编辑 葛浩 | 美编 王良杰 | 校对 李希斌



AI制图

我国陪诊行业首个国家标准本月起实施

陪诊师如何成为“就医帮手”

本报讯（记者 马薇妮）陪同独居老人就诊；协助异地患者就医；为忙碌的上班族代取检验报告……瞄准患者看病时的难点堵点，陪诊行业逐渐兴起，但因缺乏服务标准，存在服务边界模糊、服务质量参差不齐等问题。11月1日起，我国陪诊行业首个国家标准《社会化陪同就医服务基本要求》正式实施。标准明确服务提供者限定为“机构”，同时出台12项正面清单和7项负面清单，让陪诊服务有据可依，也给徐州人就医带来新变化。

“您哪里不舒服？症状持续多久了？您的饮食情况怎么样？”医院诊室里，面对医生一连串问诊，不少老年患者因记忆力减退、情绪紧张，常常说不清自身病情。家住徐州东区的70岁张奶奶就面临这样的困境——子女定居海外，无法回国陪她就医。无奈之下，张奶奶的子女为她预约了徐州橙医陪诊的陪诊师周丽。

张奶奶就诊当日，身穿橘色马甲的周丽提前抵达医院，等候老人的到来。候诊期间，她耐心询问、逐条记录张奶奶的身体状况与既往病史。进入诊室后，周丽及时转述病情，完整流畅地把张奶奶的症状告知医生，再由张奶奶现场补充病情细节。这些就诊信息，都是周丽在陪张奶奶候诊时细致采集整理的。

医生开具复查检查单、续方处置单后，周丽又陪着张奶奶缴费、排队、做检查、领取报告单。复查环节，周丽认真记录医生给出的诊疗意见与注意事项。诊疗结束后，周丽放慢语速，把诊断结论、药品功效、服用剂量及各项医嘱逐一讲给张奶奶听。

“我年纪大了，多种基础病缠身，经常要到医院看病。子女不在身边，这次还要办理海外医保备案，我更是不懂。多亏孩子帮我找了陪诊师。”张奶奶深有感触。看完病后，周丽还帮张奶奶办结烦琐的海外医保备案手续，并把全套就医资料整理妥当交到老人手中。服务结束后，周丽第一时间将检查结果、用药方案、票据凭证等线上发给张奶奶的子女，让他们安心。

据了解，作为徐州本土独立便民助医服务品牌，橙医陪诊成立于2025年9月，现有陪诊师60余人，月均服务量超500人次，业务覆盖徐州多家三甲医院。除一对一全程陪诊外，机构还提供代问诊、就诊引导、医嘱记录、代取报告与药品等服务，同时承接调取住院病历、打印结算清单、补打医疗票据、补办处方等材料代办业务，重点服务群体包括老年人、行动不便者、异地就医家庭及独自就诊的上班族。

为保障服务质量，橙医陪诊建立内部标准化管理机制，每月中旬定期组织陪诊师开展系统化培训与考核，考核合格者方可上岗。服务全程严格落实患者隐私保护制度，只开展陪同、引导、代办类便民服务，不开展任何医疗诊疗操作。市民可在线上预约下单。

“随着国标正式落地，我们将把标准要求嵌入服务全流程，让陪诊师真正成为患者靠得住的‘就医帮手’。”橙医陪诊总经理殷语表示，下一步，企业将深耕本地市场，对照国家标准完善陪诊师培训、考核与常态化管理机制，培育高素质陪诊从业人员队伍，持续优化服务细节、改善就医体验，全力打造徐州本土规范专业、暖心可靠的标杆陪诊品牌，切实为群众就医减负，助力完善城市便民就医服务体系。

服务有了标准尺、边界线

据新华社电 一人看病，找不到科室、不会操作自助机、记不清医嘱……对老年患者、异地就医患者等群体而言，就医过程中常常面临多重现实困境，陪同就医服务由此而生。据国家市场监督管理总局介绍，当前我国陪同就医服务产业已初具规模，但在快速发展的同时，也面临服务边界模糊、服务质量参差不齐等问题。

11月1日，《社会化陪同就医服务 基本要求》国家标准正式实施，这也是陪同就医服务领域首项国家标准。谁能陪诊？陪诊人员应当具备哪些专业素养？陪诊可以提供哪些服务？这些困扰患者和从业者的关键问题，国标给出了清晰答案。

看服务主体，明确将服务提供者限定为“机构”——

国标为“谁来陪诊”立下规矩。根据国标，社会化陪同就医服务提供者被明确限定为“通过提供社会化陪同就医服务获取收益的机构”，区别于公益志愿服务。换言之，公益志愿性质的陪诊不在本标准范围内，二者并行不悖。并且，机构须依法登记，建立人员管理、信息管理等制度，收费应公开公示，并提供轮椅、拐杖等服务用品。

“面向机构而不是个人，更有利于加强监管。”北京协和医院老年医学科主任医师康琳说，机构负有核验陪诊人员资质、组织培训等责任，出现纠纷时，患者能够找得到负责的主体，监管也有了明确的对象。

看服务边界，正负清单划清“可为”与“不可为”——

“陪诊陪什么”，是过去纠纷集中地带。国标12项正面清单明确陪诊人员服务范围：可提供取号、代买代取基础医疗用品、引导就诊、预约检查、领取药物和检查结果、记录医嘱等12项辅助性服务。

7项负面清单则划出红线：不得判读检查结果，不得参与医疗操作，不得提供医疗建议，不得代替患者或家属选择或同意治疗方案，不得调整用药方案，不得隐瞒、篡改和选择性传递关键医疗信息，不得签署具有法律效力的医疗文书。

诊断和治疗始终是医生的职责，陪诊的“陪”，是流程上的向导和情感上的支撑，而非医疗判断的延伸。把“能做什么”和“不能做什么”摆明在清单上，既保护患者，也保护陪诊从业者自身。

看行业生态，流程明确让规范陪诊有章可循——

标准立起来，改变的不只是单个服务环节，更在于为整个行业立下规范经营的明确标杆。

国标把过去靠口头约定、凭经验办事的“粗放经营”拉进可规范、可追溯的轨道。陪诊前陪诊机构应当与患者沟通确认信息，陪诊中应为服务对象提供与服务合同、信息宣传一致的服务，陪诊后应将就诊材料逐项交由服务对象或其法定监护人签收……

从接单签合同到陪诊服务结束，流程上的每一步都有了参照，陪诊不再是“跟着走一趟”那么简单。

康琳说，对消费者而言，健康证明、收费公示、服务流程等过去不明晰的规范要求，如今成为可问、可看、可核验的依据。消费者能够明明白白选择、安安心心消费，让就医过程中的安全感和信任感更有保障。

“患者需要的不仅是物理陪伴，梳理用药清单、记录医嘱、就诊资料准备等‘技术陪伴’在就诊过程中同样需要。”康琳说，国标的出台为监管提供了更有力的依据，而随着行业的不断发展，未来需要不断细化条款，包括专业培训内容、权责划分等。



AI制图