



陪诊, 还在路上

编者按: 作为一种新职业, 人们对陪诊员的工作颇为陌生。《新民周刊》在采访陪诊行业的过程中, 认识了一位有2年从业经验、在上海工作的陪诊师夏雨(化名), 他分享了自己的陪诊故事。

# 陪诊师自述 为什么我的复购客户这么多

□整理 | 黄祺

## 医生转行, 这份工作适合我

我是河南人, 毕业于河南中医学院, 我父亲在我们当地是名老中医。毕业以后我在公立医院里做了一段时间住院医师, 后来辞职跟朋友到深圳创业, 2015年兜兜转转来到上海。

一开始在上海我做的是教培行业, 后来因为大环境的原因, 需要寻找转行的机会。我在新闻上听说过陪诊这个行业, 当我接触到现在供职的这家公司的时候, 觉得和我的想法是契合的。这家公司需要陪诊员有医学背景, 同时又要善于与人交流, 还要有耐心和爱心。做了一段时间后, 我发现自己挺擅长这份工作, 到现在我也是公司里复购客户最多的员工之一。

两年前刚开始做的时候, 整个行业非常稚嫩, 所有人都是摸着石头过河。每次接单后, 我会提前一天去医院踩点, 把流程走一遍。医院里各个科室在哪里、检查在哪里做、CT怎么预约, 我自己先跑一遍, 大致这样跑通了以后, 工作效率提升了很多。

现在我不需要踩点了, 瑞金、中山、华山、复旦肿瘤、仁济、龙华、

曙光……不管是西医医院还是中医医院, 上海这些大医院我都非常熟, 都是之前一步一步跑出来的。

我服务的最小的客户是两个月零一天的小朋友, 最大的是87岁的老人。

我平常服务的是像肿瘤、心血管疾病这样的大病患者, 那个小朋友比较特殊, 是一个急诊病人。

小朋友父母当时在外地出差, 爷爷奶奶在家, 小孩子肺炎发烧, 家长很着急。我赶到他家, 带着小孩和他奶奶到医院, 拍CT, 拿药, 为一家人解决了这个问题。

我做的重疾病陪诊, 对陪诊师专业能力的要求是比较高的。比如肿瘤病人, 很多病人在跟医生沟通的时候, 不太能理解医生的话, 家属可能也不理解。中国的大医院, 医生们都很忙, 不可能有很多时间

反复跟患者解释。这种时候我的医学背景就可以给他们带来帮助, 我会在沟通中记下医生的医嘱, 回到办公室整理成文字给客户, 同时还要用通俗的话解释给客户听。

我不会录音录像, 一般医生不会同意在就诊的过程中录音录像, 用本子记也不太礼貌, 我都是用脑子记。因为我本身就是学医的, 再加上这两年积累经验, 对疾病诊治已经很熟悉。

## 600号里的老人

上海老龄化, 很多老人子女在外地, 或者在国外, 看病陪诊的需求很大。大部分单子是老人的子女为他们下的, 这些子女大多三四十岁, 对互联网应用非常熟悉, 也愿意尝试新事物。少部分老人会自己下单。

这两年中经历的心情最沉重的一次是这样的。

那天我准备要下班了, 突然接到公司派来的急诊服务需求, 一位老年人病情紧急, 需要帮家属将病人送到医院去。老人家在宝山区很偏远的地方, 当时是交通晚高峰时间, 我规划了一下路线, 最快的方法是乘地铁到他家附近后再打个车。我一点没有耽误坐上了地铁, 但就在距离下车车站还有两三站的时候, 公司来电话通知说不用去了, 老人已经在家中去世, 120也还没有来得及赶到。虽然老人过世与我的工作没有关系, 但我还是觉得很难过,

下图: 位于上海徐汇区宛平南路600号的上海市精神卫生中心。

