



陪诊员，临时家属还是医疗黄牛？

记者调查陪诊服务

一线调查

□ 本报记者 文丽娟
□ 本报实习生 周于卜 张功琳

最累的那天，郭亮握着一大摞单据，上上下下跑遍了北京市一家三甲医院门诊楼的1至6层。他在各个诊室门口排队，帮患者预约检查、排队挂号、缴费取药……

郭亮是一名职业陪诊员，平常在北京各个医院穿梭，工作内容主要有跑腿、陪诊和代问诊等。之所以选择这个行业，是因为他曾经深切体会过就医之难——2020年，他母亲来北京看病，即使他提前做了一些功课，可面对越分越细的科室、越来越智能的设备，仍然有些不知所措，更不用说60多岁的母亲了。

如今，对于如何做好一名职业陪诊员，郭亮有了自己的心得：患者紧张，他就做传声筒，有条不紊地向医生转述病情；家属慌张，他就当定心丸，从心理安慰到辅助检查，解决燃眉之急。“现在我的脑子里装着北京20多家大医院的地图。”他笑着说。

有患者感激他，因为他帮忙解决了就医痛点；有医生称赞他，因为他帮助提高了就诊效率。但并非所有人都能理解这个职业，他曾多次被质疑是不是黄牛、定价标准从何而来，是否具有相关资质等。

从去年开始，陪诊服务热度渐涨，郭亮的同行越来越多。《法治日报》记者近日调查发现，各电商平台提供陪诊服务的店铺已经超过500家，分布在北京、深圳、武汉、重庆、西安、杭州等医疗资源比较丰富的城市，生意好的店铺月销售量上千单；陪诊员既包括医疗机构的员工、自由职业者，还包括一些兼职的大学生。

那么，花钱购买陪诊服务的群体主要有哪些？想要成为一名陪诊员，需要具备哪些素质、技能？这个新兴行业在快速发展的同时还暗藏哪些问题，又该如何规范化、专业化发展呢？

就医痛点催生陪诊需求 行业发展规模迅速扩大

“我不懂智能手机，在医院里晃了一圈又一圈，还是找不到挂号窗口，子女又不在身边，没办法。”北京居民王女士今年58岁，前一阵她感觉膝盖不适，想去医院检查却犯了愁。后来女儿给她预约了陪诊服务，她才答应去医院看看。

7月13日上午10点，记者在北京某医院门口见到了王女士，身边跟着一位陪诊员。一进医院，陪诊员便去排队挂号，然后带着王女士去拍CT片和核磁共振。等待过程中，陪诊员一边和她聊天缓解焦虑，一边及时将检查结果告诉她；取到结果后，又耐心地为她讲解，并叮嘱她遵医嘱按时服药。整个就医过程，王女士大多坐在附近的椅子上等候。

“对我们老年人而言，医院就像‘迷宫’，还经常在智能取药机前不知所措，不了解如何预约挂号才能节省时间和精力、缴费、问诊、取药、拿报告单也需要上下来回折腾。”王女士说起这次就医经历，不由地感慨，“有陪诊员全程辅助，就医效率大为提高。以前去医院看病需要消耗一整天，这次不到两个小时就完成了。万一下次还要看病，我再叫个陪诊员，少给孩子添麻烦。”

郭亮观察到，有陪诊需求的群体主要有以下几类：子女不在身边的空巢老人，独自在城市打拼的单身青年，带着就医分身乏术的宝妈，异地就医的急重症患者等。

“00后”周舟是郭亮的一名顾客，前不久因为胃疼需要去医院做胃镜检查。由于体验过独自看病的难处，这次她在社交平台上花200元预约了郭亮的陪诊服务。

去医院之前，周舟拨通了郭亮的电话，两人约定好碰头地点。见面后，郭亮简单介绍了陪诊的具体流程，随后带着周舟直奔医院挂号处，很快完成挂号、办就诊卡等流程。做胃镜检查前，察觉到周舟很紧张，郭亮又细心地开导她，让她逐渐放松下来。

