

# 陪诊师变身“号贩子”，这种“病”该治治了

几楼就诊，哪一层做检查，打印报告又在哪儿……很多人到医院看病会遇到这些困扰。对独自就医的患者尤其是老年人来说，面临的不便可能更多。因此，在医疗资源发达、就医需求旺盛的城市，陪诊服务应运而生。

据《法治日报》报道，陪诊师本来是为满足一些特定人群在医院就诊时的陪伴需求而兴起的职业，但一些陪诊师正在悄悄变味儿——以陪诊之名，行营销之实，倒卖医师就诊号源，扰乱医疗秩序。



## 行业需要更多“正规军”

据悉，在青岛，从事陪诊服务的企业或者平台已有几十家，全职陪诊师达数百人，兼职陪诊师数量则更多。除此之外，一些保险公司、家政公司甚至外卖平台也推出了陪诊服务。定价收费高低不等，陪诊师素质参差不齐，是行业存在的现状。

“我们上岗前要接受标准服务流程、心肺复苏、轮椅使用等专业培训，上岗后还有院里资深医护人员带教，让我们在最短时间内熟悉医院科室分布和就诊流程，了解院内专家信息。”一名志愿陪诊服务队工作人员介绍说，希望通过专业的陪诊服务，为患者节省就医时间的同时，也能提供力所能及的健康咨询。

这也是陪诊师李春姬的服务初心。“干了这几年，我也积累了些经验，经常会被邀请给新手陪诊师做培训，课件是我根据经验准备的，水平肯定有限。”李春姬期待岗前培训、标准制定、客户反馈等服务流程更加规范和专业。

要想提升整个行业的服务质量，仅靠一个陪诊师或一家公司的力量很难完成。“这需要建立一套更加完善专业的培训系统。如果能有相关行业协会和专家来指导，有监管部门来管理行业乱象，相信陪诊师的发展前景会越来越越好。”青岛某医疗管理有限公司负责人认为。

去年9月，上海开放大学首开养老服务陪诊师培训。今年，全市首批575名参训学员经培训考核合格后，获得了由上海开放大学与上海市养老服务行业协会共同颁发的“上海养老服务陪诊师”证书。至此，首批陪诊师“正规军”持证上岗。

4月19日，2024年度上海养老服务陪诊师培训在上海开放大学开班，进一步填补陪诊师人才缺口，解决老人独自看病这一急难愁盼。

上海开放大学相关负责人介绍，养老服务陪诊师培训内容包括为老服务基础知识和陪诊专业技能，培训主题涵盖陪诊服务基本流程、医疗就诊基本流程、老年人心理特点、陪诊服务沟通技巧、陪诊服务法律责任等，内容兼顾职业道德与职业技能，并体现多学科知识融合的特点。

上海市养老服务行业协会会长徐启华介绍，在连续两年开展养老服务陪诊师培训的工作基础上，上海开放大学联合上海市养老服务行业协会，目前正在起草《陪诊师从业技能要求》和《陪诊服务规范》两项团体标准，拟于本年度向社会发布，将对陪诊师的综合素养、培训内容、服务要求等提出细化要求，以期推动陪诊服务的专业化、规范化。

“相信养老陪诊服务的价值和前景会被越来越多的人所认可。”徐启华说，年内还将开设三到四个班次，计划共培训500人左右，为上海养老服务领域的助医需求提供人才队伍支撑。

业内专家表示，拥有市场潜力的陪诊行业要想健康持续发展，应该走向专业化、规范化，这就需要相关部门及时跟进制定统一的行业体系、建立完善的管理制度，加大专业人才储备及培训，让从业人员掌握医学心理学知识、熟悉各医院门诊特色和就医流程等。

鼓励社会组织、职业院校等开展陪诊师培训，向陪诊师传授为老服务基础知识和陪诊服务专业技能，兼顾职业道德教育，使陪诊服务更加专业化、规范化。

本报综合整理 编辑:郝宗耀

## 加价数百元可挂上号

记者以患者家属身份，通过某社交平台，联系了7名自称陪诊师的账号。当记者提出能否抢到××医院××科室专家号时，5名陪诊师均给出肯定回复：“可以，把你的需求发给我”“可以安排，有医保吗”“要哪个医生”“可以的，私聊加v”……

记者表示，一周内的号都被约满了，如果这两天就想来看怎么办？陪诊师表示：“我们这边有技术有团队，只要你想看，我就帮你协调。”

