

准入门槛低、服务质量参差不齐,甚至妨碍医疗公平 陪诊服务如何“走得更远”?

新华社北京11月15日电 儿女在外地的空巢老人、单身在异乡的都市白领,生病后到医疗机构就诊,常常因为无人陪伴带来诸多困难和不便。由此,陪诊服务悄然兴起,提供挂号、取号、代取药品、取报告、陪伴就诊等服务,并从一线城市向各城市逐渐扩展。

记者在北京、安徽等地调研发现,新兴的陪诊服务的确满足了一定的现实需求,但由于其准入门槛低、服务质量参差不齐,有的机构或人员甚至以“陪诊”之名,行“黄牛”之实,妨碍医疗公平。对此,监管和行业规范需同步跟上,在保障供需双方和医院合法权益的基础上,让陪诊服务更加规范安全,“走得更远”。

花钱请来的“看病帮手”

在北京工作的胡女士亲属都在外地,到医院看病通常是孤身一人,有时强忍着病痛走在医院里让她倍感孤独。数月前,胡女士因胃肠镜检查前往医院就诊,并联系了陪诊服务。

就诊当天,陪诊师王女士提前帮忙取了号,全程陪同就诊,还引导胡女士做检查前的各种准备,并帮忙拿药,直至就诊完成离开医院。

胡女士说,自己不经常到医院看病,很多医院都没去过,甚至就诊的流程都不了解,陪诊师对医院很熟悉,“这次检查还需要打麻药,一个人根本无法完成,有人陪诊真是解决了大问题。”

陪诊师王女士告诉记者,她的客户许多都是老人和单身的白领,也有外地患者。他们没有家人陪伴,或对医院不熟悉,希望有人带着,心里更踏实。

安徽合肥一家陪诊公司的运营经理王晖表示,如今医疗服务信息化、智能化程度越来越高,老年人群

就医时难免会面临一些困难,如果儿女不在身边或工作太忙,就只能找人来陪诊。家庭结构的变化和人口老龄化的不断加速,以及异地就医的现实需要和人们对高品质生活的追求,都使得陪诊服务需求越来越强烈。

记者了解到,目前提供一对一陪诊服务的主要是一些公司和个人。各地价格不同,基本都在半天200至300元、全天300至500元不等,多为与陪诊师面谈,并没有相应的价格标准。

中国社会科学院社会学研究所科研助理宋煜表示,陪诊服务的需求是真实存在的,一些医院也进行了探索,比如专门设置导医台或者通过线上咨询为新入院患者提供引导,通过护工为患者和家属提供陪诊服务,还有部分医院独自或与社会服务机构合作,组织人员在院内为患者和家属提供陪诊导医等服务。

采访中,许多患者表示,即便医院配备有志愿者或护工进行引导,但终究无法和陪诊师这样一对一的服务相比拟。

细心记下医生说的每一句话



资料图片

陪诊服务尚存诸多隐患

记者调研发现,虽然陪诊服务的确满足了部分患者的现实需求,但由于该新兴行业发展迅速,行业规范和监管制度还处于缺位状态,仍然存在一些风险隐患。

——准入门槛低,服务质量参差不齐。陪诊师高月表示,这个行业的门槛确实不高,各医院的就医流程大同小异,只要熟悉各大医院的布局就行,因此从事这个行业的也是什么人都有。胡女士说,自己曾约过两次陪诊服务,第二次的服务仅仅是提前帮忙取号并带到诊室门口候诊,陪诊师便以还有其他客户在医院就诊为由先行离开,服务差异较大。

——规范和监管缺位,一些名为“陪诊”实为“黄牛”。记者调研发现,一些陪诊服务声称可以帮忙加号,还能提前预约检查,但需要额外加价。曾兼职干过几个月陪诊工作的李枫告诉记者,还有陪诊师故意扣留患者的就诊卡和检查报告,“强行”留住客户。

此外,由于没有相关行业规定和监管,陪诊师和患者双方的权利、责任并不清晰。就诊过程中出现突发情况责任如何认定,费用该如何计算,对陪诊质量不满如何处理等问题都还未明确。

