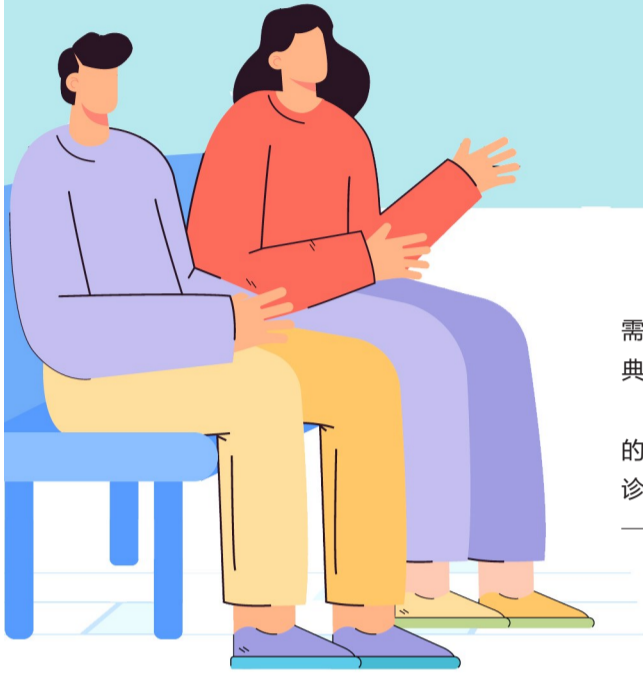




“临时家人”还是“医疗黄牛”？ 陪诊服务呼唤规范化



近年来,陪诊作为一种新兴服务逐渐进入大众视野,满足空巢老人、独居青年等群体的现实就医需求。然而,当前对陪诊服务的监管和规范仍在探索之中,陪诊师亦尚未被列入国家职业分类大典,行业中出现以陪诊之名行黄牛之实、服务质量良莠不齐、陪诊人员权益受侵害等现象。

日前,一些陪诊服务人员倒卖就诊号源,以陪诊之名行黄牛之实的行为引起社会关注。陪诊师的从业资质、服务流程、收费标准等都缺乏明确界定,服务质量也参差不齐。如何维护就诊者和陪诊人员的合法权益,让陪诊服务走得更远?

综合《工人日报》、第一财经

巨大的市场缺口 让有些陪诊服务变了味

近期,河南省统计局发布的一份陪诊服务调研报告显示,90%以上的就医对象会因无法独立就医、家人工作繁忙等原因选择陪诊服务。在今年早些时候上海现代服务业联合会医疗服务专业委员会举行的一场针对陪诊服务的研讨会上,参会的多位医院门诊部护理负责人表示,随着人口老龄化的加剧,陪诊员的市场缺口很大。

“全天陪诊费600元,定金100元。”今年5月,王女士因甲状腺不适预约了北京某医院专家门诊,并通过社交平台联系到一位陪诊人员。然而,支付完定金,她却被对方放了“鸽子”并拉黑,只得独自前往医院就诊。挂号、取药、陪同就诊……对于空巢老人、独居青年等就医群体而言,陪诊人员充当了“临时家属”的角色。然而,记者在网络平台搜索发现,以个人、机构等名义提供陪诊服务的账号或商家不在少数,但在服务人员资质、定价、内容等方面存在差异。在记者随机统计的50个陪诊服务商品链接中,8小时陪诊费用范围为300~600元。部分

从业者称自己是医学生、在职医护人员,但以涉及隐私为由,拒绝提供相关学历、从业证明。

此外,一些黄牛披上了陪诊人员的外衣。在多家电商平台上,部分商家以拼音、谐音、相近字等方式隐晦地写出代挂号、线上抢号、加急就医等服务项目。

“提供患者姓名、身份证号、电话、预约时间、医院和医生姓名,我这边操作一下,就诊前一天晚上给你发确认短信。”在记者咨询的5个提供陪诊服务的商家中,有4家提出需要添加社交账号进行后续沟通,并表示可以帮忙加急获取预约已满的知名医院专家特定时段号源。其中,某商家的朋友圈发布多条写有“xx医院xx医生”的文案,并在文案下方附有医生照片、简介和代挂号成功截图,以及“xx医院专家自制药品”等广告。

北京协和医学院人文与社会科学学院教授雒素利提醒,患者在接受陪诊服务的过程中,应注意保护个人隐私,同时对陪诊人员进行了解和甄别,选择正规的陪诊机构购买服务。

缺乏管理 就诊、陪诊人员遭遇维权难

今年1月,因患者年事已高,应其家属要求,陪诊人员小何提前帮患者预约了线下门诊窗口付款的空余专家号。谁知,患者就诊时却认为500元的挂号费过高,“不都是几十元吗?你是怎么办事的?”该患者家属随后冲着小何下巴打了一拳,小何因此受伤。经调解后,涉案患者及家属向小何赔偿800元。

在陪诊过程中,诸如此类的意外偶有发生,陪诊人员常会面临维权困境。受访的多位陪诊人员表示,陪诊服务内容可能会临时变动,甚至有时会被患者要求代签单据、垫付费用等,双方因此产生纠纷。

