



记者观察

联系他们的90%为患者子女 新冠感染高峰期解燃眉之急 缓解“孤独就诊” 陪诊员在福州悄然兴起

□本报记者 陈坤

陪着去医院,代问诊、代开检查、代开药……你听说过这样的服务吗?
随着医疗机构的大型化、医疗服务的数字化,就医活动在不断规范的同时,也给老年群体带来了新的困难——老年人对网上挂号、手机支付不熟悉,异地患者就医不便等。
这,催生了陪诊员这个职业。在福州,陪诊行业悄然兴起。



01 陪诊一次收费200~400元 能代开检查、代问诊等

上午9点半,花姐准时来到客户楼下,客户是74岁的杨大爷。

10点到医院后,花姐帮忙取号,等待,陪同进诊室与医生交流。复查结果,杨大爷身体无异常,花姐拿着就诊卡到药房取药。11点,坐上返程的士。

整个过程大约1个半小时。

“我女儿上班不好请假,所以找花姐陪诊。我觉得挺好的。”杨大爷嘴里的花姐,才40出头,是个兼职陪诊员。

杨大爷的女儿杨女士说:“平时(我)工作忙请假不方便,但我爸是每个月都要去复查。他本身没有复杂的情况,就是医院机器搞不懂,电子的东西嘛。刚好花姐住得近,一起去医院再一起回来,我挺放心。”

像这样的陪诊,花姐收费200元。

记者了解到,在福州,多数陪诊按服务时长收费,陪诊半天的市场价格200元左右。此外,还有代开药、开检查证明等,单价分别在80~200元之间浮动。

陪诊的委托人90%为患者的子女,因为不方便请假或在外地,让陪

诊员陪同父母就医。委托人最大的诉求就是节省精力,高效就医。

花姐举例:一位外地的肿瘤病人来福州复查,当天可能没法约上检查,要改天来,检查报告出来后还要来一次,相当于整个过程要来3趟。陪诊员介入后,可以提前帮病人代开检查,病人只要按照约定时间来医院,检查结果再由陪诊员取出后快递回去,病人只要来医院一趟。



花姐某个月的陪诊记录

02

大部分为兼职 福州已有相关公司成立

据《人民日报海外版》2022年3月报道,2021年有2.6万人在淘宝搜索“陪诊”。另据美团数据显示,2022年一季度,“老人陪诊”等关键词搜索量同比增长424%,订单量同比增长95%。去年一年陪诊服务的线上搜索热度同比猛增1152%。

过去,陪诊更多的是保险公司或者一些健康服务机构为高端客户提供的增值服务,所以陪诊员部分为保险公司或机构的员工,还有一些是离开医院的护士。

随着需求量的加大,越来越多人开始提供相关服务,不少陪诊员将拍摄、制作的陪诊片段发到视频平台上,一方面让大众了解这个职业,另一方面也能获客。

还有人“试水”成立了公司。

小颖是福州陪诊行业走在前面的人——2022年12月,她成立了一家健康管理公司,公司的经营范围包括健康咨询、病人陪护服务等。

“目前,福州提供陪诊服务的公司不多,大多是个体户,规范性、持续性不强。”据小颖观察,福州市面上规范、持续做陪诊服务的公司,不超过3家。

小颖认为,合格的陪诊员应该能具备这几点:细致地了解病人病史,近期症状,查阅相关资料;规划病人行程,节省时

间;了解陪诊过程中所涉及的科室,提前踩点,熟悉地形;仔细记下医嘱,尤其是用药事项,方便给客户划重点等。

要达到规范,小颖认为关键是回访,了解、挖掘客户新的需求。

“尤其在大医院,分科细,环境复杂,客户有时是很蒙的。一些异地就医的老人,甚至不会说普通话,我们相当于他们的临时家属,让他们在陌生的环境里稍微放心一点。”小颖说。

刚开始出于责任心,她每周都会定期对客户进行回访,关心客户的近况,无形中也在提醒客户,不要错过复查时间。

小颖说,除了对医院、医生有基本的了解,陪诊员更需要的是细心、耐心还有责任心。“虽然做的事很繁琐,但可以帮到人,自己的收入也可以增加,我挺喜欢干这行。”



03

感染高峰期解燃眉之急 也有做不到、不敢做的事

在陪诊相关的视频下,也有不少网友提出疑问:不就是拿个药,这么轻松的事,为什么要收费?

小颖告诉记者,以陪诊为

例,他们往往在医院耗费半天,如果临近下班,导致拿不到检查结果、取不到药,第二天还要再来,这些隐形成本不算在客户头上,需要自己消化。

(下转7版)