



陪人看病,真的能月入过万?

陪诊员不是“黄牛”,也不是谁都能干

本报记者 左妍

最累的一天,“蜜桃”上上下下跑遍了医院门诊楼,日行两万步。但是,她陪同就诊了一年半的那个孩子,最后还是走了。她把资料找出来,默默放入那个名叫“已故”的文件夹,然后不再去看。
 “很长一段时间,我都走不出来。”“蜜桃”哽咽了。又到了暑假就诊旺季,她开始想念那个叫JOY的15岁男孩。新冠疫情暴发的那一年,“蜜桃”开始做公益陪诊服务。投入这个行业,是因为曾经深切体会过就医之难。最近,陪诊服务热度激涨,互联网随时可以刷到“做陪诊轻松收入过万”“90后加入陪诊大军”的故事。一个新职业兴起,能为患者解决就诊难题吗?陪诊真的门槛低、收入高吗?记者走近3位陪诊员,了解这个行业背后的故事。

就医痛点催生陪诊需求

很多人不理解“蜜桃”,她做海外医疗中介能挣钱,为何还要做公益陪诊?甚至,她花了大把时间用来陪伴“普通人”就诊,去和他们谈心,陪他们吃饭,还要参与他们的身后事。

本周三,在红房子医院见到“蜜桃”时,她正陪同一位阿姨看宫颈,已是第七次陪诊了。这是她在理发店认识的李阿姨(化名),李阿姨不识字,不会看病,不会用智能手机。她和儿子住在一起,绝经很久又来了“大姨妈”,不知道该怎么办。儿子带她就诊,诊室门口的“男士止步”四个大字,让他一筹莫展。后来,得知“蜜桃”有一些医学背景,就向她求助。“蜜桃”欣然同意陪伴李阿姨就诊,所幸,检查下来只是“癌前病变”。

每次就诊,“蜜桃”还会对李阿姨的症状和病史进行补充,并将医嘱仔细记下。在结束问诊后,她整理出详细的文字内容,给李阿姨的儿子查看。看似简单的就诊过程,包含了“蜜桃”的细心和专业。

“一些病人因行动不便、不熟悉流程等导致就医困难,加上异地就医等需求,让他们很需要有人陪伴。”“蜜桃”告诉记者,从复旦大学法学系毕业后,由于自己和家人先后生病,男友更是因罕见病离世,就诊过程异常心酸,这件事对她打击很大。此后,她开始接触医学,首先瞄准了营养学和药学,考取了营养师资格证后,目前正在攻读药学专业。

“我第一个陪诊的女士41岁,肺癌晚期,她没什么朋友,生病后身体状况很差,我也会和她聊天,缓解她心理上的孤独感和不安感,陪她走过了人生最后一程。”“蜜桃”说。

有人认为,“陪诊”是体力活,但实际上,一个合格的陪诊员还是一个时间规划师、半个全科医生、半个心理医生。

“陪诊”在这个夏天突然火了,实际上,作为沪上首批老年友善医疗机构,复旦大学附属华山医院也于今年正式对外推出了老年人“陪诊”公益志愿服务,这种服务覆盖门诊就诊“一条龙”,关键是全程免费。本周一,记者就跟随门诊部楼面管理员组长吴蔚的脚步,体验了一回公益陪诊。

身着红马甲,手推轮椅车,静静地等候在5楼神经内科诊室门前,大屏幕显示名字后,她就推着腿脚不便的张大叔(化名)进入诊室就诊。问诊、配药、取检查单……吴蔚参与到就诊环节的全过程,随时解决问题。要不是醒目的红马甲亮明身份,在别人看来,吴蔚就和患者家属没两样。“把患者送出门,我的任务就算完成了。如果患者需要我们协助打车,我们也会把他们送上车。”吴蔚告诉记者。

当“爱心陪诊员”半年了,作为楼面管理员

“蜜桃”一直惦记的JOY,发病时还在读小学,得了一种好发于青少年的尤文氏肉瘤。她给了JOY父母很多建议,JOY也很乐观,常常要求“蜜桃”帮他拍视频,记录和病魔对抗的日子。两次化疗失败后,JOY的父母又从北京的医院获得一个化疗方案,在上海继续化疗。最终,男孩在痛苦中离世。父母很悲痛,“如果再给我们重来的机会,我们一定会选择另一种方式。”

