

王秀凤陪老人就医。



陪诊师 干啥的

提供排队、跑腿、取号、取检查报告等陪诊服务

本报讯 近日记者走访发现,在海口一些医院里,有些人忙着挂号、取药、拿检查报告,他们不是患者的亲属,也不是朋友,细问之下才发现,这是雇来的陪诊师。

陪诊师在海南悄然兴起,专门陪同不熟悉就医流程的老人看病。作为新兴职业,入职门槛、服务流程、服务质量等都未形成统一规范。有陪诊师呼吁政府部门尽快出台相关管理办法,推动这个新兴职业规范化、标准化发展。
记者 符小霞 文/图

收入高

有陪诊师月收入8000-10000元

黄峰今年40岁,之前开了一家旅游公司。疫情期间,他加入三亚志愿者团队,为社区的孤寡老人提供服务。其间,他无意中了解到陪诊师的工作,开始关注这个新兴职业。

黄峰告诉记者,他当陪诊师才40多天,主要通过线上接单,帮助患者在三亚各医院就诊。

“陪诊师一般通过自媒体平台发布信息,提供排队、跑腿、取号、取检查报告等服务。”黄峰说,三亚的客户主要是“候鸟”老人,这些老人的子女在外地,无法陪诊。老人的子女会在线上下单,陪诊师接单后,从挂号开始全程陪同,帮助老人就医。此外,“候鸟”老人常遇到异地医保备案的问题,这也需要陪诊师帮忙协调解决。

黄峰说,陪诊师需要耐心。最近,他带一名老人到三亚某医院复查。老人挂的是主任医师的号,但当天那名主任医师突然停诊了,只能换成一名主治医师,

老人就不愿意了。由于老人只是来医院复查,不涉及问诊,要等主任医师得重新挂号。在黄峰的劝说下,老人也不想来回跑,当天便完成了复查。

“陪诊时会遇到各种各样的突发情况,经常遇到患者挂错号的问题。”黄峰说,有患者肚子不舒服却挂了肝胆外科的号,到了医院才知道要挂消化内科的号……解决这样的问题多了,他也慢慢积累了一些医学常识,能及时帮患者解决问题。

此外,黄峰也接代问诊业务。如果检查报告出来后患者不方便到医院问诊,他会帮忙找医生,医生给出诊疗方案后,他再整理成文字反馈给患者。

黄峰告诉记者,陪诊师的收费标准为陪诊半天199元,陪诊全天399元,取药、挂号、打病历、代问诊等业务一次性收费149元。“做得好的陪诊师每个月有8000-10000元的收入,而刚入行的大概是一两千元。”

门槛低

“没有太多限制,沟通能力好就能胜任”

王秀凤今年32岁,当陪诊师将近一年。在她看来,陪诊师属于服务行业,“陪诊师目前没有门槛限制,只要沟通能力好就能胜任。”

王秀凤的业务在海口,客户大部分是中老年人,因为不熟悉就医流程,他们需要陪诊师的帮助。此外,慢性病人每个月需要到医院拿药,这也是陪诊师的主要客户群体,“有的客人要从下面市县到海口拿药,他们不愿来回折腾,就会找陪诊师帮忙。”

王秀凤说:“这一行收费标准不一,大多是陪诊师自己定的价格。”王秀凤说,由于陪诊师没有“行规”,从业者单打独斗,有的人

没有单就会降低收费标准,以此吸引客户。她希望能有统一的收费标准和规范化发展。

随着陪诊师逐渐走进大众视野,有人认为这个职业就是黄牛或医托,但王秀凤并不认同。她说,陪诊师只是提供陪同诊疗服务,不会给患者任何就医建议。由于门槛低,从业人员的素质良莠不齐,想长期从事这一行,就要尽可能做好服务,希望这个行业往好的方向发展。

“目前不少人对陪诊师有认知偏差,认为这就是医托。”黄峰说,老人在陪诊师的陪同下会提高看病效率,因为他们更了解就医流程,避免走弯路。

无规范

期待出台办法,推动行业标准化发展

黄峰在接受采访时表示,陪诊师属于新兴职业,行业门槛低,缺乏收费标准和规范化管理。

“很多行动不便老年人希望有点对点的接送陪诊服务,但目前我们没办法做到。”黄峰说,大部分陪诊师不是医生,无法预测就医风险,如果就医出问题陪诊师是无法解决的。

黄峰表示,他正着手成立陪诊公司,希望能完善陪诊服务,

制定收费标准,“只有规范化管理才能推动整个行业往好的方面发展。进行公司化运作后,我们计划对陪诊师进行定期培训,对接保险公司引入相关险种,进一步提升陪诊服务质量。”

同时,黄峰呼吁政府部门尽快出台相关管理办法,推动这个新兴职业规范化、标准化发展。