医院里的“临时家人”有规范了

“晨报办肆处”做每一位徐州人的“后盾”,如果您有“疑难事”“烦心事”,都可以联系我们。

都市晨报·晨报办肆处

1.热线电话:0516-85800100;

2.扫描上方二维码,填写相关信息提交即可。

晨报办肆处
热线电话:85800100

本报记者 赵洋

看病最愁什么?可能不是打针吃药,而是一个人站在医院大厅,茫然无措,不知道该往哪儿走。可找陪诊如同“开盲盒”,还可能遇到陪诊师私接低价单、隐私泄露……

好消息,11月1日,国内陪诊行业首个国家标准《社会化陪同就医服务基本要求》正式落地实施,“临时家人”从此有了国家级“说明书”。本期晨报办肆处针对大家咨询陪诊的相关问题,结合国标要求,邀请徐州橙医陪诊为大家答疑解惑。



AI制图

01 怎么选择陪诊师?要看哪些条件?

Q:老人的子女不在身边,去医院看病想找陪诊。网上不少个人私下接单,价格很低,请问怎么选择陪诊师?找陪诊首先要看哪些条件?

解读:按照刚刚落地的陪诊国标《社会化陪同就医服务基本要求》,优先选机构,不建议单独找私下接单的个人,挑选的时候重点看这几项:

第一:是不是正规注册机构。国标明确,陪诊服务提供者限定为机构,个人接单不受标准约束,一旦出现纠纷、意外,维权很难。

第二:陪诊师有没有系统化培训、持证上岗。要看有没有岗前培训、急救培训、服务考核记录,不是随便谁都能上岗。

第三:有没有保险保障。必须有责任险,万一陪同过程发生意外,有赔付兜底,这是个人陪诊大多没有的。

第四:服务有清晰清单,分清能做什么、不能做什么。对照国标12项正面清单、7项负面清单,不承诺代办诊断、开药等超范围服务,守住就医安全底线。

第五:收费透明,明码标价。提前说好服务项目、时长、费用,没有中途加价。

总结:低价个人陪诊看着划算,风险高;合规机构陪诊,有标准、有培训、有保险、有监管,老人看病,家人更放心。

02 陪诊过程中隐私信息泄露怎么办?

Q:陪诊过程中会拍病历、身份证、检查报告发给家属,患者的就医隐私怎么保护?万一信息泄露怎么办?

解读:按照《社会化陪同就医服务基本要求》,正规机构有明确的隐私保护要求:

1.遵循最小必要采集原则:只拍家属需要知晓的资料,不随意多拍、留存无关影像;不私自转发给第三方。

2.事前征得患者本人同意:拍照、发送资料前,必须经过患者许可,尊重知情权,不愿意拍照的,可以选择口头同步病情。

3.流程上设置管控:陪诊师统一使用机构指定渠道传输资料,禁止用私人朋友圈、短视频平台发布患者就诊信息;服务结束后,按约定时限清理照片,不长期保存在个人手机。

4.协议明确责任:合作前签订服务协议,写明信息保密条款。一旦发生人为泄露,机构要承担相应责任;同时配套责任险,降低隐私泄露带来的风险。

总结:私下接单的个人陪诊,没有统一保密制度、没有约束协议,照片长期留在对方手机里,信息泄露风险很难管控,出问题维权难度大。

正规机构对标国标,把患者隐私保护作为硬性服务红线,在方便家属同步情况的同时,守住就医信息安全底线。

03 陪诊服务还有哪些内容?

Q:陪诊服务只能陪着吗?不能提供医疗建议,陪诊服务还有什么内容?

解读:按照国标《社会化陪同就医服务基本要求》,陪诊属于就医辅助服务,不是医疗服务,有清晰的12项正面服务清单,核心是帮患者打通繁琐的就医流程,当好“就医帮手”。

可以做这些:

1.就诊前置规划:提前梳理病情、整理既往病历,规划科室、检查顺序,减少来回跑;

2.流程代办:挂号排队、缴费、样本送检、预约检查、引导到诊室/检查室;

3.文书材料:领取报告单、药品,记录医生医嘱,代复印病历、诊断证明,办理出入院手续;

4.医患协助:在患者同意下,帮老人、紧张的患者清晰转述症状,同步就诊情况给家属;

5.现场辅助:借用轮椅、取基础医用物资,候诊期间照看物品;

6.情绪陪伴:安抚患者紧张焦虑情绪,提供就医过程里的情感支持。

明确红线(绝对不做):不解读片子、不判读报告、不开药、不给治疗建议、不代替家属签署医疗知情文件、不替患者做医疗决定,这些只能由执业医生完成。

总结:陪诊师不看病、只帮跑流程、帮沟通、做陪伴,解决的是看不懂流程、没人陪同、记不住医嘱的难题,让就医更省心。正规机构严格对标国标,守住服务边界,安全合规。