

# 职业陪诊师：让“孤独就诊”者就医有个帮手

“陪诊不仅仅是排队挂号、帮忙拿药、陪着看病这么简单，陪诊提供的是个性化的专业服务，因为顾客的需求是多种多样的。我们接触的都是需要照顾的人，如果不投入感情是不可能做好的”

本报记者白佳丽、栗雅婷、尹思源

“一个人去医院看病是几级孤独？”网络上曾有一则关于“孤独分级”的热帖，其中“一个人看病”“一个人做手术”是网友们眼中的“终极孤独”。

现实生活中，儿女在外工作的“空巢老人”、独自打拼的“单身青年”，生病后却不得不面对这份“孤独”以及“孤独”之外的难题。

前段时间，一条关于职业陪诊师的视频走红网络，“陪诊师”这一职业逐渐走进大众视野。新华每日电讯记者决定追随天津市一对陪诊师夫妇的脚步，看看这个兴起的行业能否成为城镇化和老龄化之下，“孤独就诊”这个难题的解决方案。

## 最陌生的“亲人”

早上七点，王中原和妻子张敏匆匆吃完早饭，兵分两路前往两家不同的医院。

今天如往常一样，夫妻二人将陪伴在两位患者身边，帮助他们完成整个就医流程。而他们的孩子，则留给了家里的老人照顾。

王中原和张敏夫妻，都是职业陪诊师。做陪诊师两个多月以来，王中原已经总结出了一些规律，比如接到最多的单是“孩子给父母下的单”，“下单的是年轻人，看病的却是老年人，老年人自然而然成为我们主要的服务对象。”

王中原今天陪诊的是73岁的王大爷，这之前，他已经陪王大爷打过4次针。走进王大爷住的小区，走上单元楼敲门，静候王大爷收拾妥当，王中原搀扶着王大爷下楼。因为是“熟人”，王中原和王大爷有一搭没一搭地聊着。等王大爷颤颤巍巍走到小区门口，王中原提前叫好的出租车也正好到达。扶王大爷上车后，王中原一个劲地叮嘱司机，老人头晕，刹车、启动都请慢点。

“第一次带王大爷打针，是坐公交车去的，结果老人在车上晕得厉害。”王中原说。

王大爷是天津这个老龄化程度严重的城市里典型的独居老人，唯一的儿子留学回国后留在南京。虽然提起儿子语气里都是骄傲，“我这孩子在学习上没让我操过一点心，是真的懂事儿”，但自己的生活却随着年龄的增长越来越空荡。

直到今年7月，王大爷突然在家晕倒，浑身无力地躺在床上，勉强拨通了儿子的电话。“这之前身体还不错，每天早上都去锻炼，但那一天害怕极了。”王大爷说，儿子赶回来带他看病，最终被诊断为严重贫血，需要治疗一个月。但儿子却因为工作原因，没有办法留在天津那么久。

谁来陪老人看病？“我跟他说自己能行，但他放心不下我，怕我再晕倒。”王大爷说。于是，王大爷的儿子通过网络，联系到了王中原创办的“津乐陪诊”。



王中原正在天津市一家医院门口扫码登记。 本报记者白佳丽摄

## 有年轻人给自己下了单

除了买陪诊服务给父母，也有年轻人给自己下了单。

“任何情绪在疾病面前都会被放大。对很多年轻人来说，陪诊可能并不是为了某项具体的服务，而是陪伴带来的安全感。”王中原说。7月21日下午，张敏要陪来天津出差的小刘做个小手术，这是她第一次为男性手术患者进行陪诊。

“毕竟是个男生，护理起来还是有些不方便，其实心里也有一些纠结。但通过和他聊天我自己也慢慢调整了心态，把他当成弟弟看。小伙子不容易，他因为工作长期独自出差，但凡有别的办法他是不会找陪诊的，我能看出来虽然是个小手术，他还是有点害怕，我就安慰他，和他多说说，他的情绪也能得到缓解。”张敏说。

这天下午，她早早来到医院。等小刘手术结束后帮他整理好床铺，跟医护人员一起把病人平移到病床上，她开始和小刘聊天，帮他平复紧张的情绪。当小刘想上厕所时，张敏就帮忙举着输液瓶子。就这样，张敏一直从下午三点忙到了晚上十点多。

虽然是花钱的服务，但是小刘心里很感谢张敏的陪伴。“做手术还是有一些害怕的，在网上找了陪诊师，其实也会担心是什么样的人来，直到见到之后聊天，心里才踏实了许多。有她在身边陪着，最起码身边有个照应，有什么事都有人帮忙。”