80多岁的杨老先生,因肺癌转移至脑部,一度想放弃治疗。他曾目睹自己的亲弟弟因肺癌离世,因此坚决不愿意做手术和化疗,也不愿意成为家里的负担。“蜜桃”走进他家时,他正在大声和老伴吵架。作为公益陪诊,第一步是说陪老先生看病。“蜜桃”告诉记者,她带着老先生走进医院后,完善了一系列检查,最令她高兴的是,老先生的基因检测结果提示,他有合适的靶向药。在服药后,病灶缩小,病情控制得很好。但后来,最令她难过的事还是发生了,“因为是公益陪诊,不收费,老先生后来也觉得不好意思,就不找我了。他后来也没有按照医嘱好好治病,等我再次踏入他家时,老伴说他已经走了。”

这两件事也让“蜜桃”感受到,无论专职还是兼职,从事陪诊的人员都应具备一定的专业知识,能帮助患者解决实际问题,让他们少走弯路。普通人的就诊理念还有很多误区,影响着他们对治疗方案的选择,也影响着他们的人生。

陪诊员不能有信息差

陈洁是某陪诊平台的创始人,她的本职工作与居家养老和保险相关,陪诊是“副业”,也和觅健肿瘤App(数字化患者病程管理平台)合作,主要服务高端客户、肿瘤患者等,有年费用户和病种收费两种模式。

所谓年费用户,其实买的套餐是“健康管理”,从高端体检到治疗“一条龙”,陪诊、跑腿等只是涵盖其中的服务,不再额外收钱。至于后

一种模式,陈洁谈到,比如一个肺癌病人要来上海治疗,付费后可以进行代问诊,平台会收集用户所有的检查诊断资料,为患者咨询两家医院,再把方案给患者选择。当患者确定在哪家医院进行治疗后,单次服务即终止;后续如果要继续治疗,还可以升级套餐。

“目前我们大概服务过3000名患者,数量不是很多,从需求端看,主要包括子女不在身边的空巢老人、单身青年、宝爸宝妈,以及异地就医的大病患者等。”陈洁告诉记者。

优质医疗资源分布的不均衡,催生了异地就医需求,陈洁认为,未来陪诊的市场一定会越来越大。“子女无法陪父母看病,或是请假陪父母看病的成本远高于雇人的开支,所以干脆请一位陪诊员;另一方面,医院就医流程的智能化,让很多老年人无所适从,这时陪诊的优势就显现出来了。”

但这个行业的准入门槛并不低,绝非外卖员脱下马甲就可以从事的。“我们这个职业不可以有信息差。我们见过太多误诊或延误治疗的案例了。如果有专业人士指导就诊,结局大不同。”

而现实中,又是什么样的人在做陪诊员?目前,市场上既有个人从事陪诊服务,也有养老、家政、保险公司开展相关业务。“陪诊员这个职业目前大部分只能归类到家政服务业务中。”陈洁表示,当初做陪诊,看重的是这个行业的前景;“陪诊只是一个切入点,我们需要积累顾客的过程,开拓其他服务,比如养老、海外就医等,会有很多机遇。”陈洁透露,她的团队所做的陪诊会是全流程管理,把预防、康复等内容都融入其中,形成了健康管理的全链条。

陪诊不是黄牛,有些事不能做

其实,陪诊并不是这两年才火起来的。梳理健康的陈语涵从事专业医学陪诊7年了,建立了稳定的获客渠道,从一开始每周接待2-3个客



■ 身着红马甲的华山医院陪诊志愿者帮助病人配药

户,到现在几乎每天都有客户。关于服务收费标准,她说目前行业无标准,一般半天陪诊服务收费300-800元不等。

“我服务过一位70多岁的乳腺癌患者,发现时已经是中晚期,没有手术的机会。她很害怕,甚至开始考虑遗产分配。家属找到我后,我一路陪同她就诊,先通过新辅助化疗,顺利将病灶缩小获得了手术机会,术后再辅助化疗加局部放疗,治疗效果很好。我在陪诊过程中给予她的不仅是陪伴、建议,还有一些心理的安抚。”陈语涵认为,一个好的陪诊员,需要有基本的医学知识,熟悉各大医院的环境和看病流程,耐心、细心,保护客人的隐私。

还有一名客户,老是抱怨医生爱理不理,不给

他回答。后来,陈语涵陪诊发现,其实是客户“不会看病”,问的都是重复的、不重要的问题,医生想要了解的信息,患者又答不上来。这时专业服务就需要承担医患之间沟通的角色。

帮助有需要的人,偶尔能提供一些专业意见——这让陪诊员看到了自己的价值。但他们也在思考:陪诊行业如何更专业和规范?

