

看病有人陪、流程有人带、情绪有人接

陪同就医服务领域首项国家标准 11月1日正式实施

习近平总书记在今年10月召开的全国卫生与健康大会上指出,优化就医体验,不断提高群众看病就医的便利度和满意度。

落实这一要求,全国多地推出提升群众就医体验的创新举措,其中一项就是探索多元化的陪诊服务。2026年11月1日,陪同就医服务领域首项国家标准将正式实施,对服务提供者、服务人员、服务内容等进行明确规定。陪诊服务,正怎样从市场自发走向制度规范,成为便民、惠民的就医新场景?

让老年人看病少折腾少犯难

近日,66岁的曹师傅总感觉头晕头痛、右臂时不时发麻。没有家人陪同,曹师傅预约了上海交通大学医学院附属仁济医院公益陪诊服务。

来到神经内科诊室,当医生询问病史、病症时,公益陪诊师王萍在一旁查漏补缺,随后又一路引导曹师傅付费、取药。

“有他们陪伴帮助,自己看病不发愁了!”曹师傅说。

当前,不少老年人就医时,面对各种数字化操作流程,感觉有些吃力。2025年8月,仁济医院与浦东新区民政局合作,推出助老公益陪诊服务,并延伸至所有院区,迄今已提供公益陪诊近4000次。

仁济医院党委副书记闵建颖说:“很多老人不是看不上病,而是‘不会’看病——不会用智能设备、不熟悉就诊流程、不敢向医生提问。陪诊服务要解决的,正是这些‘看不见的障碍’。”

流程引导、信息沟通、情绪陪伴、事务代办……陪诊服务“半径”正不断扩大。在仁济医院,不少患者在“仁小爱”AI就医助理和线下公益陪诊师组成的“人工+人工智能”双重陪诊服务下,顺利完成就医诊疗流程。

“陪诊服务本质上是在医患之间做‘信息翻译’和‘情绪托底’。”北京大学医学人文学院医学伦理与法律学系教授王岳认为,这对不断提高群众看病就医的便利度和满意度有着重要意义。

让就医“最后一公里”更通畅

四川成都新都区三河街道花园社区95岁的古婆婆在家不慎摔倒后,右膝关节很快肿了起来,家属无法陪同就医。征得古婆婆家属同意后,家门口的社区老年医疗健康站点护士当即帮老人挂号、开检查单、缴费,联系班车接送老人到医院,并全程陪同完成检查。

社区老年医疗健康站点由成都市第八人民医院负责设立。老人无需操作手机,下楼就能找到站点护士申请陪诊,后续就诊相关流程均可交由护士代办,高效完成陪诊服务。

成都市第八人民医院门诊医生阮宅平说:“把陪诊触角延伸到患者家门口,填补就医过程中的信息差、流程差,既能让就医服务‘最后一公里’更通畅,也有助于实现医疗资源

的高效运转。”

“我带您去挂号,一会儿把您送到诊室”“您得先报到,然后在门口候诊”“诊室直走左拐,我带您过去”……在首都医科大学附属北京同仁医院亦庄院区眼科分诊台,76岁的志愿者孙盈正为前来就医的患者提供导诊、陪诊服务。

“3年前,我们探索建立了‘医务社工+志愿者’的老年患者和视障患者陪诊模式。现在志愿服务队人数超过200人,患者总咨询量超32万人次。”北京同仁医院副院长刘艳亭说。

当前,全国多地正在探索多元化陪诊服务:浙江杭州萧山区为80岁以上和困难老人提供免费陪诊;湖北上线了全省统一AI云陪诊“楚大夫”,为群众构建“虚拟陪诊、现实感知”的全流程智能就医新模式;湖南积极在社区布设服务站点,把助医陪诊嵌入居家养老服务链条。

让“温情服务”更加规范

随着陪诊服务市场体量持续增长,陪诊从业人员职责界定模糊、服务流程缺乏统一标准、收费标准差异大、隐私保护弱等问题也随之凸显。一些人把陪诊服务变成了“跑腿生意”,甚至有“号贩子”披上陪诊服务的马甲,让本该贴心暖心的服务“变了味”。

日前,上海警方破获一起打着“陪诊服务”旗号、倒卖“黄牛号”的案件。犯罪嫌疑人李某恶意抢号,4名所谓“陪诊师”购号后,在网络上以“代办预约挂号”名义加价转售、非法牟利。

陪诊服务要走得远,还得靠制度规范。中国社会科学院社会学研究所助理研究员宋煜指出,医疗机构要加强自身专业化导医服务的规模和质量,并对院内开展陪诊服务的人员加强管理。要进一步鼓励医疗机构与更多专业社会慈善组织合作开展医疗服务,推动专业志愿服务可持续发展。

王岳认为,作为一项有偿服务,供需双方的权益都要维护好,相关部门还需加强监督管理,为这个新兴行业划定“可为与不可为”的底线。

据了解,四川成都已在全国率先开展陪诊服务专项职业能力考核,以标准化为人才培养提供评价依据。截至2026年6月,成都市共有陪诊服务专项职业能力考核机构5家,累计组织考核26批次,1100人合格取证,合格率约64%。

文图据新华社、央视新闻

陪同就医服务

首个国家标准来了

将于2026年11月1日正式实施

1 谁可以提供社会化陪同就医服务?