“其实他们哪怕什么都不做，只是陪着我，我心里就会好很多。”小刘补充。王中原也常为这样的年轻人提供陪诊服务，有一单给他留下了深刻的印象。

7月，他接到一个年轻女孩的电话，声音无比焦急。女孩说自己的父亲确诊肝癌晚期，下肢瘫痪了，下午需要做检查，但她和母亲抱不动140斤的父亲，没办法把他转移到检查床上。

王中原准时赶到，女孩的父亲看起来很不健康，只有失去知觉的下肢暴露了他其实是一位癌症晚期病人，“把他父亲从轮椅搬到检查床上，又从检查床搬到了轮椅上，陪诊的全过程里，我就只做了这么两件简单的事情。”

可就是这两件事，难倒了面前的小姑娘。

“医生一般不太愿意帮忙转移患者，再加上他的病其实很重，其他人怕出意外，也怕承担风险。”王中原说，这次陪诊对他冲击很大，他意识到看似微不足道的小事，可能对患者家属来说却帮了大忙。

几天后，女孩又给王中原打了电话，这一次依旧是同样的工作，只不过这次不是去做检查，而是接送出院。

“因为已经是晚期了，医院建议保守治疗。”王中原那天很难过，尤其是看到为了不给病人心理压力，家属努力装出若无其事的样子时。

王中原把女孩拉到一边，跟她说公司最近推出写一条评语就返现金的活动，他可以把钱返给女孩一部分。“其实根本没有这个活动，是我编的，他们看病花了很多钱，就想少收些钱，也算是提供一点小小的帮助。”

当然，也有一些迫不得已的时候，有人会联系到王中原。比如为了安全起见，有些检查医院规定必须要有亲属陪伴，“独自就诊”的年轻人就不得不求助于陪诊师。

不久前，一位河北省张家口市的小伙子来天津做心脏加强CT检查，到了医院才发现这项检查必须要有亲属陪伴。

小伙子便找到了王中原，“他本来想找自己的父亲来，但家人过来也需要时间，他不想耽误检查，我们其实帮患者节约了时间成本和经济成本。”

帮助他人解决难题给王中原带来了成就感，但他在陪诊过程中也有自己不能逾越的红线。曾经有一位独自去做人工流产的年轻人，希望王中原能够代替家属签字，被他拒绝了。王中原有自己的原则，公司有相关规定，陪诊服务不能有违法违规和伦理道德，涉及患者生命健康的事情也不能当儿戏。

## “不能把这事儿当成纯商业”

事实上，王中原进入这个行业仅仅两个多月的时间。

“大学毕业就开始创业。去年我就开始关注养老服务领域，发现老年群体普遍存在看病难的问题，感觉这是一个大市场，在城镇化和老龄化双重推动下未来肯定前景无限。但我们需要先找到一个切入点，然后逐步把业务做大。”通过调研，王中原发现“看病缺乏陪护”是很多老年患者的难点、痛点，所以他们希望通过提供专业看病陪诊服务，来解决这些难题。

今年5月，王中原在自己创办的“津乐陪诊”提供陪诊服务，并通过一些知名网络平台进行推广。令他没想到的是，一些人联系他，是希望成为兼职“陪诊师”。

“有退休的护士，有闲暇时间比较多的全职妈妈，还有看到新闻报道之后觉得新奇，想要体验一把的年轻人。”很快，除了妻子张敏，公司陆续发展数人形成专职陪诊师团队，还招募了20多名兼职陪诊师。

在王中原的公司，一般陪诊半天收费在200元左右，全天8个小时收费大约300元。开业至今，王中原平均每月能接到20单左右。这样的收入，对于企业运营来说是远远不够的，至今也没有盈利。

但王中原怀着希望，“不能把这事儿当成纯商业去做，否则做不下去。”

在他看来，这一市场的发展前景非常广阔。城镇化和老龄化是陪诊需求出现的重要原因，城镇化快速推进，人口老龄化加速，但许多社会化的服务都没有跟上，从而使得陪诊需求会越来越迫切。

在前期市场调研过程中，王中原发现，很多医院虽然提供导诊、志愿者，但一般都是给指指路。医院提供的规范化服务，在很大程度上并不能满足个性化的就诊需求。

“陪诊不仅仅是排队挂号、帮忙拿药、陪着看病这么简单，陪诊提供的是个性化的专业服务，因为顾客的需求是多种多样的。我们接触的都是需要照顾的人，如果不投入感情是不可能做好的，只有去用心关注客户的需求，带着感情去工作，满足个性化的需求才能让顾客满意。”王中原说。

“用心用情”也是张敏的工作信条，她知道“用心”二字的魔力能有多大。她曾经为一对母女陪诊，二人看起来都身体健康，张敏想不通她们为什么要叫陪诊。

“当时还没挂号，母亲就提出想要休息，我陪着她开始聊天，聊着聊着才发现母亲的病不在身体，而在心里。”张敏说，她发现这位母亲因为自己亲人去世时，因为疫情原因没能赶回去送家人一程，留下了心结，总感觉不舒服，又没有明显症状。

