

就医“痛点”催热陪诊员，有人月入过万

主要服务异地就医者及老人，已形成一条隐形产业链



陪诊人员对医院更加熟悉，可以大大缩短排队时间，提高就诊效率。

文/片 齐鲁晚报·齐鲁壹点记者 于泊升

孩子生病全家人团团转 尝试陪诊服务省心不少

济南市民周洋为了孩子生病的事伤透了脑筋。临近年底，单位一堆事情需要处理，根本抽不出身陪孩子去医院做检查。“现在感冒咳嗽频发，班里不少孩子都生病了。”周洋叹口气说，孩子一生病全家都得出动，他一早要赶去医院排队挂号，妻子则要去排队取药，然后陪孩子打针。

“上午做完各种检查，下午还要排队取结果，一天的时间就搭进去了。”周洋坦言，孩子生病太折腾了，夫妻俩都忙得团团转。

为了解决孩子的就诊问题，在朋友推荐下，周洋第一次尝试找陪诊员，从预约挂号到医院就诊，陪诊员全程陪伴，上午做完检查回家，下午陪诊员就打印出报告送到家门口，“解决了我们家的一个难题”。

记者调查发现，比起孩子就诊，选择陪诊的孕妇和老年人更多。“我老公上班挺忙，医院安排产检一般在工作日，让他请假不太现实。”说起产检，济南市民刘女士挺无奈，之前做产检都是自己去，各个检验科室来回跑，抱着一堆化验单排队缴费都能急哭了，“叫了陪诊服务，让陪诊员带着，心里就没那么慌了，就诊效率也提高了不少”。

住在北坦社区的张兴济老人最“担忧”的是去医院检查身体，大厅里的自助挂号和自取报告设备让他摸不着头脑，人工窗口排队时间又过长，老人身体经受不住。“真有点难为我们这些儿女不在身边的老人。”张兴济感叹。

上午一位，下午一位 陪诊员接活不贪多

12月14日，山东省立医院东院区人头攒动，陪诊员王胜在人群中来回穿梭，取号、排队、问诊、打印报告……“李叔，您坐在这里别走，我去给您取化验单。”王胜身

买菜叫跑腿，买货叫跑腿……挂号就医也能叫跑腿？近日，聊城高唐的胡女士需要前往山东省立医院就医，“人生地不熟”的她提前找了当地的陪诊团队，为自己跑腿安排就医事宜。

进入冬季，济南各种陪诊员和团队也开始活跃起来，诊前约号、送取结果、代办跑腿等“贴心”服务，让很多发愁就诊的市民既心动又犹豫。作为新兴行业，陪诊服务靠谱吗？

上背着大包小包，从一个科室出来，接着去下一个科室排队。

“以前我是医院护工，今年刚做这一行，陪诊自由度高一些，收入也挺可观。”回忆起做陪诊这个工作，王胜称，一个偶然机会，朋友的亲戚去医院需要找人陪护，但仅限于就诊环节，找护工并不是很合适，于是想让他帮忙陪诊，从那之后，他就开始关注陪诊行业。

“前两年济南地区的陪诊行业并不是很明朗，今年做这行的人多了，市场需求也在增加。”6月份的时候，王胜加入了他所在的陪诊团队。

王胜介绍，了解病史、转达医嘱、规划流程、陪同检查、就医协助，是他工作的主要内容，检查一般需要全程陪同，是最耗时间的环节，这也是大部分客户需求的核心。他们团队一共9人，一人做运营，其他人既做陪诊也做业务，联系客户、维护关系，在他们背后是一条隐形的地区陪诊产业链条。王胜所在的团队一般以回头客为主，在线下积累了一定的人缘和口碑后，通过朋友介绍，联系他们的人越来越多。

