

# 陪诊服务如何“走得更远”?

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。

## 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 deficit 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。

(据新华网)

纯天然才是最好的?

## 不要被“零添加”轻易忽悠



(网络图)

今天,“零添加”已经成为食品业的一个重要招牌。不少企业频频打出“零添加”的旗号,如某品牌的果汁强调不加水、不加糖、不加添加剂,另一款山楂果汁标注“不添加防腐剂、不添加色素”。不少顾客也真信这一套,零添加的产品往往卖得多,卖得快。

“零添加”是一个什么概念呢?消费者认为,就是食品中没有一点添加剂。然而,无论从事实还是科学概念上看,“零添加”都不严谨,经不起推敲,而且并非事实。因为,现代社会的食品都要经过生产、收获、转运、储存和加工等复杂流程,能进入到人们的餐桌并吃到嘴里,或多或少含有添加剂。

一些人以为,无论是食品还是其他产品,纯天然的才是最好。其实,衡量食物的营养、安全和美味并非只有纯天然一个标准。食品生产和加工一大目的,是让食品营养充分发挥价值。无论是中国还是国外,人类食品最古老的添加剂就是盐,也就是把肉类用盐腌起来,以避免腐坏。在一些食品安全事件中,不法厂商把并非食品添加剂的物质添加到食品中,才让食品添加剂声名狼藉。

零添加既不科学,也是在耍嘴皮子,甚至是为了安抚消费者的促销手段。联合国粮农组织(FAO)和世界卫生组织(WHO)联合食品法规委员会对食品添加剂的定义是:食品添加剂是有意识地一般以少量添加于食品,以改善食品的外观、风味和组织结构或贮存性质的非营养物质。按照我国食品安全法,食品添加剂的定义是:改善食品品质和色、香和味以及为防腐、保鲜和加工工艺的需要而加入食品中的人工合成或者天然物质。从食品生产和加工的过程来看,今天世界上几乎没有食物不含添加剂。

今天,全世界的食品添加剂已经有2.5万种,中国只批准了2000多种,不到十分之一。这些食品添加剂有很多种类,如防腐剂、增稠剂、甜味剂、膨松剂、增香剂等,有些是为了保障食品安全,不用反而不行。例如,香肠和腊肉会使用一点亚硝酸盐以防腐,其作用主要是抑制肉毒杆菌生长繁殖。肉毒杆菌可以产生剧毒的肉毒素,毒性强于砒霜。显然,在肉类加工中使用一点亚硝酸盐是合理的,否则就有可能因肉质腐烂产生肉毒素而危害人。

2020年7月,国家市场监督管理总局发布《食品标识监督管理办法(征求意见稿)》,其中规定了食品标识不得标注的内容,包括“对于食品中不含有或者未使用的物质,以‘不添加’‘零添加’‘不含有’或类似字样强调不含有或者未使用的”。2020年国家卫生健康委员会对《预包装食品营养标签通则》进行第二轮征求意见,规范“零添加”标注同样被提及。但是,目前食品企业标注“零添加”并不算违规,因而很多企业为迎合消费者心理而标注“零添加”。

在某些情况下,有些厂家已经是在糊弄消费者了,把有些并不需要使用添加剂的食品说成是零添加,如腌渍食品(高盐)、蜂蜜(高糖)、方便面饼(干燥)等。这些食品微生物本来就很难进入,所谓“不含防腐剂”就是一种营销手段。

消费者需要真正关心的是,食品添加剂是否为食品 and 卫生主管部门认可。判定一种食品是否安全,首先看食品成分和食品添加剂的种类和剂量,不要被“零添加”轻易忽悠。

(据新华网)