“一些陪诊员考取了所谓的资格证,但其实目前国内陪诊员并没有权威认证的资格证,它甚至都算不上正规职业。”“蜜桃”说,在网络上,很多短视频都在传递着“做陪诊员,轻松月入过万”的信息,其实是为了卖课。大众对陪诊的印象只停留在“能赚钱”上,是一种误解。

陈语涵认为,正规的从业人员,都希望陪

诊员能成为一个有“身份证”的职业,有一套规范化的标准和流程。

“蜜桃”说:“患者在送诊的过程中可能身体会出现状况,如果老人在中途发生意外,或者在医院里摔倒,责任谁来负?如果患者骚扰陪诊员,又如何维权?我们需要一个规范来界定陪诊员的权利和责任,规避风险。”

比如,陈洁目前不接整形美容的单子,原因是“怕惹麻烦”,“美不美实在太主观了”。再比如,明明提供的是陪诊服务,“蜜桃”被咨询最多的是,能不能挂上某专家的号。她说:“很多人希望找我挂到某个专家号、插队检查,这些我都不做,陪诊不是黄牛,我的底线是不能违反制度和规定。”

慧门诊长者中心,手把手教会老年人如何在手机上预约挂号。当月,华山医院微信公众号门诊页面推出了长者版,从细节出发,重点突出了门诊预约、就诊签到、候诊查询、报告查询等核心医疗服务功能,操作界面更简洁,页面字体更大,更方便老年人使用。

“在全面提升信息化服务的同时,门诊人性化的服务含量也在增加,患者在哪里,我们的服务就跟到哪里。”邱智渊说,比如医院已在每个门诊楼层增设爱心服务站,窗口工作人员穿上红马甲化身楼面管理员,主动发现问题、解决问题。如果在现场发现需要陪诊的患者,即便没有预约,工作人员也会主动上前提供帮助。此外,医院也始终为有需要的老人以及其他人群保留人工窗口,整合更多院内外资源,让老年人享受方便快捷的就医服务,也提供了精神上的支持和安慰。 本报记者 左妍

陪诊员是陌生人,你愿意让他们陪伴吗?一旦发生纠纷该如何维权?目前,医院、行业又做了哪些相关尝试?针对这些问题,记者听到了多方观点。

新职业有人欢喜有人反对

市民奚小姐表示,这个新型职业,帮助她解决了大难题。奚小姐的父亲得了肺结核,需要一个漫长的治疗周期。“我自己不能经常请假陪伴看病,所以就找了一个陪诊员。有一次,医院的CT取号机坏了,只能自己去排队,他让我爸在一边休息,自己站着排了一小时的队,做好后还把我爸送出医院,叫出租车回家。”

“这种新事物也需要正确的引导方向和规章制度去约束。比如收费标准纯粹靠双方讨价还价,我找的陪诊半天需支付200-500元。还有,如果在服务过程中产生纠纷,我不知道去哪里维权。”她说。

市民徐女士则不愿意接受陌生人陪看病。她说,小毛病就自己一个人去医院看。真的出现大问题,第一时间还是会通知最亲近的家人。“生病的时候,我觉得亲情更加可贵。”

管理尚处于模糊地带

本市某三甲专科医院门诊管理办公室负责人表示,院方希望是家属陪同,有个值得信赖的监护人比较好。“就目前来说,陪诊还处在一个模糊地带,也可能扰乱医疗秩序,容易出现問題。比如,陪诊是不是会变成医托?是不是会泄露患者隐私?大量陪诊员涌入医院开展商业行为,有可能打破公平就医的模式,这并不是我们想看到的。”

不少临床医生坦言,“有的患者答非所问,问诊效率低,陪诊员合理规划引导,可以大大节约患者的时间成本和经济成本,尤其对于外地患者。”当然,医生对于陪诊员悄悄录音的行为大多表示反感。“诊室里不经过医生同意是不可以录像和录音的,他们悄悄操作,我们发现了会制止。”

陪诊员“蜜桃”认为,陪诊员与客户之间多为私下协议,交易安全性难以保障;陪诊员提供的服务不同,客户体验感千差万别;责任划分上,陪同患者就诊过程中发生意外,陪诊员不该为此负责?陪诊行业当前仍处在发展的初级阶段,理想的发展路径是在市场主导下,鼓励公司化或平台化经营,就像打车平台一样,由市场完成自我筛选,由行业完成监督。

医院导医服务逐步完善

近年来,沪上各医院也在逐步完善各种导医服务。华东医院、华山医院、市六医院等都有专门针对就诊的空巢、失独、残疾人提供的“一对



■ 陪诊员“蜜桃”(左)在红房子医院提供就诊引导服务

担心陪诊变医托,担心个人信息泄露……

你接受陌生人陪诊吗?

