

新华社“新华视点”记者 黄江林 栗雅婷

陪同就诊、记录医嘱、护送回家……如今，陪诊服务成为一些人的就医刚需，陪诊师这一职业也开始“走红”。

“新华视点”记者调查发现，近年来陪诊机构、从业人员数量持续增加，但服务纠纷也不时出现。如何规范陪诊服务，更好满足大众需求，成为亟待解决的现实问题。

陪诊成就医“新需求”

上午8点，天津金惜年养老科技有限公司陪诊师刘世超准时来到骨科病房，帮第一位患者收拾行李、办出院，护送回家；之后，他马上返回医院，替第二位患者挂号、排队、取药；到了下午，他又陪着第三位患者透析……

“常常一整天忙得团团转。”刘世超说，现在预约陪诊服务的人越来越多，不光他自己订单一个接一个，身边同事的接单量也在增加。

陪诊师，指陪患者去看病的人，主要工作包括代替或协同患者挂号、问诊、缴费、取药、取结果、接送就医等。据介绍，一线城市陪诊师月薪通常在50元至100元。

助医宝居家医疗服务中心负责人王中原从事陪诊服务已有5年，他明显感受到近些年陪诊行业发展迅速。“大家对陪诊的认知度越来越高，需求也越来越大。”

最开始，王中原一人“单打独斗”，常常几天才有一个订单。如今，他组建了服务机构，有7名全职员工和多名兼职员工，主要为就医困难老人提供陪诊等服务，每月订单量300多个。

市场调研显示，全国陪诊市场规模达数百亿元，注册陪诊服务机构已超千家。记者了解到，除了通过陪诊机构自有小程序、微信号等方式预约下单，有的机构也入驻生活服务平台。社交平台上，一些账号发布“接陪诊”相关内容。

从河北带孩子来天津看病的陆女士，通过线上平台预约了陪诊服务。“要没有陪诊师帮忙，带孩子跑各种检查、办理异地报销，不知道会有多麻烦。”

据介绍，陪诊服务的受众对象既有独自就医的老人、上班族，也有带娃家长、异地就医患者等。“从订单量上看，老年人的陪诊服务需求更多。”陪诊师李佳(化名)说。

“陪诊服务热度攀升，契合当下现实需求。”天津社会科学院社会学研究所助理研究员邵伟航说，我国老龄化程度加深，一些独居老人缺少家属陪同就诊，与此同时，就医场景下的情感陪伴和专业服务需求增长，就医陪护未来或成为社会刚需。

陪诊师『走红』如何规范发展

纠纷投诉不时发生 号贩子冒充牟利

业内人士表示，随着陪诊服务兴起，大量人员涌入这一行业，相关纠纷投诉不时出现。社交平台上，不少网友发帖吐槽陪诊师不靠谱、服务差。

“花280元找了个术后陪诊，结果他半路说有别的事走了，医生特意叮嘱的术后护理注意事项一点都没帮我记，太坑了。”一名患者抱怨说。

北京市第三中级人民法院披露的案例显示，癌症患者谢女士通过社交软件联系上从事陪诊代办服务的李某，支付相关费用后让李某带着她的病理切片及其他材料前往北京某医院代问诊。但服务过程中，李某弄丢了病理切片，不仅影响后续治疗，还造成隐私及个人信息泄露风险。最终，法院判决李某赔偿谢女士合理经济损失2000余元、精神损害抚慰金2万元。

“现在从业人员的能力水平确实参差不齐。”王中原说，陪诊师不算完全没门槛，至少需要对医院熟悉、了解就医流程，细心有耐心。

天津金惜年养老科技有限公司总经理朱浩然说，市场竞争激烈，一些从业者为了抢客源不断压低价格，服务质量打

折扣，行业秩序、陪诊师口碑等受影响。

业内人士透露，一些“号贩子”也“盯”上陪诊服务，打着“陪诊服务”的幌子高价倒卖紧俏号源。

记者在网络平台上看到，有自称“陪诊师”的网友分享多份就诊攻略，置顶内容明确写着“代挂专家号、加急抢号”。记者联系上对方后，对方称不提供陪诊服务，但可以挂专家号。“挂号450元，加号没800元下不来，也能帮忙找陪诊师，另收费。”

今年上半年，上海警方发现一个以“陪诊服务”为幌子的中间销售网络。4名所谓的“陪诊师”通过网络渠道发布“代办医院预约挂号”的广告信息，以每单130元至500元不等的价格从其他渠道购买号源，再转卖给急需就医的患者，通过层层加价，4人共计非法牟利100余万元。

业内人士表示，正规陪诊师应该是在官方渠道协助患者预约挂号，而非通过违法违规手段代挂号并额外收取费用，相关行为破坏了就医公平，增加了患者经济负担，进一步滋生“黄牛”乱象。

多方发力推动陪诊服务规范升级

民政部等8部门联合印发《关于培育养老服务经营主体 促进银发经济发展的若干措施》，明确支持培育专业化陪诊助医机构，规范开展老年人陪同诊治等服务；《健康陪诊服务规范》团体标准发布实施……2025年以来，有关规范升级陪诊服务的政策举措陆续出台。

朱浩然表示，陪诊服务需求日益旺盛，应多方发力推动服务规范化发展、专业化提质，进一步明确服务内容、流程标准、责任认定等，加强患者隐私保护，合理划定收费标准，更好促进供需对接。

记者注意到，一些地方已经开始探索规范从业人员能力水平。去年3月，四川成都颁发首批陪诊服务专项职业能力证书，27人获证。据了解，成都市开发陪诊服务专项职业能力考核项目，同步构建培训课程体系，建成成都市陪诊服务

专项职业能力标准化考点。

“陪诊师应掌握基础医疗知识，持续学习急救技能、心理疏导等内容。”王中原说，主管部门或行业协会可以牵头制定从业规范，常态化组织培训交流，让陪诊服务既专业又有温度。

针对号贩子冒充陪诊师倒卖号源，邵伟航建议，卫健、公安、市场监管等部门强化协同监管，开展联合专项整治，全面摸排线索，依法严厉打击相关违法行为，呵护新兴行业发展。

目前，陪诊服务人才存在一定缺口。业内人士建议，吸纳灵活就业人群，拓宽人才供给渠道。“我们看到不少医院引入智能导诊设备提供就医指引，可以进一步优化功能设计、提升操作便捷性，让智能设备更好助力陪诊服务。”

新华社天津7月6日电

