职业陪诊能否满足实际需求？

去医院看病，或许是大部分人心理最脆弱的时候。无论是自己生病，或是家人生病，就医的过程总是一面充斥着对来自疾病本身的痛苦和焦虑，另一面又不得不在熙熙攘攘的医院里完成挂号、排队、就诊、检查、取药等等一系列耗时耗力的操作。陪吃陪喝陪聊还不够，如今“陪诊”也顺应社会需求进入人们的视线。如果有个人能全程陪着你看病是种怎样的体验？可以在帮你跑腿代办的同时，给予就诊时的陪伴吗？近日，记者就下单体验了这项服务。

记者体验

188元一次“不需要思考”的就医体验

想要找到陪诊员服务说难不难，却也不简单。在手机应用市场输入“陪诊”关键词，“优享陪诊”“就医帮APP”……这些貌似可以提供服务的应用软件立刻跳了出来。但下载后发现，并不是所有软件都开放了全国市场。

日前，记者选择了一家已开放南京市场的平台下单服务。在该平台，有三种同样时长为3小时的“专业陪诊”可以选择，188元的“全程陪诊”、498元的“尊享VIP陪诊”以及全服务1321元的“家庭套餐”一应俱全。“尊享VIP陪诊”可以享受“市内接送”“提前约号”（包括专家号）等更全面的服务。下单时，无论选择哪种服务类型，都需要详细填写比如“就诊医院”“就诊人”“期望就诊时间”“科室”等等信息。

下单一天后，陪诊员张薇才电话联系并与记者加了微信。在就诊前的沟通中，张薇告诉记者，肺小结节CT复查可以当天挂号不用预约，且与平台所宣传的“了解病史 诊前提示”一样，提醒记者带医保卡，且该项检查无需空腹。第二天早上8点，记者在南京某三甲医院准时见到了陪诊员张薇，她对流程熟门熟路。在等待进诊室的三个小时中，张薇每隔45分钟就会起身刷号查看进度，且始终帮记者拿着挂号单，并向记者介绍下一步需要做什么，可以说这是一次几乎“不需要带脑子”的就诊经历。由于记者尚不需要搀扶，因此张薇最大的作用似乎是在“陪诊”的过程中“跑腿”和“陪聊”。

行业解读

离职护士做兼职陪诊，靠的是经验和人脉

张薇是位24岁的年轻姑娘，毕业于南京市卫生高等职业技术学校的她第一份工作是在南京某三甲医院的体检中心做护士，“工资太低，所以选择了辞职。”辞职后的张薇选择加入一家健康管理公司工作，而做陪诊员则是她弹性工作时间外的兼职。

张薇坦言，全程陪诊的单子其实不算多。“并不是每天都能接到陪诊的单子，不过每周也能有几单。”因为曾经在三甲医院工作过的经历和人脉资源，张薇的兼职中，更多的还是提供一些自己熟识医院的“跑腿”服务。“比如一些异地的慢病病人，不可能每个月都来南京拿药，那我就可以帮他们代取药再寄给他们。”因为熟悉，曾经工作、实习过的医院都是张薇这份兼职的“主战场”。

兼职陪诊近三年时间，张薇感到，不少老人确实有陪伴就诊的需求。“有时候子女太忙，或者不在当地。虽然陪诊服务不算便宜，但可能总是请假专门来陪父母‘损失’更多吧。”在张薇看来，目前大医院特别是三甲医院面积大、体量大，难免存在布局上的不合理，也是催生“专职陪诊员”的一方面原因，“有时候挂号、就诊、检查、取药，都不在一个楼层，对于‘一体多病’的老人来说还是很麻烦的。”这样的不便还体现在老年人对于网上挂号、手机支付等操作系统的不熟，同时加速的老龄化和智能化让老人们的“就医难”难上加难。不过，张薇直言，虽然老年就诊者的陪诊需求更多，但作为“客户”，老人往往配合度不高。

当天下午4点多，该平台客服还对记者进行了回访，询问本次陪诊服务是否满意、是否存在隐形推销等问题。

陪诊服务由来已久，需求“大军”仍是老人

陪诊是个新鲜事儿吗？事实上，它由来已久。中新社就曾在2003年刊发过一篇名为《“看病难”催生了北京陪诊服务业》的报道，文中提到，陪诊服务在北京数年前就已出现，多属个人行为。他们通过帮助划价、交费、取药等服务换取几十元或者上百元的服务费。