“一个人生活久了，发现生病时身边没人陪伴还不是最孤独的，去医院看病等待结果的那个过程更惶恐孤独。”周舟苦笑着说，陪诊员在一定程度上能给予自己心理上的陪伴。

前一阵，郭亮还接待了一个从浙江独自来北京看病的大姐，她在北京住了20多天，由于做穿刺需要局部麻醉，需要有人陪同，她便找到了郭亮。陪诊结束后，有一天她突然打电话给郭亮，称其后续治疗方案急需一份新的病理报告，但因为挂号次数限制，本人短期内挂不了号，也找不到医生。郭亮听后，带着她去相关科室咨询怎么处理，最后终于把事情解决了。

“如果没有你，我都准备放弃治疗回家了。”这位大姐对郭亮说，他更像是自己的“临时家属”，在她最需要的时候扶了自己一把。郭亮听后特别心酸，也深切感受到了这份工作的意义。

需求催生市场，在社交软件和二手市场交易平台上，有不少提供陪诊服务的广告。坐标在辽宁沈阳的安安经常在社交软件上更新陪诊信息，陆续有人咨询他“如何开展业务”“能否兼职”等。

“咨询的人以家庭主妇和大学生居多。”安安说，这个行业的准入门槛不算高，有不少人听说做陪诊员能赚钱，蜂拥而至。

记者在采访中 also 发现，一些在校大学生为了兼职，当起了陪诊员，多以跑腿为主，一些护理专业的学生还会利用专业知识去陪人看病。

来自北京的谢佰霖也在日常就医中发现了陪诊市场。他建立了陪诊平台，开展陪诊业务，如今公司月均接单量在500单左右，收费标准为普通陪诊每小时99元，专业护士陪诊每小时199元。

谢佰霖发现，对于这个价位，两代人的接受程度不同。“老年人舍不得花钱，一般都是年轻

人为父母下单，对他们来说请假的成本更高。所以很多顾客下单后都会提前打招呼，让陪诊员自称是他的朋友。”

在北京市中闻律师事务所律师杜秀军看来，陪诊员满足了没有亲友在身边的患者希望得到帮助的社会需求，在医疗资源紧缺，大中型医院排队候诊时间过长的情况下，对于子女不在身边的老人，父母忙于工作的孩子以及独居生病的成年人，生病时排队候诊成为较重的负担，甚至是不可能完成的任务，职业陪诊员正好解决了这一难题。

他认为，对医疗系统和医院熟悉的陪诊员，可以利用自己的信息优势更好地帮助患者获得高效的医疗服务，远程帮助代问诊服务可以满足患者希望无需长途奔波、低成本获得优质医疗服务的就诊需求。

服务内容不仅仅是跑腿 帮助医患搭建沟通桥梁

“我的工作主要有三类：跑腿、陪人看病和代问诊。”郭亮说，跑腿是最简单的，常见的有送病理报告、取检查结果、取药或者代预约等。

陪人看病，陪的多是一些子女不在身边或者腿脚不方便的老年人。他开车接送，陪着到医院报到、候诊、检查，但这部分服务在他接的单子中占比不到三分之一。

谢佰霖的陪诊平台则主要承接这项内容。为了更好地陪伴和照顾患者，该平台对陪诊员资质有一定要求，如必须具备急救技能认证、提供征信情况、健康证明等；每一位陪诊员都有一个背包，里面装着应急用品如绷带、创可贴等，夏天还会备有冰袋、晕车药等。“每一个细节都要想到。”谢佰霖说，刚开始做陪诊时忽略了患者在做核磁共振时不能佩戴首饰，后来有患者提建议，他们立即作出改进，要求每一位陪诊员必须随身携带一个小首饰袋，以备不时之需。

从业多年后，郭亮注意到，在北京，代问诊业务是最多也是最复杂的。这部分需求主要来自外地患者，他们向往更好的医疗资源，同时疫情防控下就诊流程相对复杂，他们倾向于先请人去“探探路”。