标准明确将服务提供者限定为“机构”,区别于志愿服务。

服务提供者

通过提供社会化陪同就医服务获取收益的机构。

服务对象

因行动、认知、地域差异等原因导致的就医不便者,或追求更好就医体验的个人。

陪同就医服务人员

直接为服务对象提供社会化陪同就医服务的人员。

2 陪同就医可以提供哪些服务?

陪同人员应在服务对象或其法定监护人同意的的前提下,协助服务对象开展以下活动:

1 领取预约号

2 代买或代取基础医疗用品
(轮椅、陪护床、一次性口罩等)

3 引导服务对象至指定区域
(指定科室、检查室或治疗区域)

4 预约检查、做检查准备

5 样本送检

6 领取药物和检查结果
(必要时代发快递)

7 记录医嘱

8 代取、复印医疗文书
(病历、诊断证明等)

9 办理出入院手续

10 办理缴费

11 生活辅助
(预定交通工具、餐饮、临时保管物品等)

12 情感支持

3 陪同就医不可以提供哪些服务?

陪同人员不应开展以下服务:

01 检查结果判读

02 参与医疗操作

03 提供医疗建议

04 代替服务对象或家属选择或同意治疗方案

05 调整用药方案

06 关键医疗信息的隐瞒、篡改和选择性传递

07 签署具有法律效力的医疗文书

新闻资讯

西班牙列车相撞致至少50人死亡

西班牙卡斯蒂利亚—拉曼查自治区首府托莱多当地时间28日上午发生一起高速铁路列车相撞事故。据西班牙媒体消息,事故目前已造成至少50人死亡、179人受伤。中国驻西班牙大使馆对记者说,相撞列车上有4名中国公民,暂无中国公民死亡报告。

据西班牙媒体援引紧急救援部门消息报道,当地时间9时左右,一列行驶中的西班牙国家铁路公司列车在托莱多附近追尾另一列停在铁轨上的伊尔约公司列车,导致后者的两节车厢脱轨并坠下路堤。

据报道,两列列车分别载有147名乘客和397名乘客。消防员、警方和医务人员已抵达事故现场展开救援。

目前事故原因仍不明确。据西班牙《国家报》消息,初步调查结果显示,铁路公司操作人员人为失误或为事故原因。

据新华社

以色列议会选举两阵营选情胶着

以色列第26届议会选举27日22时结束投票。以媒出口民调显示,现任总理内塔尼亚胡领导的右翼阵营与以国防军前总参谋长埃森科特领导的反对派阵营均未能获得组建政府所需的多数席位,但反对派阵营领先。

根据以色列第13频道电视台出口民调,内塔尼亚胡领导的利库德集团预计获得25席,埃森科特领导的中间派政党正直党预计获得23席,分别位列第一和第二。前总理纳夫塔利·贝内特领导的反对党团结党预计获得14席,位列第三。从阵营划分来看,埃森科特领导的反内塔尼亚胡阵营预计获得53席,内塔尼亚胡领导的右翼宗教政党阵营预计获得50席,双方均未达到组建多数派政府所需的61席。以色列第26届议会选举27日7时开始投票,选举产生新一届议会120名议员。这是2023年10月7日新一轮巴以冲突爆发以来,以色列首次举行议会选举。

据新华社

澳方返还中国2件流失文物

中国国家文物局28日在堪培拉接收澳大利亚国家美术馆返还的2件中国流失文物。此次澳方返还的2件文物,为中国北宋皇陵永裕陵武官像头部和永昌陵文官像头部。据澳大利亚国家美术馆此前公布的馆藏记录,两件文物均来自中国河南省,材质为石灰岩。武、文官像头部分别高68厘米、70厘米,重132公斤、223公斤。中国国家文物局会同公安部及河南省文物、公安部门,开展调查形成证据材料,于2025年向澳大利亚国家美术馆提交备忘录,请澳方返还上述文物,正式启动追索工作。

据新华社

本报编辑部地址:青岛市崂山区株洲路190号

印刷:青岛报业传媒数字印刷产业园有限公司

邮政编码:266101

印务中心地址:青岛市祥源路831号

新闻热线:82888000

印务中心电话:68688658

商务咨询:66988600

法律顾问:琴岛律师事务所 侯和贞、王书瀚、王云诚律师

发行电话:82880022