源源不断的需求才能催生市场更大机遇，而陪诊服务要想规模化发展少不了消费者来买账。正如张薇所说，需要全程陪诊的“大军”还是集中在老年人群体。记者在调查中也发现，当问到“花200元-500元不等有人陪伴看病，这个钱你掏吗？”答案是需要分情况讨论的。“陪自己不会花这个钱，但如果我在外地工作，老家父母有需要，我会为他们购买这样的服务。”“挺好的，大城市里很多医院都设置得很复杂，有陪诊员在会轻松很多。”……

填补子女不能陪伴就医的空缺、充当一个私人定制化的“导医”，从需求端看，将近20年的发展，陪诊服务的主要内涵似乎没有发生太大的改变。

问题思考

陪诊服务多渠道存在，私人接单不在少数

近20年过去，如今在互联网上搜索“陪诊”便能迅速跳出的丰富词条提示着“陪诊”以更多样的形式“遍地开花”活跃着。除了直截了当标上陪诊服务的APP，微信小程序、小红书，甚至抖音等平台上也能搜索到不少与“陪诊”有关的信息。陪诊员张薇也告诉记者，自己就曾在BOSS直聘APP上接单并完成过陪诊需求。

与陪诊APP上还算清晰明确的标价、服务内容、服务须知、下单流程相比，通过其他平台寻到的陪诊几乎毫无例外都要被“接洽”到一些私人微信上。没有第三方平台下单时的“规定动作”，直接“谈价码”的混乱私人接单，似乎也成了部分人对陪诊服务不乐观的原因。在微博上，记者也找到一位名叫“医院陪诊员”的博主，当私信询问陪诊相关事宜后，收到的却是自动回复：请加微信……据一位加过此类微信的市民反映，在基础一对一陪诊费用之外，小到上门接送、代预约排队，大到直接挂到业内大拿的专家号，对方均报出需要加收不等的额外费用，私人接单陪诊，似乎难以与“黄牛”作出区分。

真正解决矛盾，还需多手段实现

对于以老年人群为主要受众的陪诊现象，复旦大学社会发展与公共政策学院教授、博士生导师陈虹霖指出，这是在当今社会由于求医的很多困难和就医过程中间的诸多复杂环节而引发的自然需求，“同时也是老龄化社会带来的‘空巢化’‘少子化’过程中很自然的产物。”

记者在调查中发现，部分医院已经在正常开诊日安排一定数量的导医志愿者，但显然医院的“限量”导医并不可能完全满足每一位患者的“个性化”需求。

对此，陈虹霖认为，现有人口基数中老年人比例大大增加，因此老年人求医的比例也会大大增加。“由于慢性病，还有其他一些老年高发疾病的集中体现，就医资源会相对紧缺。在现有社会医疗条件下，如果让医院来承担这个导医的服务，确实会比较紧张。”

商业平台收费高昂且混乱折射的是相关政策和法律法规不健全，但除此之外，陈虹霖指出，还会有不少问题暗藏其中需要被约束，“比如说服务人员和被服务对象之间的伦理问题等等。”在陈虹霖看来，建立规范后，在加强监管的同时，引入民间非营利组织不失为一个好方法。

可见，“陪诊”服务存在有其道理，但需要通过制度的手段、专业人士配比和建设的手段、市场行为规范的手段以及科技的手段，来达到较优的资源配置和服务供给。

本报综合消息

藏身网络药房 部分美瞳质量存疑

美瞳是彩色隐形眼镜的别称。在戴口罩成了习惯的当下，作为年轻人彰显个性、追求时尚的单品，美瞳市场迎来了高光时刻。但是，美瞳不是美妆产品，而属于医疗器械，其监管非常严格。记者采访发现，一些网售美瞳不论商品本身还是卖家，资质均存在疑点。

部分网售美瞳商品
显示销售方为“某药房”

据了解，美瞳属于第三类医疗器械产品，按照我国相关法律法规，销售第三类医疗器械，企业要有相关资质。记者采访了解到，一些美瞳商品在网上的销售方显示为“某药房”，但咨询美瞳的信息时，该药房客服却表示，有关隐形眼镜的信息需要其他人来回答。记者注意到，该药房其他商品的发货地与同店美瞳的发货地并不一致。

据了解，这类售卖美瞳的网络商家有个特点，就是如果平台没有强制公示其相关许可，其页面就没有明示。如果顾客自己索要其资质证明，有的只会出示其医疗器械销售的相关许可，也就是网络药房所持的许可证等。

一般情况下，线下的药房很少在店内售卖隐形眼镜等光学产品，为何网上却如此热衷呢？一些从事电商的人士透露，一些美瞳的销售方本身并不具备资质，随着平台监管的严格，他们会选择与部分网络药店合作，借助对方有医疗器械许可证的优势来销售美瞳等产品。商家很可能就是一个货仓，选择与多个网络药店合作，因此发货地区不一致也很正常，这样的隐形眼镜质量很难保证。