有数据显示，2019年，北京医疗机构的就诊人次超过2.6亿，其中外地来京患者约占三分之一。根据国家卫健委发布的《2020年国家医疗服务与质量安全报告》，2020年，全国三级医院收治的住院省外就医患者达到599万例，异地就医（包括省内异地就医和跨省异地就医）总人次达8238万，受新冠肺炎疫情影响，这一庞大的数字相比2018年和2019年有所减少。

“80%以上的客户是外地人。”郭亮近年来服务的对象，特征很明显——因为疫情或者身体原因不方便自己来医院的，就把所有的资料证件寄给他，让他去医院问诊拿药，再快递回去。

这类服务对陪诊员专业度的要求更高。“如果帮第一次看病的人代问诊，需要更全面细致了解对方的病情、病史，过往病史等，再和医生交流；如果是复查的患者，需要准备对方的各种检查报告、治疗材料，充分了解恢复情况等。”郭亮说。

因此，他更愿意将自己的工作定义为“就医规划师”。他向记者解释道：“现在就医基本上都需要预约，一些异地患者到医院预约了检查却不能当天做，只能住下来，食宿成本很高。而我的工作就是帮患者提前规划好，代开检查预约单，等患者一到就可以直接做检查，医生当天看完就能出结果了。”

在他看来，陪诊服务始于接单那一刻。他会提前和患者交流，了解对方的病况和就医需求；还要熟悉医院结构、诊室分布，清楚医生的专长，为患者提供选择。

他也遇到过不少特殊情况，比如有外地高龄老人突发疾病，要求来北京就诊，这种情况必须有家属陪同。但对于一些患者和家属来说，北京医院的就医流程过于复杂，稍有差错，容易耽误时间。这时候，他作为陪诊员的意义就凸显出来了。

问清楚患者和家属的需求后，郭亮会根据情况推荐科室，告诉他们怎么挂号，同时提醒他们携带好身份证件、核酸检测阴性证明和以往的检查报告。就诊当天，他帮患者和家属取号、建卡、买病历本，再到指定楼层分诊台报到。这些琐碎的事情解决后，他带着患者和家属来到诊室门口，进入诊室前，他再次帮他们把相关情况一条一条列清楚，如发病时间、遗传史、目前病况、来京就医诉求等。

“疾病面前，很少有患者和家属能条分缕析地把问题说清楚。”郭亮理解患者和家属的忧心，也明白他们拿着一大堆检查单不知道去哪里迷茫，所以他会尽力帮他们捋清楚，帮他们走流程、排队，排到了就发信息让患者直接进诊室检查，检查结束后他还会反复重复医嘱，“怕他们太紧张漏掉了重要信息”。之后几天，他还会

进行回访，叮嘱患者和家属注意事项和复诊时间。这种形式于医生而言也有益。北京某三甲医院一名刘姓医生对此深有体会，他告诉记者，其接诊过一些患者，明明是来看脊椎受损的，却和大夫说自己头部或心脏不舒服。

“这样的问诊，在医院实在太低效了。”刘医生说，不过这两年逐渐接触到一些陪着患者来看病的陪诊员，对方能简明扼要说明问题和诉求，“相当于为患者和医生搭建了一座沟通的桥梁”。

定价无标准培训为圈钱 早期发展阶段乱象频出

在重庆做陪诊员的李成接收到的求助，更多来自患者子女，因为工作忙，顾不上生病的老人；也有不少年轻家长，孩子生病，他们便慌了神；偶尔有一些独居人士，或是身体不便需要帮忙，或是心里难受需要陪伴。

让他印象深刻的是一位母亲，她的儿子患上了重度抑郁症，不想让任何人陪同就医。这位母亲找到李成，希望李成能全程跟着自己的儿子，且不能让他发现。

“那一整天我就像个特工一样。在他去看病的时候，我要负责把他的一切打点好，要保证他自己能够顺利就医。比如他去诊室之前，我要提前到诊室和医生讲明情况，等他出来之后，我要想办法回到诊室，和医生了解具体情况后，再和他的家人汇报。”李成回忆说。