进入冬季后，王胜的业务多了起来，几乎每天都有人找他们陪诊，“现在一天平均陪诊两人，上午一位，下午一位，接多了会影响服务质量。”王胜透露，陪诊一次收费在100元到300元之间，简单的跑腿在100元左右，服务内容包括代办、跑腿排队以及预约检查。大部分客户选择的是全程陪诊，包含诊前问询、规划就诊、全程医院陪同以及就医协助等，对于异地就医的患者，他们还会帮忙预订食宿，这一类服务的价位在200元到300元不等。

“每天营收在四百元左右，忙碌的时候，一个月下来收入能过万元。”王胜称，今后他们运营的重点将放在网络上，通过抖音、微信等平台挂靠。

市场催生专门陪诊软件 上岗门槛低接单更灵活

除了王胜团队这种线下为主的陪诊接单方式之外，线上陪诊预约业务也开始增多，在某同城软件上，搜索“陪护”可以找到很多服务版面。记者在某同城软件上发现，在其界面上展示的主要陪护服务，单一的陪诊较少，很多是包含在陪护内容中的。

“同城软件上很少有单独做陪诊的，现在有专门的陪诊App。”市民刘振秋之前做滴滴司机，每天运营十个小时，一天中接近一半的时间在车上坐着，身体有点吃不消。看到之前的同事做了陪诊员，收入还不错，他也有了换工作的念头。

在朋友介绍下，刘振秋联系了专门的陪诊手机App某享陪诊客服。客服人员告诉他，该软件已在国内12省市开通业务，目前在济南只有一个分部，招兼职陪诊员，需要有相关的医学学习经历。

不过，记者调查发现，陪诊员上岗门槛比较低，目前也没有相关的行业规范进行约束，基本处于“随意上岗”状态。“加了工作人员微信后，她让我发一份个人简历，由她转交给济南分部，我没有相关的医学学习经历，但还是投了简历。”

对于如何上线接单，工作人员告诉刘振秋，投了简历，人事审核通过之后，他就可以上线注册陪诊员，没有面试环节。刘振秋介绍，按照朋友的说法，兼职陪诊员工作比较灵活，平台上的一些单子，不方便接的时候可以不接，运行方式和滴滴有些相似。

投递简历之后，刘振秋看到平台内部对服务内容进行了分级，收费在99元到498元不等。其中费用99元的诊前约号与送取结果较为热门；价格在498元的VIP陪诊涵盖服务较齐全，除了约号、排队、陪检之外，还增加了市内接送、定期回访、预订食宿及术后关爱等内容。

医院陪诊正成为一门新职业。2019年的医疗统计数据显示，中国一年有87亿人次就诊，单是北京每年就有超过800万外地来京就诊者。就医难、流程繁琐、优质号源难求，医院就像是迷宫，被孤独、恐惧、茫然困住的患者难以计数。尤其是怀抱病童的父母、不敢独自面对疾病的中年人、智能系统前手足无措的老人。而职业陪诊员的出现，一定程度上解决了患者“就医难”的痛点。

为了抢到紧俏的号，有陪诊员同时动用三部手机。他们熟练掌握节约时间的窍门——哪个角落抽血队伍人最少，医生开出的众多检查单如何设计次序能在最短时间内做完……

在黄奇峰眼中，陪诊员是一项专业性很高的工作。今年11月，黄奇峰在西安创立了一家专业陪诊公司，开发了接单小程序和App。公司目前有十几名陪诊员，都是专职的，均有一定医学背景并接受过专业培训。

黄奇峰说：“新招聘的员工一般从买药取报告跑腿开始做起，慢慢熟悉医院氛围，建立起心理防御机制后，再接手病情严重的患者。”黄奇峰的公司会提前跟客户沟通了解病症，对挂什么科室给出建议，对于可能的检查做预判，避免跑空。对于接单，黄奇峰有一套标准：不接急诊单、业务尽量控制在医院范围内等，这是为了避免纠纷。

黄奇峰的陪诊平台不接精神类疾病的病患、脑梗患者，这也是为患者负责：“陪诊员只是提供陪伴服务，并不具备应对突发状况的专业设备和能力。”

