

陪人看病也是工作， 不只是跑腿那么简单

职业陪诊员兴起，半天能赚两三百元

晨报记者 唐 玮

人口老龄化加剧，“空巢青年”人数众多、医院大如迷宫、院内诊疗程序复杂……尤其对于不熟悉本地医院的异地就医患者而言，看病成了一件很头疼的事情。近年来，一种新兴职业“陪诊员”应运而生。

“陪诊员”，顾名思义就是陪同就诊人员去医院进行病情诊断或治疗，帮忙排队、挂号、缴费、取检验报告等，在一定程度上，可以为有需求的患者解决不少难题。

1 从新疆到上海来看病

来自新疆的张兰兰是带女儿来做手术的，孩子小、手术在脸上，还要做麻醉，一家人辗转乌鲁木齐、西安，最终还是来了上海。网络就医平台上，他们选择了传闻中上海最好的医院、最好的专家。视频面诊过后，一家人第一次来到了上海。

清晨7点半的上海，城市尚在苏醒，医院已人声鼎沸。老宋排队挂号，张兰兰跟在一旁念叨：“我们孩子这么小能打全麻吗？”“这真的是上海整复科最好的医院吗？”“上海还有别的皮肤科好的医院吗？”不安与焦虑翻涌在熙熙攘攘的医院里，尚未结婚生子的东北汉子老宋一一回复：“这个医院最厉害的就是整复科了”“需要看皮肤病的话还可以去……”

随后是抽血。三四岁的孩子最怕医院，哭闹着不肯扎针，医生见怪不怪，给张兰兰和她丈夫下命令：“你俩摀住小孩，小孩力气很大的，一针搞不定，吃苦的是你家小孩子。”

张兰兰和丈夫一人抱着孩子，一人按住手臂，才让孩子完成抽血，老宋站在旁边拿东西，顺带哄娃。一上午，小女孩不时叫嚷着“我要回家”，眼中噙着泪水，刚靠零食和动画片哄住了，旁边孩子“哇”得一声大哭，泪水又挂上了小女孩的脸蛋儿。

幸好有老宋。年轻的夫妻俩手忙脚乱，忙着哄孩子忙着跑流程，时不时还有电话打进来。跑腿的活基本交给了老宋，排队、打单子、拿报告，一个上午，老宋上上下下跑了十几趟。

也多亏了老宋，抽血处在哪、缴费机在哪、哪里要出示行程码健康码，甚至几楼有座位几楼没有、出口在哪边，他都一清二楚，夫妻俩少跑了不少路。老宋说：“这孩子还算乖的，上次遇到一个小男孩做CT，我和他妈妈硬是一人摀住一边才让孩子安静地拍完了片子。”

2 青壮年陪诊业务居多

4年前，老宋离开酒店的工作，因为在老家照顾生病的家人，老宋对医院的门道逐渐熟悉起来。回到上海后，他主要做起医院相关的跑腿活，从代买药到代取报告，还有代问诊。

老宋介绍：“有的药全国只有上海某家药房有，有的人想来上海看病但跑一趟又很花钱，有的人在上海做完检查后就回老家了，这些跑腿活儿，很多客户都选择找我们家。”

在医院跑腿活中，陪诊的单子老宋大概做了30多次。

因为怕纠纷，老宋不接老年客户，在30多单青壮年陪诊业务中，接触最多的就是做胃镜和人流的。

“年轻人嘛，一个人在外面，又不想麻烦熟人欠人情，现在人都忙，谁有时间请假陪人去医院，还不如买我的服务，200元付完我们就两清了。还有的疾病不想让熟人知道，但又得做麻醉或者会出现身体不适，需要有人陪伴。”老宋这样理解客户的心理需求。

“有次一个女孩做无痛胃镜，做胃镜

打麻药医院规定要有人陪，她就找到了我。当时他们公司正好在做体检，好几个人都查出来胃有问题，听说她找我陪诊后，她的同事们也找来了。还有不少是母亲带着孩子来看病做检查，家里男士没空，老人也顶多帮忙拿拿东西。有一次是个老客户，我就随口问了句孩子爸怎么没来，‘死了’，那个妈妈说。后来才知道，其实是离婚了。”

常年在医院待着，“老宋们”看过了太多的大喜大悲。

小方是个90后小伙，也是做医院相关的跑腿工作，尤其以肿瘤医院的单子最多，陪诊做多了，小方经常见证客户情绪的过山车。做检查前，以为得了绝症，面如死灰；医生告知没有问题后，立马话多起来了，拉着小方聊东聊西。

