提案第046号 关于规范陪诊服务，改善老人就医体验的建议

**郁东海 占红镇**

随着我国社会老龄化程度的不断加深，老年人就医难问题日益凸显。陪诊服务作为一种新兴的辅助就医服务模式，在一定程度上为老人就医提供了便利，但目前仍存在诸多亟待规范的问题。为更好地规范陪诊服务，切实改善老人就医体验，经过调研，提出规范陪诊服务的相关建议。

一、现状分析

**（一）需求旺盛但供给无序**

随着老年人口数量的增加以及子女工作繁忙等因素，老人就医时对陪诊服务的需求日益旺盛。但由于陪诊服务行业尚处于发展初期，缺乏有效的监管和规范，导致市场供给呈现无序状态，无法满足老人对高质量陪诊服务的需求。

**（二）法律法规不完善**

虽然我国现有一些法律法规如《中华人民共和国民法典》《中华人民共和国消费者权益保护法》等在一定程度上可用于规范陪诊服务中的合同关系和保障消费者权益，但针对陪诊服务这一特定领域，尚未出台专门的、系统性的法律法规，使得对陪诊服务市场的监管缺乏有力的法律依据。

**（三）行业自律缺失**

目前陪诊服务行业尚未形成有效的行业自律组织，各陪诊机构和人员大多各自为政，缺乏统一的行业规范和自我约束机制。即使有少数地方出台了一些行业团体标准，如 2024 年 10 月平安健康保险股份有限公司联合中国健康管理协会发布的《陪诊服务规范》和《陪诊人员要求》，但在全国范围内的推广和执行力度仍有待加强。

二、主要问题

**（一）陪诊服务市场鱼龙混杂**

目前，陪诊服务行业准入门槛较低，大量个体从业者和各类机构涌入市场。据不完全统计，仅在浦东新区，从事陪诊相关业务的主体就达数十家，但其中正式注册且具备完善资质的占比不足三分之一。这些未经规范注册的陪诊人员和机构，其专业素养、服务质量参差不齐，有的甚至未经过任何专业培训，无法为老人提供有效的就医协助，严重影响了老人就医体验。

**（二）服务质量难以保障**

部分陪诊人员缺乏基本的医疗知识，对于老人在就医过程中可能出现的突发状况应对能力不足。例如，在陪诊过程中遇到老人突发低血糖等常见病症时，不能及时采取正确的急救措施，给老人的生命健康带来潜在风险。

服务流程不规范，存在陪诊人员迟到、爽约等情况，不仅耽误就医时间，还可能导致老人错过最佳诊疗时段。

**（三）收费标准不明确**

陪诊服务的收费乱象丛生，没有统一的收费标准。不同机构、不同陪诊人员的收费差异巨大，有的按小时计费，有的按服务项目计费，且价格波动区间从几十元到数百元不等。这种不明确的收费标准使得老人及其家属在选择陪诊服务时无所适从，容易遭受不合理收费的困扰。

**（四）信息安全存在隐患**

陪诊服务过程中，陪诊人员会接触到老人大量的个人信息，包括身份信息、病情信息等。然而，目前部分陪诊机构和人员对信息安全的重视程度不足，缺乏完善的信息保护措施。据相关调查，约有 20% 的陪诊服务涉及的老人信息存在不同程度的泄露风险，这对老人的个人隐私构成了严重威胁。

三、建议对策

**（一）加强市场准入管理**

设立陪诊服务行业准入门槛，要求从事陪诊服务的机构和个人必须具备相应的资质条件，如进行工商或者民政等登记注册，并在卫生健康部门备案等。建立陪诊人员资格认证制度，陪诊人员需通过专业培训并考核合格后，方可获得从业资格证书，培训内容应包括基本医疗知识、急救技能、服务礼仪等方面。

**（二）规范服务质量**

制定陪诊服务标准流程，明确陪诊人员在接到陪诊任务后的各项服务环节，如提前与老人及家属沟通、按时到达医院、协助挂号、引导就诊、帮助缴费取药等，确保服务的规范化和标准化。定期对陪诊人员进行业务培训和考核，不断提升其专业素养和服务能力，尤其要加强对突发医疗状况应对能力的培训。

**（三）明确收费标准**

由物价部门牵头，联合相关行业协会，制定陪诊服务收费指导价，根据服务项目、服务时长等因素，合理确定收费区间，为老人及其家属提供明确的收费参考。

要求陪诊机构和人员在提供服务前，必须向老人及其家属明示收费标准，不得擅自提高收费或增加隐性收费项目。

**（四）保障信息安全**

出台相关政策法规，明确陪诊机构和人员在信息保护方面的责任和义务，要求其必须采取必要的技术手段和管理措施，如加密存储老人信息、限制信息访问权限等，确保老人信息安全。加强对陪诊机构和人员的信息安全监管，定期开展信息安全检查，对违反信息安全规定的行为予以严厉处罚。

**（五）强化行业自律**

鼓励成立陪诊服务行业协会，由行业协会制定统一的行业规范和自律准则，引导陪诊机构和人员自觉遵守。

行业协会要发挥监督作用，对违规的陪诊机构和人员进行通报批评、警告直至取消会员资格等处罚，以维护行业良好秩序。

**（六）加强宣传教育**

面向社会广泛宣传陪诊服务的相关知识和规范，让老人及其家属了解如何选择优质的陪诊服务，提高其自我保护意识。对陪诊机构和人员进行职业道德教育，弘扬诚信服务理念，提升整个行业的服务形象。

综上，规范陪诊服务对于改善老人就医体验具有重要意义。通过加强市场准入管理、规范服务质量、明确收费标准、保障信息安全、强化行业自律以及加强宣传教育等多方面的举措，有望推动陪诊服务行业健康有序发展，切实为老人就医提供优质、高效、安全的陪诊服务。