



一位老人在医院咨询药品报销情况 姜克红 摄

职业陪诊师是个啥?

《半月谈》陈青冰

近年来,陪人看病、替人取药、帮人问诊等一系列明码标价的陪诊服务在各大城市兴起,陪诊师这一新兴职业也应运而生。老人和都市白领等成为陪诊服务的主要客户。

记者调查发现,陪诊师这一职业兴起的背后存在诸多现实原因,比如老年人看病不便、年轻人没空跑医院、医疗资源挤兑等。职业陪诊师的出现很实际地满足了部分患者的需求。与此同时,当前市场上的陪诊服务也存在一些乱象和风险,亟须相关部门予以规范监管。

陪诊师是个啥职业

28岁的张雨生曾是北京市的一名出租车司机,一次,他载的乘客正好是一名陪诊师。两人一路聊天,张雨生对陪诊师的工作内容有了大致了解,并产生了兴趣。于是,他有事没事便往医院跑,熟悉医院环境,同时在网上搜集各大医院信息了解科室情况。积累到一定程度后,张雨生开始在社交平台上开设个人账号,定期发布陪诊或科普视频,吸引有需求的客户。

“一天多的时候有五六单,少的时候一两单。我不光是陪客户看病,有的客户来不了北京,我也会帮忙问诊、取报告。”张雨生说,做陪诊师一年半来,他接了大概1000单,多数客户是老年人和宝妈,收入较之前有了很大改观。

据张雨生了解,早在好多年前便有人在北京开展陪诊服务。近年来,这一职业在全国各地兴起,社会知晓度也逐渐提升。

35岁的林丹此前在重庆某医院当了7年护士,今年9月成为一名专职陪诊师。林丹表示,重庆的陪诊服务在近半年兴起,三四家专做陪诊的公司陆续成立。

林丹向记者列举了陪诊师的工作内容:对于家人无法陪伴就医的老人,陪诊师可以在医院协助其看病,帮其操作智能化设备,记录问诊信息并拿药,看完病后还会将老人就诊情况反馈给病人家属;对于没有时间跑医院或者外地的病人,陪诊师可以代取报告、开药等;有的病人做手术如无亲友陪伴,也可以聘请陪诊师,帮其处理一些程序性事务,并在心理上得到安慰。

“我曾是医护人员,很理解当前‘看病难’的痛点,也更了解这个职业的发展前景。”林丹说。受访陪诊师们表示,较为专业的陪诊师都比较了解各大医院的科室结构和专家门诊等信息,能在客户看病过程中提供专业建议,引导其高效就医。

“有的客户可能都不知道自己该去哪个科室挂号,也不知道某些检查事先需要注意些什么,我们可以提供专业建议”“我们熟悉医院情况,带客户看病可以帮其节省时间,有过医护背景的人还能在陪诊过程中随时解答客户关于病理的疑问”“我们不做推销,也不会像号贩子那样卖号,我们只收取陪诊服务相关费用”……多名陪诊师表示,不少患者对陪诊服务有切实需求。

发展中存风险隐患

虽然陪诊服务确实满足了部分患者的现实需求,但由于该新兴职业发展迅速,欠缺规范监管,仍然存在一些风险隐患。

——入职门槛低,从业人员素质参差不齐。张雨

生说,自己刚开始做陪诊师时,曾遭到误解,一些亲朋将他和“药贩子”“号贩子”“黄牛”等相联系,认为这是“骗钱的”。对此,张雨生表示,的确不乏“黄牛”同时在提供陪诊服务,这在一定程度上折损了陪诊师的形象。陪诊师入职门槛低,还能近距离接触患者,类似诈骗、非法医药代理等违法乱象也时有发生。

——市场缺乏监管,同行竞争混乱。市面上一些陪诊公司是由类似家政公司内的服务型公司转型而来,欠缺相关专业知识,有些一心只为牟利,提供的服务质量堪忧。同时,一些机构瞄准陪诊师培训市场,推出高达几千元的课程,谎称培训合格后会有国家颁发的陪诊师资格证书。此外,由于陪诊师大多依赖社交软件获客,遭遇同行举报已成家常便饭,其中不乏出于竞争而进行的恶意操作。

——陪诊工作流程尚不规范,风险漏洞多。许多陪诊师提供陪诊服务都是“单打独斗”,服务流程未形成体系,价格上也没有统一标准,服务中涉及的风险责任不明确。一名陪诊师表示,有些患者年纪太大,自己有时候也不敢陪诊,怕有风险。对此,一些陪诊师会坚持要求家属到场,另一些则要求签署相关陪诊协议。林丹表示:“许多问题只有在陪诊过程中才会发现,这不仅要求陪诊师提高自己的专业水平,也需要对服务流程不断细化,通过必要的措施或协议明确服务内容,厘清责任,防范风险隐患。”