让小方帮忙隐瞒病情的人也不少，有子女为了向父母隐瞒病情，跑去打印店，把“癌”字改掉。

见得多了，小方已经看淡了生死，对于客户的情绪，小方更多是公事公办。客户不想说话，小方就递瓶水；客户话多了，就陪

到了最后的面诊环节，夫妻俩唯唯诺诺徘徊在诊室门口不敢进去：“我们没挂号能进去吗？”

“复诊不用挂号的，你们在网上做过初诊了，入院手续都办了，进去面诊没问题的。”老宋把他们领进了诊室。夫妻俩抱着哭累了睡着的孩子，把满腹疑虑愁绪抛给了医生。

11点多，一上午的忙乱终于结束，只等第二天住院。从医院出来，夫妻俩执意要请老宋吃饭，老宋执拗不过。饭店里，小女孩连啃了3根油条，终于露出了笑容。夫妻俩因为新疆和上海的作息时差吃不下，老宋也吃得客客气气，几份菜在双方的谦让中，始终没怎么被动过。

这单陪诊服务，老宋收了600元。算上因为各种耽误多出来的时间，每小时的服务价格远低于他的报价。

着聊两句；需要隐瞒病情，也不撒谎，只说不知道。

在小方的陪诊服务中，30%—40%都是子女给父母买的。

科室划分日益精细、操作流程电子化、老年病带来的定期回诊、子女工作繁忙以及老年群体行动的不便，在小方看来，老年陪诊是一种刚需。“子女请假开车陪父母去医院花掉的成本，可能跟2小时花200多元请陪诊差不多，我们还更专业。老人行动不便，跟医生交流可能也有沟通障碍，更需要我们的帮助。”

据第七次全国人口普查结果，2020年，全国65岁及以上人口为19064万，占13.50%。按照联合国的标准，65岁及以上人口占比超过7%就属于老龄化社会，达到14%就是深度老龄化社会。“在国际上看，中国的老龄化水平是中等偏上的。”北京大学国民经济研究中心主任、教授苏剑表示。

对于老年客户，小方总结说：“年轻客户效率高，但心浮气躁；老年人好说话，要求没那么高，还喜欢拉着你聊天。”



3 收获了意义和价值感

做了4年跑腿代购，老宋对上海几大医院门儿清，哪家医院好排队、哪个医生脾气好、哪家医院的特色药不用跑药店就能买到……

小清是兼职做陪诊，主业护士，今年7月挂出陪诊服务帖后，目前只接过一单。相较于老宋半天400元/次的定价，小清对报酬的要求不高，“一次100元，或者请吃饭也行。”做陪诊的目的主要在于打发业余时间，认识朋友。

小清是南方人，大学学完护理后在宝山一家公立医院做护士，休息时间不固定，小清很难和朋友们碰到一起。休息日无事可做，索性就利用自己的专长做起了陪诊。“我休息时间不固定，工作地点和家又都在宝山，所以是随缘接单，不指望这个挣钱，就当认识朋友嘛。”

而在黄奇峰眼中，陪诊员是一项专业性很高的工作。

现在的大医院如同一台精密的仪器，即使是年轻人，第一次去也可能晕头转向。专业性成为不少人选择陪诊的原因之一。

今年11月，黄奇峰在西安创立了一家专业陪诊公司，开发了接单小程序和APP。公司目前有十几名陪诊员，都是专职的，均有一定医学背景并接受过专业培训。培训内容从医院布局、科室划分、看病流程，到急救知识、服务用语、情绪疏导，掌握了理论知识后要去医院熟悉场地，接单也是老带新慢慢上手。

黄奇峰说：“新招聘的员工一般从买药取报告跑腿开始做起，危重的病患一般不会交给新员工，新员工慢慢熟悉医院氛围建立起心理防御机制后，再接手病情严重的病患。”

派单会根据陪诊员情绪状态、身体状况、个性习惯分配，每天早上的复盘会还让陪诊员们互相交流分享。

陪诊服务在进医院之前就开始了，黄奇峰的公司会提前跟客户沟通了解病症，对挂什么科室给出建议，对于可能的检查做预判，避免跑空，提高效率。对于接单，黄奇峰有一套标准：不接急诊单、业务尽量控制在医院范围内等，这是

