

行业缺乏标准 市场鱼龙混杂

专家号3700元！ 小心陪诊变“黄牛”

有这样一群人，近些年在医院里越来越常见，他们既不是患者，也不是医护人员，却熟练地穿梭在医院各个科室之间，扮演着导游、跑腿，甚至是患者家属的角色，正逐渐成为医疗领域中不可或缺的力量，他们就是陪诊师。

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……”一名博主发布的帖子中称，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”。

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。

花钱找来的陪诊师究竟什么样？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、预约检查、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看到，乳腺外科的知名专家挂号费为100元，但已挂满，便尝试咨询陪诊服务商家。

“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。“这两个是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超等各项检查都能加急，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，有部分机构或人员以‘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刚谈道，鱼龙混杂的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、基础医疗常识、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。”朱同玉谈道，陪诊行业的规范，需要从从业者、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。

“陪诊服务本质上是一种市场需求驱动的辅助性活动，主要服务于不熟悉医院流程或行动不便的老年人，由于目前缺乏统一的行业标准，陪诊服务应依据民法典中有关合同的要求进行规范，双方通过签订合同明确各自的权利和义务。只有这样，才能在遇到问题时维护自己的合法权益。陪诊服务人员也要注意维护自身的合法权益。”中国政法大学医药法律与伦理研究中心主任刘鑫说。

综合北京晚报、央视网、海报新闻



↑一名陪诊师在河北医科大学第四医院自助机前帮助患者缴费（资料图片）。