——服务信息发布渠道多,客户购买服务甄别困难。26岁的小雨一个人在重庆工作,由于做手术需要陪伴,特地在网络上购买了陪诊服务。小雨表示,虽然她得到了一次良好的服务,但是当初在社交平台上筛选陪诊师时,也是鱼龙混杂,自己花了不少工夫。陪诊师多是通过自己的个人账号发布工作信息,当客户在网上寻找陪诊服务时,难以辨别真实有效的信息。

规范发展,才有更好未来

从业几十年的医生李浩告诉记者,公立医院主要提供普惠性医疗服务,无法配备充足人员对患者进行个体化陪诊。陪诊师在解决部分患者就诊困难问题上,的确存在价值。该行业有一定发展空间,只是需进一步规范。

“陪诊服务需要有所规范,才能更好地保护患者权益。同时,需出台合理收费标准,制定服务流程,加强监管,杜绝医托钻空子等乱象发生,营造良好行业生态。”李浩说。

陪诊师们也希望相关行业主管部门出台政策,如给予陪诊师相关职业资格认证,让其拥有公平、良性竞争环境。有陪诊师表示,希望能有一个线上系统,整合相关行业资源,录入有资质的陪诊师,方便陪诊师和消费者操作,提高该职业的社会认可度,让消费者能放心地购买陪诊服务。

整治“层层加码” 不断提升疫情防控 科学精准水平

新华社 董瑞丰 彭韵佳

当前,我国新冠肺炎疫情防控形势依然严峻复杂。国务院联防联控机制近日强调,要严格执行第九版防控方案和“九不准”要求,提高科学精准防控水平,切实保障群众正常生产生活秩序,并对防控简单化、“一刀切”和“层层加码”的典型行为进行通报。按照要求,多地进一步优化调整了相关疫情防控措施。

据介绍,国家卫生健康委、国家疾控局每日及时转办、督办地方核查处理群众反映的问题。这些问题主要集中在三个方面:一是对来自低风险地区人员采取强制劝返、隔离等限制措施;二是随意将限制出行范围由中高风险地区扩大到其他地区;三是随意扩大采取隔离管控措施的风险人群范围。

此外,一些地方处置疫情时还存在隔离场所收费,随意静默、“封城”代替管控,以赋码弹窗的形式限制人员出行等情况。

记者采访梳理发现,多地针对疫情防控简单化、“一刀切”和“层层加码”的现象进行了整治。其中,河南省郑州市要求精准划定管控区域,避免出现过度防疫情况。据当地6日举行的疫情防控新闻发布会公布的信息,郑州将风险区域进一步精准到社区、小区、楼栋,明确新增感染者小于2例且在同一单元的小区,仅对该单元进行封控管理,不因个别疫情燃点无差别封控整个小区,尽可能管住极少数、放开大多数。

山西省太原市5日要求,严格按照第九版防控方案要求,实时跟踪疫情形势,动态研判风险等级,坚持每日研判、每日调度,分级分类排查管控抵达太原人员。山西省运城市7日解除了当地最后一个中风险区管控,全市范围内全面恢复正常生产生活秩序。

在黑龙江省大庆市,当地应对疫情工作领导小组指挥部办公室5日发布公告,对市外人员抵返大庆的相关政策进行调整。

广东省深圳市7日召开市政府常务会议强调,认真落实“主动防、早发现、快处置、防外溢、优服务”工作要求,突出抓好重点人群、重点场所管理,不断提升科学防控、精准防控、人性化防控水平。

贵州省毕节市责成相关区县立即叫停隔离场所收费行为,并对已收取费用进行清退。在四川省南充市,当地疾控中心5日发布的健康提醒中,已删除集中隔离费用自理的内容。

新冠肺炎疫情发生以来,我国坚持人民至上、生命至上,坚持外防输入、内防反弹,坚持动态清零不动摇,开展抗击疫情人民战争、总体战、阻击战,最大限度保护了人民生命安全和身体健康,统筹疫情防控和经济社会发展取得重大积极成果。

当前,我国面临境外疫情输入和本土疫情传播扩散的双重风险,疫情呈现点多、面广、频发的特点。各地按照“及时发现、快速处置、精准管控、有效救治”的工作要求,进一步提高科学精准防控水平,努力用最小的代价实现最大的防控效果,最大限度减少疫情对经济社会发展的影响。

北京市疫情防控工作新闻发布会7日公布的信息显示,首都严格进京管理联防联控协调机制、北京新冠肺炎疫情防控工作领导小组根据当前疫情形势和首都实际,坚持适度从严、科学精准,进一步优化进返京防疫政策措施,完善进返京服务系统,对进京就医陪护、亲人病危、重要商务等急特情况拓宽应急救济渠道。