为了避免纠纷。

不接急诊单，预留出筛选客户的时间；将服务场所规定在医院范围内，因为医院里有应急处理机制；帮患者回家取东西坚决不进家门，且要求有旁人在场。

黄奇峰的陪诊平台不接精神类疾病的病患、脑梗患者，这也是为患者负责：“陪诊员只是提供陪伴服务，并不具备应对突发状况的专业设备和能力，这部分需求有公共卫生资源可满足。如果病人和家属执意要陪诊，我们会把所有事项都说清楚。”

也正是因此，纠纷很少发生。陪诊做多了，公司经常能收到各地特产，是客户寄过来的谢礼。“我们只是做了分内的工作，但对患者来说，这是天大的事。”黄奇峰说。

陪诊员的关注度上升后，黄奇峰的公司收到了不少网友赞誉，他也收获了意义和价值感，现在工作时，黄奇峰多了几分情怀。“这个项目能够给很多人急需的帮助，不管成功还是失败都有意义”。

4 尚未形成规模的市场

近期，黄奇峰把陪诊业务拓展到了北上广深。一线城市医疗资源有优势，西安时常有客户问能否介绍北京上海的陪诊。另外，一线城市领跑全国的老龄化水平也是业务拓展的原因之一。

孟思进的创业公司立足上海的医院，也同样在今年上线了陪诊小程序。与黄奇峰不同，孟思进选择了陪诊员兼职的“众包模式”。“我们模式有点像滴滴，更准确说是像代驾。想做陪诊的人在我们平台上注册成为陪诊员接受培训后，就可以接单了。”目前，该平台共有100多人注册成为陪诊员，平台8月上线后共提供过七八十单服务，包括挂号取药报告等。

黄奇峰创立的陪诊平台目前业务量稳定在每周七八十单，同样包括挂号取药报告等，其中20%为回头客。

单量是在今年五六月才慢慢起来的。“我们3月上线了陪诊小程序，两个月内一单都没做成。”黄奇峰说，五六月后，每天都能接到十几个咨询电话，有要投资的有要加盟的，也有很多求取的，现在已经冷落到每周十几个。

其实，早在2015年就有过一波“陪诊热潮”，甚至有陪诊创业公司拿到了数千万元融资，但热闹之后寥有水花。

孟思进认为，市场不成熟是2015年陪诊行业兴起又失败的主要原因，“那时候的80后、90后还没有购买陪诊服务的意识”。

黄奇峰和孟思进都认为，目前还在培育市场的阶段，最大的难点在于供需双方的割裂，需要服务的找不到可信的陪诊员，陪诊员又找不到客户。推广都是两家公司目前的发力点，黄奇峰将业务拓展到湖南、四川等更多省市也是为了扩大知晓度。

黄奇峰介绍，目前做陪诊业务的公司不少，有健康管理公司，有为高端用户提供个性化医疗和保险服务的公司，有家政服务公司。但无论哪种公司，很少有将陪诊作为主营业务，因为“不赚钱”。“前期投入大、回报周期长是很多人仍在观望的原因。无论是陪诊员队伍的建设还是对外推广，都很烧钱。”

但“钱景”仍是有的。走轻资产路线的孟思进给记者算了笔账，每次陪诊，4小时定价268元，平台抽成25%，单量起来后，个人和平台都能赚到钱。对于拥有自己陪诊员团队的黄奇峰来说，每次陪诊69—588元不等，客单价同样可观。

对于老宋、小清这样的个人陪诊员，很多都选择在某二手交易平台上发布陪诊信息。记者在该平台逛了一圈后发现，很少有专职陪诊，有的是护士护工兼职，还有家庭主妇。但因为单量不稳定，对医院不了解等问题，这样的兼职陪诊员业务量比不过兼职陪诊的黄牛。

而一些所谓的“健康管理公司”也兼有黄牛身份，“绿色通道”是好听的说法，陪诊是获客渠道之一。

无论是公司还是个人，鱼龙混杂，带来的是行业的不规范。黄牛暗行让尚未形成规模的市场更难形成信任度，同时也给行业监管带来一定难度。

但黄奇峰认为，陪诊行为是可以明确界定和规范的，可以通过挂号的方式和手段与黄牛加以区分，比如有没有使用非法抢号软件、有没有囤号行为，是否有暴利行为。

但无论如何，黄奇峰期待更多力量的加入，形成共振效应，推动行业成型。“只有这个行业起来了，才能有暴利的事情。”

正是在这波“陪诊热”的推动下，如今黄奇峰招聘陪诊员简单了许多，前来应聘的人络绎不绝。

陪诊是一项低频次刚需业务，未来一定有市场，几乎所有受访者都这样说。