当记者提出“第二天就想看”后，陪诊师直接报价“挂知名专家号服务费600元，其他医生500元，挂号费到医院再付”。

“这都是实打实的挂号单，到时系统里有患者的名字，有挂号成功的信息。你不是现在看着都满号吗？通过我这个渠道，可以把患者信息录入系统，然后你去医院看诊就行了，我只收服务费。”陪诊师说。

上述陪诊师和“后台技术团队”沟通后告诉记者，“第二天只能挂到副主任医师”。记者注意到，在挂号平台上，陪诊师给出的5名候选副主任医师也是“满号”状态。记者在提供了患者的相关信息并支付了500元服务费后，几分钟便收到指定医院的短信验证码。记者将验证码提供给陪诊师，很快就收到了预约成功的短信和挂号单，时间、科室、主治医师都与前期和陪诊师沟通相一致。

同一位专家的号，同样在平台预约，为什么患者挂不到，陪诊师却能挂到呢？对此，上述陪诊师回复称，挂号平台放号的时候，靠患者自己抢很难抢到专家号，“我们有特殊渠道，找关系提前留好了号，所以才可以通过平台挂到专家号”。

## 卖医师就诊号源属于“黄牛”行为

陪诊师究竟能不能提供挂号服务？

在中国政法大学医药法律与伦理研究中心主任刘鑫看来，不管是否提供陪诊服务，任何形式的医师就诊号源倒卖，不论加价多少，即便是微不足道的一元钱，也应被认定为倒号行为。这种行为不仅违反了市场规则，还触犯了国家卫健委、公安部以及市场监管总局联合发布的打击黄牛倒卖医院号源的相关规定。

中国卫生法学会常务理事、北京华卫律师事务所副主任邓利强指出，一些陪诊师长期在医院活动，往往能够洞悉医院的一些内部机制，甚至利用一些不正当手段干扰正常的就诊秩序。

“他们通过抢占号源、利用管理漏洞等方式，使得原本应由患者预约的号源迅速转到他们手中，并在短时间内高价转售。”邓利强认为，这种利用医院资源牟取私利的行为，无疑是对就诊秩序的严重破坏，应被明确界定为“黄牛”行为。

采访中，有业内人士坦言，陪诊师准入门槛低，缺乏统一、专业的管理，服务质量参差不齐。随着陪诊市场规模增大，一些“黄牛”“医托”或医药代表也以陪诊之名，行营销之实，扰乱医疗秩序，因此有规范的必要。厘清谁来规范，谁来处罚，陪诊师的规范化、专业化发展就解决了一大难题。

受访专家也担忧，与过去打击“黄牛”行为相比，陪诊师职业的存在使得辨别工作变得更加困难。

邓利强说：“‘黄牛’倒卖就诊号行为在交易过程中可以被公安机关取证并打击，而陪诊师则往往难以界定其违法性质，由于线上实名制预约的方式已经比较普遍，目前社会对‘黄牛’倒卖行为的关注度已经降低，这在一定程度上影响了对陪诊师行业

中违法行为的打击力度。医院作为事业单位，其保卫处没有对外执法的能力，因此打击陪诊师行业的违法行为需要有关部门积极行动。”

## 遇到纠纷难维权

记者在手机应用市场搜索“陪诊”，随即就出现了多个陪诊APP，而在一些大众熟悉的生活服务平台上，不仅提供陪诊服务，还有跑腿、代问诊、代买药等服务。根据服务内容和市场的不同，这些商家的价格大多在100到300元之间，最贵的也不超过600元。

记者浏览消费者的评价发现，大部分的消费者是为家中老人购买服务。

不过，由于目前陪诊机构的服务流程、内容等并未进行统一规范，存在从业人员专业素质良莠不齐等问题。有的老人找的陪诊师在服务期间玩手机、跑错科室，陪诊服务结束后还说超时要加钱；有的陪诊师同时约了两位病人，就诊期间一会儿就不见人影了。

来自乌鲁木齐的患者小王，就曾遇到过一次因陪诊引发的纠纷。作为异地求医的患者，他曾通过社交平台，购买过上海某跑腿中心提供的代诊服务。一开始谈好了服务价格为399元，谁知在他付费并将病历寄出后，对方告知他，如果帮他领取快递，需要另行加收服务费。因为前期已经付费，为了确保前期投入的费用不被浪费，小王只能按照服务提供者的要求，一次又一次加钱，以保障服务能够顺利进行。

