# 告别“野蛮跑腿”，湖南打造陪诊样板

## 全省已有300余名陪诊师完成培训持证上岗　陪诊国标正式实施让服务有尺度有底线

扫码看视频

外地患者到长沙就医，交了费请陪诊师代挂专家号并陪伴就诊，定好时间后，患者赶到长沙，陪诊师却称专家号取消了，随后退费失联。11月1日，我国首个陪诊国家标准《社会化陪同就医服务 基本要求》正式实施。这项一直游走在监管盲区且“无序生长”的民生服务，正逐渐走向“有章可循”。

湖南陪诊情况如何？陪诊师如何厘清边界？湖南陪诊行业将迎来哪些改变？连日来，记者进行采访了解。　■三湘都市报全媒体记者 李琪




左图：株洲市人民医院院内陪诊服务场景。　受访者 供图
右图：陪诊师丁丽红陪护老人就医。　李琪 摄

### 遭遇：跨市就医，陪诊师临时退单“失联”

“人已经到长沙了，陪诊师突然退费失联，一夜之间不知该找谁帮忙。”11月2日，谈及不久前的就医经历，郴州网友乐彤（化名）依旧气愤。乐彤和弟弟长期在海南工作。今年10月，65岁的父亲持续头疼，在郴州老家基层医院检查查不出病因，她计划安排老人前往长沙三甲医院进一步诊疗。

考虑到自己和弟弟均无法返乡陪同父亲就医，乐彤通过社交平台联系到长沙一名私人陪诊师，双方约定由对方代为预约专家号、到酒店接人并全程陪同就诊。确认敲定10月16日就诊行程、缴纳服务费用后，陪诊师承诺号源已成功锁定。让一家人猝不及防的是，10月15日深夜，父亲抵达长沙入住酒店后，陪诊师突然告知号源取消，随即退费，之后彻底失联、不再回复消息。

深夜身处陌生城市，不熟悉医院流程、不会操作线上挂号，年迈的父亲手足无措。无奈之下，乐彤只能临时求助朋友，紧急更换医院，才顺利完成检查。这次就医经历，她专门在社交平台发文“避雷”，提醒广大患者警惕私人陪诊乱象。

记者走访了解到，陪诊从业者同样深陷行业乱象困境。多名一线陪诊师透露，日常接单中，常有患者要求先行垫付检查、药品费用，事后拒不支付，双方纠纷频发。供需两端双向“遇坑”，成为无规范时代陪诊行业的常态。

### 问题：陪诊有刚需，行业长期“野蛮生长”

长沙三甲医院集聚，优良的医疗资源辐射湖南省甚至周边省份，加之老龄化加剧、异地就医人群激增、年轻上班族无暇陪护，催生了陪诊的刚性需求。在旺盛需求之下，陪诊行业快速扩张，却长期处于无统一准入门槛、无标准服务规范、无明确监管口径的“三无”状态。

记者了解发现，短视频平台、本地社群充斥着大量个人“散陪诊”私下接单。这类私人服务无营业执照、无制式服务合同，收费完全随行就市，半天服务费150元至300元不等，遇到急诊、长时间排队、多科室就诊等情况，还会临时加价、随意调价。

更为突出的是服务边界失守、医疗红线模糊问题。大量没有经过专业培训的个人从业者，擅自越界解读检查报告、主观判断病情、给出用药和治疗建议，变相触碰医疗底线。同时，患者病历、影像资料、个人就诊隐私被随意转发传播，信息泄露风险极高。

更有一些不法人员，假借陪诊身份倒卖专家号源，沦为变相“号贩子”，扰乱正常就医秩序。有消费者在体验陪诊服务后发帖评论，称“‘黄牛’洗白了”。

### 新规：划清权责边界，服务有尺度有底线

11月1日落地实施的“全国陪诊国标”，从根源上厘清了行业模糊边界，为供需双方筑起双向“防护墙”。

标准明确核心准入规则：社会化有偿陪诊服务须由正规机构承接，原则上禁止个人私下接单。同时首次以国家规范形式，列出陪诊服务正负清单，清晰界定“可为”与“禁为”。

陪诊师的核心职责，仅限就医流程辅助与人文陪伴：挂号引导、排队缴费、标本递送、取药取报告、记录整理医嘱、陪同候诊、情绪安抚等基础便民服务。

同时划出七条绝对红线：严禁解读病情判读报告、严禁提供诊疗及用药指导、严禁给出治疗方案建议、严禁代替患者签署医疗文书、严禁代为做出医疗决策、严禁参与任何医疗操作、严禁虚假承诺诊疗效果。

除此之外，“国标”对行业全流程作出硬性规范：从业人员必须经过岗前培训、身份核验、健康备案；服务全程签订制式合同、收费公开公示；严格落实患者隐私保护制度，全程服务可溯源、可追责。

湖南省老年医学学会老年助医管理分会主任委员、湘医健康董事长涂文武深耕助医陪诊领域多年。他表示，新规有一个亮点，明确了陪诊师是“就医导航员、情感陪伴者”，绝非医疗替代者，将就医情绪安抚、人文关怀纳入正式服务范畴，补齐了单纯跑腿服务的短板，贴合老年患者、独居患者的核心需求。

“国标落地，终于让我们告别‘凭感觉服务’的日子。”湖南湘医健康持证陪诊师丁丽红从事陪诊工作一年，她表示，行业乱象的根源是大众对陪诊职业认知偏差、从业者权责边界模糊。丁丽红坦言，不少患者误以为陪诊师可以“找关系、看结果、给方案”，一旦无法满足超出服务范围的要求，极易产生纠纷。

如今标准落地，不仅规范了行业服务流程、保障患者就医安全与隐私，更为正规从业者规避了超范围执业风险。“流程可以标准化，但服务的温度无法固化。”丁丽红表示，国标是行业底线，规范化发展的同时，耐心陪伴、情绪安抚、细心服务的人文温度，才是陪诊行业的核心价值。



### 探索　湖南已提前试水陪诊规范化　300余名陪诊师持证上岗

近年来湖南省陪诊行业发展迅速，多家陪诊服务机构成立。记者采访了解到，在国家标准落地之际，湖南早已提前试水陪诊规范化服务。

2025年11月，长沙市质量和标准化协会发布《助医陪诊服务规范》，这是湖南省首个针对助医陪诊行业的专项规范，于当年12月6日起实施，长沙湘医健康服务公司正是这项团体标准的牵头定制机构。

涂文武介绍，今年7月2日，国家市场监督管理总局、国家标准委发布全国首部陪诊国家标准《社会化陪同就医服务基本要求》，并定于11月1日起正式实施。湖南又紧跟国家新规，第一时间对标落地，将国家级规范全面融入省内陪诊师系统化培训课程，让湖南成为全国较早对标国标开展持证培训的省份。

目前，全省300余名陪诊师完成规范化培训、持证上岗，主要覆盖长沙各大三甲医院，资质信息全程可溯。行业配套双向保险机制，兼顾患者与从业者双方权益，化解服务风险。

不止标准先行，湖南更落地实体试点。2026年9月，湘医健康中标株洲市人民医院“零预算”便民陪诊项目，落地全国三甲医院中首个完整对标国标的院内陪诊实操方案。通过“医院督查监管、机构规范服务、党建长效赋能”的闭环模式，明确医疗处置归医护、流程陪伴归陪诊，杜绝越界执业，为全国院内规范化陪诊提供湖南样板。