——没有“靠谱”平台,服务“真假”难辨。记者以“陪诊师”为关键词,在多个网络平台搜索,均显示数百条甚至上千条相关内容,广告繁多,让人无法分辨和选择。

陪诊服务需加强规范和监管

受访专家认为,相关部门要及时关注陪诊行业的特点,从服务保障患者就医的层面完善相关行业规范和监管制度。

安徽大学社会与政治学院副教授王云飞认为,相关部门可出台指导性文件,规范其准入门槛、服务内容、收费标准等,让陪诊师和患者均有章可循。另外,陪诊服务开始前,双方应签订合同,明确各自权利和义务,保护患者隐私,避免患者、陪诊师以及医院之间产生纠纷。

安徽医科大学第二附属医院放射科主任医师赵红表示,若陪诊师以“插队看病”为卖点,必然影响医疗公平。相关部门要予以监管,避免出现假借陪诊之名,行黄牛、医托之实。

宋煜认为,在陪诊服务过程中出现纠纷,同样会加剧医患矛盾。对此,可发挥医疗服务机构的主体作用,提升自身专业化导医服务的规模和质量,并对在院内开展陪诊服务的人员加强管理。

需要注意的是,对于个性化的有偿陪诊服务,应当在不影响医疗机构服务过程的情况下,维护好供需双方的权益,加强监督管理,依法依规处理矛盾,避免造成社会问题。

有所养 有所依 有所乐

安徽老年友好型社区走访见闻

新华社合肥11月15日电 24小时探测是否有活动迹象的无线红外探测器,可随身携带的紧急呼叫按钮、说学逗唱样样精通的智能机器人……走入77岁的独居老人胡清兰的家中,这个有着近30年房龄的老屋子随处可见一些新物件。

“这些都是社区为照顾我们老年人生活免费安装的智能设备,有了它们,我不用担心在家中发生摔倒等意外时却没人知道了。”家住安徽省合肥市蜀山区南七街道丁香社区的胡清兰说。

近期,国家卫生健康委、全国老龄办公布了2022年全国示范性老年友好型社区名单,安徽省有41个社区位列其中。记者走访了解到,通过开

展示范创建,这些社区服务能力和水平得到有效提升,更好地满足了老年人在居住环境、日常出行、健康服务、社会参与、精神生活等多方面的需求。

据丁香社区党委书记胡晓芳介绍,丁香社区60周岁以上老年人约有2500人,约占社区总人口的15%,其中至少500人是空巢老人。

“为了让老人有更多的幸福感和获得感,我们通过适老化改造、医养结合、设立老年食堂等举措满足老年人的日常生活需求,同时,通过建立老年人活动中心提供文娱服务,带动老年人参与社区建设等,来满足老年人的精神需求。”胡晓芳说。

走入南七街道智慧云党群服务中心,书画室、瑜伽室、心理咨询室等

一应俱全,每周这里还会举办健康养生、反诈骗、智能手机培训等专为老年人开设的知识讲座。紧临服务中心的社区老年食堂,则按时为老年人提供物美价廉的餐饮服务。

据安徽省老龄办介绍,截至今年6月,安徽省累计开展“智慧助老”进社区活动超4万场次,服务老年人超412万人次;到2022年底,全省将建成不少于6050个老年食堂(老年助餐点),满足不少于200万老年人的就餐服务需求。

构建布局均衡、方便可及的老年友好型社区,离不开城乡一体统筹推进。在安徽省铜陵市义安区天门镇金塔村,一个由闲置的小学校区改造而成的老年人日间照料服务中心成为

村里老年人的日常“打卡”之地。

在这个占地面积约3000平方米的空间里,不仅配备有专供老年人的餐厅、休息室、医务室,还兼具阅览室、书画室、棋牌室等多种功能,自2021年运营以来,累计服务老年人约7000人次。

“我每天都来这里和其他老人一起下象棋、唠唠嗑、锻炼身体,中午就在这里吃饭,90周岁以上的老年人免费用餐,这里的饭菜煮得软烂,很符合我的口味。”95岁的金塔村村民胡守兰说。

据金塔村党总支书记梅香胜介绍,除了老年人日间照料服务中心,村里还成立了老年人志愿服务队,专门为村里29位独居、失能、半失能老人上门提供日间照料服务。

安徽省老龄办表示,自2021年部署开展示范性老年友好型社区建设至今,安徽省已创建省级示范性老年友好型社区200个,获评全国示范性老年友好型社区85个。