一”陪诊服务。

“健康云”平台在便利老年人日常就医服务中,也配备了专业的陪诊团队,包括术前关怀、全程代办、专业助医、现场陪护、诊后随访等服务。子女可为老年人在线预约陪诊,线下由专业的陪诊人员全程陪护,服务完成后可在线进行服务评价、陪诊报告查看。目前该服务已实现上海申康旗下所有三甲医院及院区的全覆盖。陪诊员通过提前联系患者,了解病情与就诊需求并嘱咐术前注意事项,例如相关疾病可能产生的检查有空腹要求等,尽量避免患者因此类情况产生的反复就诊。陪诊服务完成后会向患者推送陪诊报告,并叮嘱客户按时用药。

近日,上海仁济医院率先上线全国首个“数字陪诊员”。仁济医院门诊总办公室负责人樊翎凌介绍,患者可通过“智能导诊”“智能客服”功能,提前了解该挂什么科室;就医中可根据“就诊流程广播”提供的指引按步骤就诊,使用“报告查询”第一时间获取检查报告。离院后,慢性病患者还能在医院的“互联网医院”,进行线上复诊、开方、购药。分流一部分患者使用数字化医疗,空出的窗口就可以更好地服务那些老年患者。此外,仁济东院口腔科试点了关爱门诊,主要针对60岁以上老人,他们预约后就会有口腔科的医护一对一陪诊,帮助他们完成就诊。

樊翎凌认为,在医院导诊力量有限的情况下,陪诊服务应市场需求而生,对于有这方面需求的患者来说,提供了辅助性帮助。一个新兴职业的出现,通常会经历市场有需求、有人去满足、出现专业公司、催生行业规范这样几个阶段。这个过程中还是要注意,不要把绿色通道变成灰色通道。

新事物发展初期,难免会造成一段时间内从业者鱼龙混杂。“不管是认同、淘汰和进化都需要时间,希望未来明确行业主管部门,厘清陪诊服务的标准和边界,建立规范收费价格体系。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。在守住底线,保证公平的前提下,形成公益性陪诊与商业化陪诊互补的良性互动。”华山医院门诊办公室主任邱智渊谈道,只有市场调节、政策引导“两手”推动发展,才能更好地发挥陪诊服务的社会价值。 本报记者 左妍

华山医院探索助老公益陪诊,覆盖门诊全链条

爱心陪诊员,和患者家属没两样

老,可能会选善于交流、比较细腻的女生。

让吴蔚印象深刻的是一位脑梗患者,每月都会按时到华山医院来配药,从医院推出陪诊服务以来,他就成了“常客”。这是一位孤老,几近失明,住得很远。吴蔚帮他预约神经内科,全程陪同,就像是女儿陪伴父亲看病一样,临走时还要帮他把所有的证件票据整理好。“患者信任我们,认可我们,再远都会来我们这里就诊,我想这就是我们服务的价值吧!”

其实,作为华山医院门诊部推出的便民助老服务,公益陪诊早在2年前就已悄悄试点运行,最初是陪同院内职工的父母就诊。“医生护士工作很忙,甚至无法陪同他们自己的父母亲就诊,我们就想着从他们入手开展这项服务,慢慢再拓展到面向公众。这项工作也正是门诊服务内涵的拓展和延伸。”华山医院门诊部主任邱智渊介绍,如今“陪您医起慢慢变老”志愿服务项目线上预约量每天10个名额,主要针对失独、高龄患者,提

供从进门导院、协助挂号、就诊、付费、取药、检查、出门离院全流程闭环服务,但不包括“辅助医疗决策”内容。

面对疾病,很多老人会感到焦虑,当他们踏进医院后,一系列就医流程、现代化的智慧医疗设备又使他们迷茫……很多普通老人并不愿意接受市场化的陪诊服务,而各种各样的求医窘境又是绕不开的现实问题。为了破解这一难题,去年7月,华山医院在全市首推智