不被信任、沟通不畅也是部分陪诊人员遇到的难题之一。在北京从事陪诊工作的安娜告诉记者,5月20日,她帮助从吉林来北京就诊的祖孙俩取号时,发现患者是未成年人且自费就医,按照医院要求,患者需要先办理异地就医备案。

“你是不是根本不懂挂号?我花钱找你干什么?”带着孙子的奶奶立刻在门诊大厅指责起安娜。随后,医院志愿者前来跟祖孙二人详细解释规

定,才将误会解开。

对此,北京市中闻律师事务所合伙人赵虎指出,部分就诊人员与陪诊人员之间形成的是劳务合同关系,在选择陪诊人员时,应与具有合法资质的公司签订协议,明确陪诊服务范围、费用、责任等内容,防止后期出现纠纷。

中国政法大学医药法律与伦理研究中心主任刘鑫建议,在签订相关合同之外,陪诊人员可考虑为自己购置意外险,以应对突发事件,保障自身合法权益。

社会机构看准了陪诊的巨大市场需求。然而,市场化的陪诊服务因行业资质尚未明确,且缺乏规范性、制度性管理,服务尚存在灰色地带,一旦发生纠纷,消费者权益很难得到保障。记者在近期的采访中了解到,曾发生有独居老人请钟点工帮忙“陪诊”,钟点工不幸把价格高昂的药弄丢了,但由于“陪诊”并不属于钟点工“家政”服务所包含的范畴,纯属帮忙性质,家政中介不对此负责,无法弥补老人的损失。



平台迅速发展 “黄牛导医”混杂

由于大量的陪诊需求,且市场尚缺乏明确的监管,目前也处于陪诊市场“无序扩张”的阶段。据淘宝平台公布的数据显示,仅2022年就有2.6万人次通过淘宝搜索“陪诊”。淘宝、京东等电商平台上有超过500家店铺提供陪诊服务,有些生意好的店铺月销量多达上千单。

值得关注的是,一些所谓的陪诊平台打着“陪诊”的旗号,实际上是做着“黄牛导医”的非正当买卖,收取高额服务费为患者挂号,这既不能实现“陪诊服务”帮助就医弱势群体的初衷,也影响医院的正常就诊秩序,妨碍医疗公平。

某健康管理公司创始人朱睿(化名)表示,“纯跑腿”的陪诊服务利润很低,吃的是人力成本的红利,但近几年来,中国人力资源市场的价格也在不断上升,除了一些人力资源公司凭借人力的优势还能赚取微薄利润之外,企业要有更高的利润,那就必须走专业化道路占有资源,嫁接更“深度”的需求,而不是仅仅“卖苦力”。

记者在网搜索相关陪诊平台公开信息,其中既有原本的医药销售公司转型而来,也有拥有互联网科技公司背景人员创立的。而一些大型的互联网医疗平台,尽管未以“陪诊”服务的名义推出相关服务,但实际也从事类似的生意。例如,一家注册名字为“如意都”的陪诊公司,就是由从事医药销售工作20余年的“药代”于2020年创立。不过在接受采访时,该公司创始人表示,陪诊师并没有挂号的“捷径”,“拼的是时间”,一早就去医院排队帮人挂号,并没有挤兑医疗资源。对此,有业内人士表示,“拼时间”这种做法不可持续,如果企业要保持一个持续的利润,没有医院的内部的资源,平台是不可能赚钱的。

事实上,已经有一些平台公开“售卖”专家号。第一财经记者查询某陪诊小程序发现,该平台除了提供陪同看病的简单服务之外,还有一项叫做“协助挂号”的服务,点进该服务,记者发现,平台设有不同专家级别的服务,费用高达数千元。例如教授级别协助挂号费用为2899元,院长级别协助挂号费为4899元。这些费用高出了陪诊费的十倍!

一位医疗行业资深人士表示,一些“黄牛”常常在医院附近,隐蔽得较好,询问患者是否有专家号的需求,这种现象现在也仍然存在。但随着互联网平台的发展,这些人现在有的转型到“线上”,甚至一些大平台会对这种“黄牛”行为进行包装,但仍然不改“黄牛”的本质。

针对这种以“陪诊”之名,行“黄牛”之实的行为,在今年初召开的上海两会上,复旦大学附属中山医院副院长钱菊英联合多名政协委员联名提交提案,呼吁不断规范需求庞大的陪诊服务,细化服务需求,界定服务边界,并提供服务保障,规避乱象。她建议,在加快制定陪诊人员准入资质(持证上岗)、服务标准等专业性和规范性监管的同时,强化属地及行业综合监管,对陪诊服务进行综合性干预,做到既满足社会需要,又能且行且规范;此外,还要进一步促进医疗保险向健康保障转变,满足医疗服务的社会性、公益性特质,并探索保险偿付机制,陪诊环节部分服务是否可以纳入基本医保范畴,以基本医保、商业保险和自费相结合的形式,满足市场需求。