可最终，一次又一次加收服务费的行为，让小王忍无可忍。他发现，在这个缺乏保障的行业里，远在异地的消费者很容易陷入服务提供者制造的加价怪圈里。

## 药贩子“高价收药”，诱导参保人参与药品买卖

# 国家医保局：“回流药”危害大，买卖双方都违法

近年来，随着医保报销水平不断提高、医保目录内药品范围逐步扩展，特别是职工医保门诊共济保障改革的稳步推进，参保人员买药用药更加便捷，医院、药店、诊所甚至线上都可购药，并享受医保报销。

然而，这些政策带来实惠和便捷的同时，也让一些不法分子动起了歪心思，不少药贩子通过“高价回收”诱导参保人参与药品买卖。这种变相回收参保人享受医保报销后所购药品再次销售的，就是医保“回流药”。国家医保局提醒，不要因贪图小利成为药贩子的帮凶，给自己和他人造成不可挽回的损失。

## 影响用药安全

眼下，有患者认为，医保政策好、特殊病报销比例高，自费10元就可以开出总价100多元的药，即便以50元的价格卖出去，还有得赚；有患者病情轻微，却向医生描述病情严重，要求按上限用药量开药，吃1份卖3份；还有些人，药开多了或快到期的，正好有人高价收，干脆卖了，赚点小钱。

事实上，“回流药”危害不小。国家医保局发现，有的药贩子往药盒里装上假药卖给药店，以假乱真；因药品有效期不直接印在药片上，有药贩子把临期或过期的药品从原包装中拆出来，再装入新药盒，张冠李戴；还有药贩子在拆解重组“回流药”过程中，常常混淆剂量规格、药品种类……

如患者不慎服用这些假药、过期药和“错药”，轻则延误病情，重则误人性命。国家医保局有关负责人表示，“回流药”的存在，使得药品包装量越来越小，医生不敢开大量的药，正常购药的市场秩序被严重扰乱，“最严重的是，经过



药贩子的‘黑手’，参保人的用药安全难以得到保障。”

## 参与销售“回流药”是欺诈骗保行为

值得关注的是，通过超量配药、重复配药获取药品后，转卖给药贩子，直接销售、间接辅助销售“回流药”，是欺诈骗保行为，导致本该救命用的医保基金被不法分子啃食。

根据《医疗保障基金使用监督管理条例》，个人

以骗取医保基金为目的，利用享受医保待遇的机会转卖药品，接受返元现金、实物或获得其他非法利益，造成基金损失的，暂停其医疗费用联网结算3个月至12个月，并处骗取金额2倍以上5倍以下的罚款。如涉案金额较大、情节严重，还会构成诈骗罪。

针对药贩子，国家有关部门重拳出击。2024年2月，最高人民法院、最高人民检察院、公安部（以下简称“两高一部”）联合印发的《关于办理医保骗保刑事案件若干问题的指导意见》明确指出，明知系

利用医保骗保购买的药品而非法收购、销售的，以掩饰、隐瞒犯罪所得罪定罪处罚；指使、教唆、授意他人利用医保骗保购买药品，进而非法收购、销售，以诈骗罪定罪处罚。

“两高一部”在前不久联合召开的新闻发布会上，曝光了一起全链条打击“回流药”骗保犯罪的典型案例。在该案中，药贩子马某雨多次使用赵某某等11人的医保凭证，在北京多家医院虚假就医、购买药品，并将部分药品出售获利，最终被判处有期徒刑8年3个月。

## 倒卖医保药品行为被列为整治重点

今年4月，国家医保局等6部门联合部署医保基金违法违规问题专项整治工作，超量开药、倒卖医保药品等行为被列为整治重点。

据悉，医保部门将通过医保大数据智能监控，加强对相关疑似问题的筛查分析，实现精准打击。同时，医院和医保定点药店开的药也都有扫码记录，有助于线索核查和监管。

浙江省金华市医保局曾通过大数据分析，发现血友病人胡某良医保数据异常，经深入调查，发现胡某良持多人医保码，在多家医院虚开血友病治疗药物百因止，后在血友病群发布卖药广告，将药物以一至两折不等的价格出售牟利。最终，胡某良被判处10年6个月，其妻协助开药、寄药，也难逃法律制裁。

每个人都有守护自己健康的权利，更有维护社会公平正义的责任。国家医保局呼吁，不要向药贩子卖药。建议大家提高警惕，不要购买来源不明、包装破损的药品。如发现欺诈骗保行为，可及时向医保部门举报。医保部门将视举报情况给予最高20万元奖励。

据《工人日报》作者:李丹青