多个品牌美瞳产品
使用同一“国械注准”号

10月4日，记者登录某电商平台搜索“美瞳”，其销量排名前十的商品中有9个的详细信息中均显示是同一个“国械注准”号（医疗器械注册证号），但是品牌却有7个。这些零售价在10元以下的美瞳，平台显示大多销量已经超过10万单。

国家药监局平台显示，该“国械注准”号来源于甘肃一家企业，而在上述7个品牌中，记者只查到3个品牌是由这家甘肃企业注册的，其他品牌则来源于上海、湖北等公司，其中湖北的注册公司还是一家商贸公司。这些商家均称自己是“厂家发货”，但经过记者查询，该企业并没有在外埠设厂，而这些美瞳的发货地却没有一家是从甘肃发出，大部分来自上海、吉林长春、杭州等地。

此外，一些网友还反馈称，购买的明明是卡乐芙的美瞳，到手的却是美乐菲。不仅如此，其收到的美瞳外包装就是个什么信息都没有的卡通纸盒，里面装的两个玻璃瓶（美瞳包装瓶）上才有美瞳的信息。据了解，根据《医疗器械说明书和标签管理规定》，凡在中华人民共和国境内销售、使用的医疗器械，应当按照本规定要求附有说明书和标签，但是这些只有包装瓶的美瞳产品，说明书基本无从谈起。

此外，记者注意到，一些美瞳销量较大的商家甚至会在页面上注明“多品牌多厂家联合发货”。记者以客户身份咨询客服时，对方罗列了七八个品牌，对于具体能买到什么品牌，客服也仅是重复上述表述，言外之意是用户会买到什么品牌的美瞳，他们自己也不确定。而其店里所谓“多品牌多厂家”的美瞳却使用的是同一个“国械注准”号。

劣质美瞳极易磨损角膜
会造成不可逆眼损伤

据业内人士介绍，由于美瞳属于第三类医疗器械，按照《医疗器械监督管理条例》，美瞳生产需要医疗器械生产许可证，同时被生产的美瞳还需获得医疗器械注册证。而我国对医疗器械监管严格，不仅有技术、生产条件等多方面要求，拿证过程还比较长，所以许多商家选择代工模式，只需获取医疗器械经营许可证，再贴上不同的品牌进行销售。目前，网售美瞳存在多个品牌产品用一个医疗器械注册证号的情况，有的可能就是冒用，还有的是上述代工模式的产物。而这一代工模式下，品控容易存在漏洞。

在上述美瞳产品的评价中，部分网友称滑片、磨眼、不清晰，更有的网友称，买到时就已经破损，“佩戴时一直流眼泪，根本戴不进去”。

今年年初，全国人大代表、山东省眼科医院院长史伟云在采访中表示，戴隐形眼镜时人的眼角膜有被感染的风险，一旦被感染是不可逆的。他特别强调，不建议年轻人戴美瞳眼镜。

据了解，优质的美瞳彩片应能有效隔离色素。但市场上不是所有的品牌都安全，有一些品牌因技术缺陷或为节约成本，直接把色素涂在镜片上，或材料质量不过关而含有有害物质。如果戴这样的镜片，眼角膜就有可能被感染，有发生混浊、溃疡等风险，受到的伤害往往不可逆。此外，美瞳镜片作为隐形眼镜，还涉及透氧性、舒适性等多项标准。每人的眼角膜曲率不一样，这就要求美瞳镜片有较好的弹性和柔软度。如果质量不达标，极易磨损角膜，严重者会引起角膜穿孔，导致失明。

一些眼科医生表示，很多消费者缺乏对美瞳产品的了解，多而乱的美瞳品牌造成信息不对称，导致不少消费者只能凭借花色、品牌来选购美瞳。建议消费者在正规机构选择大品牌的美瞳产品，并且养成良好的使用习惯。

目前国内登记美瞳
相关企业2114家

据企查查信息显示，截至目前国内登记在册的美瞳相关企业共2114家，且超过七成是在近3年时间成立的，今年前8个月共新增236家。由此可见，大多数美瞳企业是在近几年看到市场热度后才选择入场。

截至目前，我国美瞳赛道共发生16起投融资事件，主要分布在上海、北京等地，披露融资总金额超12.5亿元。其中2020年次数最多，共7起，披露融资金额超3.6亿元人民币；2021年前8个月已发生6起，披露融资金额超8.8亿元。有机构称，今年我国隐形眼镜的市场规模将达到118.1亿人民币。

本报综合消息