通过这次陪诊，李成看到了一个抑郁症患者家庭的不易，他在电话中耐心地倾听患者母亲的倾诉，安慰她，帮她出主意，希望尽可能地缓解她的心理压力。

虽然从业仅半年时间，但李成已经哭过很多次，痛苦来自陌生人。一些病情严重的患者，经他帮助终于联系上了床位，最后却不能上手手术；一些患者本有治愈可能，却败给了高昂的手术费。

有时也是出于感动：有一位70多岁的患者，李成先后陪诊过3次，从陌生、防备到彼此熟悉、信任，这位患者在医院碰到熟人时，会和别人介绍“这是我儿子”，也会拉着他的手嘘寒问暖，叮嘱他一定要多注意身体。

有时也很无奈。李成记得，一位长年在外地工作的女儿有次回老家，偶然发现父亲身体有些恙，她愧疚不已，可因工作原因无法在家长待，她在网上找到李成，支付了1000元钱，反复叮嘱他一定要陪其父亲去医院好好检查一下。

一次陪诊费1000元，这对“半天200元，全天400元”的重庆陪诊师来说，是一笔不菲的收入。李成从中看到了年轻人对老年的关切，和自己没有时间、精力照料的无奈，因此他对自己提出了更高的要求。但也有人不理解，质疑他为何收费如此之高，是否有不良居心、定价标准从何而来。

“作为一种低频需求，陪诊服务虽然已经走进公共视野，但触达面远远不够。”李成认为，陪诊行业目前仍然处于早期发展阶段，消费者的使用习惯尚未有效建立，陪诊员与患者之间尚未形成有效的供需对接，很多患者将信将疑，下单前会反复确认，屏幕背面那个人是不是骗子或者黄牛。

“行业火了以后，不排除其中确实有浑水摸鱼的人，但我们陪诊员不是黄牛，只是通过贩卖自己的时间、体力和经验，来获得相应的报酬。”李成说，有时患者让他帮忙推荐医院和医生，他一般不会轻易推荐，一方面是担心好心办坏事，另一方面也怕无意中真成了医托。

7月13日，在北京某医院，记者随机采访了10多名患者，询问他们对于陪诊服务的看法。有三分之二的患者表示，陪诊员的出现具有一定必要性，能为患者提供帮助和心理慰藉。

籍；但还有三分之一的患者担心，有些陪诊员不够专业反而误了事，或者不够耐心反而影响自己的情绪，收费也可能坐地起价，如果陪诊员多了甚至可能增加医院的人流量影响就诊环境和秩序。

信任难以建立的背后，是这个行业目前本身就鱼龙混杂。郭亮介绍说，陪诊服务的收费标准与当地收入水平挂钩，半天的价格一般为200元至500元不等。“有的客户也会讨价还价，我看着差不多合适就会接单。我住在北京郊区，而医院在市中心，路上就要花费两个多小时，还要自己承担交通费，刨去成本，其实利润并不是很高。”

记者采访发现，相对成熟的陪诊平台会明码标价，通过下单、派单的方式提供服务。但也有自由职业者在社交平台或二手市场交易交易平台提供陪诊服务，价格只能通过私下协商交易。

“但有的商家恶意压价竞争，扰乱市场。还有一些黄牛打着陪诊员的旗号，在社交平台上宣称自己可以帮患者抢到专家号或者加塞做手术等。”郭亮愤愤不平地说，陪诊价格浮动随意，收费缺乏统一标准让他也很头疼。

