结束后,请患者进行评分。”

(北京日报客户端)