孟思进的创业公司立足上海的医院，也同样在今年上线了陪诊小程序。与黄奇峰不同，孟思进选择了陪诊员兼职的“众包模式”。“我们的模式有点像滴滴，更准确说是像代驾。在我们平台注册成为陪诊员接受培训后，就可以接单了。”

其实，早在2015年就有过一波“陪诊热潮”，甚至有陪诊创业公司拿到了数千万元融资，但热闹之后鲜有水花。孟思进认为，市场不成熟是2015年陪诊行业兴起又失败的主要原因，“那时候人们还没有购买陪诊服务的意识”。黄奇峰和孟思进都认为，目前还在培育市场的阶段，最大难点在于供需双方的割裂，需要服务的找不到可信赖的陪诊员，陪诊员又找不到客户。

黄奇峰介绍，目前做陪诊业务的公司不少，有健康管理公司，有为高端用户提供个性化医疗和保险服务的公司，有家政服务公司。无论是公司还是个人，鱼龙混杂，带来的是行业的不规范。黄牛暗行让尚未形成规模的市场更难形成信任度，同时也给行业监管带来一定难度。

但黄奇峰认为，陪诊行为是可以界定和规范的，可以通过挂号方式和手段与黄牛加以区分，比如有没有使用非法抢号软件、有没有囤号、是否有暴利行为等。黄奇峰期待更多力量加入，形成共振效应，推动行业成型。

据新闻晨报、光明日报等

陪诊，不只是跑腿那么简单

行业不规范给监管带来一定难度

动真格！聊城骑电动车不戴头盔罚20元

全省首次以地方立法形式对此明确规定，拒绝受罚或被扣车

本报聊城12月15日讯(记者 国晓宁)12月3日，新的《聊城市道路交通安全条例》完成修正并颁布施行，对驾乘电动自行车应当佩戴头盔做出明确规定，这是全省首次以地方立法的形式进行规定。12月15日，聊城市人大常委会举行新闻发布会，聊城市公安局交巡警支队党委委员、警务技术二级主任胡全仓就新修正的《条例》进行解读。

胡全仓介绍，《条例》补足管理法规短板，对电动自行车实行注册登记管理、规范安装号牌以及驾乘电动自行车佩戴头盔等做出系统规定。

《条例》第八条第二款规定：“电动自

行车以及其他依法应当登记的非机动车，经公安机关交通管理部门登记后，方可上道路行驶。核发临时号牌、实施过渡期管理的电动自行车，在过渡期内可以上道路行驶，过渡期满后不得再上道路行驶。新购买的电动自行车，自购车之日起三十日内可以凭购车发票和产品合格证上道路行驶。”

《条例》规定电动自行车等上道路行驶应当在规定位置悬挂号牌，并保持清晰、完整，不得有遮挡、污损等影响号牌识别的行为。

《条例》明确规定电动自行车驾乘人员应规范佩戴安全头盔并设置法律责任条款。

第四十三条第六项规定：“电动自行车驾驶人以及乘坐人应当佩戴并正确使用安全头盔；”第七十八条第一款规定：违反本条例第四十三条第一项至第六项规定的，处警告或者二十元罚款，拒绝接受罚款处罚的，可以扣押其车辆。

完善自行车、电动自行车等非机动车文明出行、文明停车规范。《条例》第四十三条第七项规定：“经过泥泞、积水路段时，应当低速慢行，确保安全，防止污溅他人。”第八项规定：按照规定停放，不得妨碍其他车辆和行人通行。”

胡全仓表示，按照《条例》要求，积极建

立政府主导，公安机关交通管理、交通运输、城市管理(综合行政执法)等部门参与的工作机制，协同共治道路交通安全突出问题。坚持严格、规范执法，将《条例》落到实处。

聊城市公安局交巡警支队将坚持教育与处罚相结合的方式，规范道路交通执法行为。



扫码下载齐鲁壹点
记者 上壹点

编辑：于梅君 美编：马秀霞 组版：刘燕