

系统显示医生预约满员 陪诊师收费500元后仍能挂上号 一些陪诊师换上马甲成“黄牛”

法眼观察

查查“黄牛” 背后的“内鬼”

陪诊师作为一个新兴角色,初衷是为了满足一些患者在医院就诊时的陪伴需求:那些行动不便的患者,找一个陪诊师能够减少跑腿的折腾;一些外地患者不熟悉医院的就医流程,依靠陪诊师可以更高效地获取医疗服务。近年来,陪诊师从小众职业逐渐走向大众视野,为很多患者提供了方便,从业者的收入更是水涨船高。但从媒体调查来看,陪诊服务兴起的同时,乱象也在逐渐滋长,一些“黄牛”化身陪诊师倒卖号源,让这一行业鱼龙混杂。

有需求就有市场,陪诊服务的价格再高,都是一种市场行为。陪诊师的存在,不仅仅是跑腿代办,更是利用信息优势,为患者减负。这种信息优势,当然不能成为一种倒卖工具。

一些陪诊师打着陪诊的旗号收取高额费用帮患者挂号,这已然超出了正当的陪诊服务范畴,本质上就是“黄牛”倒号。陪诊师变“黄牛”,不仅扰乱了医疗秩序,也影响患者就医体验,损害患者利益。

不管是黄牛化身陪诊师,还是原本就从事陪诊服务的陪诊师铤而走险,越界干起了“黄牛”倒号的业务,除了利益诱惑太大外,还有一个重要因素是,以陪诊的名义“倒号”,相对更加隐蔽,可以躲避监管。这些稀缺的专家号,被陪诊师暗中高价售卖获利——陪诊师的出现原本是为了给患者减负,现在却变成额外增加的经济负担——号源被垄断后,患者通过公开渠道挂到号的难度增加,想要就诊,就只能额外加价几百元挂号。

需要强调的是,不管如何掩人耳目,披上什么马甲,只要涉及就诊号源的倒卖,都属于触犯法律的非法获利行为。基于维护医疗秩序和患者利益考虑,行业监管部门应加大执法巡查力度,一旦发现倒卖号源等违法行为,应依法严惩,绝不姑息。

此外,更应该追问的是,这些稀缺的专家号,到底是如何落到陪诊师手上的?公开平台专家已满号,陪诊师却想挂就能随时挂到,对此,报道中有陪诊师提到,“我们有特殊渠道,找关系提前留好了号”。现在医院挂号普遍是实名制,所谓的“特殊渠道”,难免让人怀疑,医院有“内鬼”和陪诊师相互勾结,通过倒卖号源获利。

所以,要解决陪诊师换上马甲变“黄牛”的乱象,既要严查陪诊师,对陪诊服务越界情况严厉打击,更要顺藤摸瓜,查一查陪诊师是如何用非常规手段挂上号的,看看背后有没有内外勾结和利益输送。

即便不存在“内鬼”,稀缺的专家号一放出来就被陪诊师通过各种技术手段抢占,这也反映出医院内部管理的不到位。要保障就医公平,让患者都看得起病,医疗机构还得不断完善内部管理,优化服务流程,通过技术手段和管理创新,防止“黄牛”钻营。

据光明网

- 本来为了满足一些特定人群在医院就诊时的陪伴需求而产生的陪诊师,正在悄悄变味儿——一些陪诊师以陪诊之名,行营销之实,倒卖医师就诊号源,扰乱医疗秩序。
- 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,该行为不仅违反了市场规则,还触犯了打击“黄牛”倒卖医院号源的相关规定。
- 需要进一步完善相关法律法规,明确陪诊师行业的法律地位和监管要求。加强行业自律和诚信建设也必不可少,通过建立健全行业标准和行为规范,促进行业健康发展。



资料图片

刚发烧病愈一个多星期,北京市民王鑫的女儿再次发烧、咳嗽。担心转为肺炎,王鑫立即带着孩子到家附近一家私立儿童医院,没想到临近下午5点,早上挂出去的几十个号还没有看完。他又带着孩子辗转至附近一家公立医院,被告知只能看急诊,不能拍片子查看肺部情况。

情急之下,王鑫在某社交平台发布求助帖,很快就有号称“陪诊师”的人私信他,“可以帮忙挂号今日××儿童医院”“挂号服务费500元”。

“为什么我们挂不上号,是不是和这

指定专家号已挂满 加价数百元可挂上

些所谓的‘陪诊师’抢占号源有关?陪诊师提供挂号服务,和‘黄牛’性质有何区别?”王鑫发出一连串疑问。

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,这些账号经常在该平台分享自己的陪诊心得和注意事项。

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”……

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。

宣称拥有特殊渠道 提前布局轻松挂号

管是去普通门诊还是特需门诊,对症的专科大夫给的意见都不会差。”

记者提供患者的相关信息并支付了500元服务费,几分钟后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后,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的一致。

也就是说,在官方系统显示这名医生原本已经预约满员的状态下,陪诊师经过一番操作依然能够顺利挂号。

次日一早,记者按照陪诊师的要求,用患者的身份证到门诊处办理京医通卡,并在自助机上缴费60元取就诊号,上午11点左右与医生见面。整个流程与正常挂号并无差别。

在排队至就诊过程中,陪诊师与记者保持联系:“提前把病历和问题准备

好,充分利用好就诊时间”“上午11点停止取号,10点到医院就可以”……

在候诊区,记者遇到一对来自安徽的祖孙,孙女陪着奶奶过来治疗腰椎间盘突出,她们与记者挂了同一个专家号。记者问怎么挂上号的,对方回复说:“专家号太难挂了,我们提前半个月在网上预约,正常的号早就没有了,这还是加的号,上午看不了,得等到下午才行。”

记者注意到,加号的患者在叫号台上的显示方式与正常预约不同,会在患者名字后面多一个“加”字。记者将自己的挂号单与通过正常途径抢到号的患者的挂号单进行比较,发现形式一致,并无“加”字。

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”。

倒卖医师就诊号源 属于“黄牛”倒号行为

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。

采访过程中,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。厘清了谁来规范,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。”

据《法治日报》

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,还触犯了国家卫计委、公安部以及国家市场监督管理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