还有一些不良机构抓住商机大肆宣传陪诊员“月收入轻松过万元”，打出诱人广告招募陪诊员，却以介绍工作为诱饵进行收费培训。

“一些培训课程看似是培训如何做陪诊员，实则是教你引流，都是卖课。”李成入行之初，曾报名参加陪诊员培训，交了2000多元培训费，学了几个课时后，他发现收获并不大。

据李成介绍，商家培训的内容多以专业护士课程为主，还包括服务流程、规则等，但这些书面知识在实践中真正派上用场的机会不多，“职业技能主要还是依赖实践积累”。此外，商家还承诺培训结束后给他派单，但最后也不了了之。

李成也提出，目前准入门槛、服务流程、争议解决等方面，尚未形成统一标准，一切都要靠自己摸索。

正在浙江某高校护理学读大二年级的陈思思，经常利用空闲时间去陪诊。有一次，她小心翼翼地陪一个准妈妈去做B超，发现是两个宝宝后，她和对方都很激动。“能学以致用帮助一些有需要的人，我觉得很有成就感。”陈思思说，她同时也有一些顾虑，“万一滑倒受伤了，对方要追责时怎么办？”

杜秀军提醒说，陪诊员需要警惕在陪诊过程中病人出现突发情况的责任承担问题。“因为目前对于陪诊员的职责范围尚无具体规定明确，对于陪诊员的从业也没有资质要求或限制。”

“对于陪诊过程中病人突发情况的责任承担问题，仍需基于双方对服务内容的约定。在没有约定或约定不明的情况下，如果陪诊员存在过错，应按照普通人的标准还是按照医护人员的标准来认定，对各方责任承担影响极大，因此陪诊员的职业规范与相关办法亟待完善。”杜秀军说。

正因为如此，为了防控风险，郭亮制定了“风险告知书”，明确双方权利义务，还为患者购买了意外伤害保险；李成和团队约定，医疗服务涉及患者隐私，相关病情照片和录音，必须及时销毁；谢佰霖则在公司引入“区块链司法存证系统”，明确责任归属，让服务者更重视服务过程中的责任和义务，并要求双方签署陪诊“知情同意书”。为了避免当下陪诊市场普遍聚焦的“黄牛”问题争议点，他在团队也不提供约号服务。

在中国卫生法学会常务理事、北京华卫律师事务所副主任邓利强看来，一个新兴职业的出现，通常会经历这样几个阶段：市场有需求—有人去满足需求—产生一个例—出现专业公司—催生行业规范。

“新事物发展初期由于缺乏行业制度规范和准入标准，难免会造成一段时间内从业者鱼龙混杂。陪诊员的任职标准、收费标准、服务标准、监管部门等基础问题需尽快解决。只有市场发展、政策引导‘两只手’推动陪诊员规范化发展，才能更好地发挥其社会价值。”邓利强说。

记者注意到，《“十四五”公共服务规划》将普惠性非基本公共服务纳入规划，提出要实行付费可享受、价格可承受、质量有保障、安全有监管。不少陪诊员接受记者采访时都表示，期待融合医疗和服务的职业陪诊行业，能被划为非基本公共服务行列，更加规范化、专业化发展。

邓利强认为，对于陪诊服务行业的发展必须遵循合法合规的底线，根据不同工作性质，严格审查从业人员的资质，建立行业机构和人员的备案制度；同时，也要对陪诊员的专业水平、职业能力、道德修养进行培训、明确、细化该职业目录和分类以及相关行业规范与办法，明确从业人员的权利和职责。

杜秀军则建议，鼓励规模化公司运营，由公司对接陪诊员进行资质审查，提供标准化服务，并承担服务过程中的潜在风险；加强融合医疗和广告宣传管理，加大力度打击虚假、夸大宣传的陪诊机构或陪诊员；此外，对同时提供专业护理服务的陪诊员或陪诊机构，建立执业准入制度和资质等级标准。

“认同需要时间。希望未来陪诊员像快递员一样普遍，在规范化、专业化发展的同时，能帮助更多老人和其他有需求的人解决就医不方便的问题。”对于陪诊员的未来，郭亮和李成满怀憧憬。

（文中郭亮、李成、安安、陈思思均为化名）
漫画/高岳

