

问题：存在行业乱象

作为新兴职业，陪诊行业还存在诸多问题。记者调查发现，由于没有行业规范与监管，陪诊行业存在入行门槛低、无需资格审查、无收费标准等问题。

小马在陪诊中发现，几乎所有老年客户都由其子女帮忙联系陪诊员，并且对父母谎称陪诊员是自己的朋友，要求陪诊员不要暴露身份。他说：“老年人不理解陪诊行业，有的不信任陪诊员，有的担心子女花冤枉钱。”

此外，个人在社交平台接单陪诊员较为混杂，各行各业都有。“还有宝妈、自由职业者也加入进来，没有相关部门对陪诊员的健康状况、学历状况、犯罪记录等做审查。”小马说。

另外，陪诊收费标准不统一。有的按项目数量收费，有的按时间收费，陪诊价格从几十元到几百元不等。小马还遇到过同行恶意竞价情况。“原本我们小圈子里自己定了收费标准，但有些人为了抢客源而低价揽客，却无人监管。”小马无奈地说。

在安全方面，陪诊员也有自己的顾虑：“在陪诊过程中，如果患者突发疾病或者摔倒，我需不需要担责呢？”对于患者而言，在陪诊过程中，尤为担心的则是财产安全和人身安全。“我担心打麻醉后陪诊员窃取我的贵重物品和钱财。”患者赵女士说。

对于涉及患者隐私的病情，医院有相关规定，医生要为患者保守医疗秘密。但对于陪诊员，则完全依靠道德约束，这也是大多数顾客担心的问题之一。

“陪诊员火了，也有一些浑水摸鱼的人，成了‘医疗黄牛’。”云南某医院门诊部的负责人无奈地告诉记者，因相关政策和法律法规不健全，管理不规范，一些人以陪诊之名售卖专家号，还有的陪诊员其实就是“医托”。

建议：多方努力促规范

云南某医院门诊部的负责人表示，职业陪诊员可以在一定程度上提高诊治效率和服务质量，对于该行业不能一竿子打死，应尽快完善法律法规，建立行业标准。此外，还可发动社会力量，如社会工作者、志愿者等开展陪诊服务。

对于陪诊服务的监管，云南省阜外心血管病医院已建立起一套考核体系。刘正楠建议：“相关部门应加强对职业陪诊员的监管，陪诊平台和机构应完善考核机制和建立投诉渠道。而一些医疗机构也可参与进来，对陪诊员进行培训，让这个行业更加规范。”

针对陪诊责任认定的问题，云南盟志律师事务所专职律师魏德熙表示，应根据陪诊员的服务范围来划分担责范围，如果陪诊员与患者事先约定的服务事项仅限于取药、排队取号等跑腿性质的服务，那么陪诊员无需承担患者在就诊过程中的意外风险。而如果陪诊员与患者事先约定的服务范围包括陪同就诊的全流程时，在服务过程中，陪诊员就有义务确保患者的人身安全。

不过值得注意的是，陪诊员的服务对象本就身体健康状况欠佳，突发疾病和意外的隐患较大。因此，魏德熙建议，为保障陪诊员与患者双方的权益，避免发生纠纷，在提供服务前，患者应将自身的健康状况和潜在健康风险主动告知陪诊员，有利于陪诊员预见和评估风险，陪诊员也可与患者签署免责协议，对于不属于自身服务范围、自己无法预见和规避的风险予以免责。

云南省阜外心血管病医院的外勤陪检员李桃，通过5年的学习和工作，逐渐从一名家庭主妇成长为医院里的外勤陪检员骨干。她说：“陪诊员也应多学习医疗知识，并增强服务意识，不要只当‘跑腿’，更要当医患间的‘桥梁’，为患者提供人性化和专业化服务。”

本刊记者 曾永会 杨锡畅 / 文图