张敏和她聊了很久，利用之前培训过的病人心理疏导技巧开导她，母亲潸然泪下，心结解开了，也意识到自己的症结所在，就带着女儿回了家。

为了能提供更好的服务，张敏学习了健康管理师、育婴师、心理辅导等方面的课程，王中原也曾让自己的陪诊团队更加专业化，但他很快发现市场并不是他设想的那么简单。

“大多数客户对陪诊师专业性要求并不是很强，客户对陪诊服务还不了解，更在乎的是性价比。如果盲目提高团队的专业性要求，势必提高收费，客户其实是不买账的。”他分析。

王中原在多地调研，发现在北京、西安等城市，有零星提供陪诊服务的公司，其余大多还是私人通过网络接单，“全国的陪诊市场还处于起步阶段。”

业内人士分析，2015年左右，陪诊服务市场将迎来一波发展小高潮，市面上出现了获得融资的陪诊公司，但是一两年之后大多已不见踪影。究其原因，一是人们对这项服务的了解太少推广难度很大，二是陪诊服务的需求还远远未激发出来。对公司而言，仅靠陪诊也很难存活。

但对于未来，王中原有信心。

近来，找上门来的订单越来越多，有些是儿女在外地的独居老人，有些是丈夫忙于工作而不得不自己去产检的孕妇，有些是独自在外工作而一个人做手术的年轻人，有些是分身乏术的单亲妈妈……王中原和同事们陪着一个又一个普通人度过他们人生中的“孤独时刻”。

“有的时候，你只要陪在他们身边就够了。”张敏说。

三百六十行 360

# “不老药”：以“海外品牌”逃避监管，严查之后仍热卖

本报记者王阳、程思琪、陈子薇、袁慧晶

去年9月，新华社刊发调查报道《不老神药葫芦里卖的什么药》，让“不老药”逃避监管、功效广告涉嫌虚假宣传等问题被揭开盖子，引发社会广泛关注。2021年1月，国家市场监督管理总局印发关于排查违法经营“不老药”的函，明确针对不老药市场开启全面排查。

新华每日电讯记者近期调查发现，“不老药”依然绕过监管，以进口膳食补充剂等旗号在网上公开热卖。

## 严查之下，网络销售仍火热

数年前，美国哈佛大学教授曾研究发现，相当于人类年龄70岁的小鼠服用NMN一周后回到20岁的状态，且寿命延长20%，NMN产品的长寿概念由此传开。随着“抗衰老”概念受资本和市场追捧，加之一些知名企业带货投资的名人效应，号称“不老药”的NMN产品备受炒作。

但NMN在我国并未获得药品、保健食品、食品添加剂和新食品原料许可，不能作为食品进行生产和经营。为此，国家市场监督管理总局提出对相关食品经营者进行全面排查，发现存在违法行为，及时核实并依法予以查处。

记者调查发现，在调查发布半年后，NMN产品市场热度不减。查询京东及天猫平

台，NMN产品品牌众多，销量颇佳。一些维生素产品都要打上“非NMN”产品来提升自己的曝光率。以京东平台为例，NMN关键词下有超5600种商品，而一款产品仅评论量已经超过5200条。

“拨慢生命时钟”“不老不是梦”“延年益寿，返老还童”……“不老药”主要宣传“抗衰老、修复DNA、预防老年痴呆”等作用。“尽管在动物实验中有有一定效果，但NMN是否对人体有效并未经过临床验证。美国食药监只批了NMN可作为膳食补充剂，在国内NMN并未得到相关认证。”复旦大学公共卫生学院教授厉曙光说。清华大学药学院院长丁胜也认为，若盲目服用所谓的不老药代替药品，可能延误治疗，造成健康风险。

据了解，我国从未批准NMN作为药品、保健食品、食品添加剂和新食品原料许可。而NMN之所以能在电商平台进行销售，主要是因其作为维生素B族的衍生物被列入了《关于公布跨境电子商务零售进口商品清单的公告》的“正面清单”，间接为NMN入境销售提供了可能。

虽然NMN在国内不具备合法身份，但在高额利润的诱惑下，不少企业通过国内生产国外“镀金”出口转内销的方法，冠以“海外品牌”堂而皇之在国内电商平台售卖。记者注意到，市场监管总局函件一出，不少电商品牌都在“撇清关系”，纷纷证明自己不是“海外”旗舰店，或者

明确称为“跨境购”产品。天眼查数据显示，目前我国生产经营“不老药”的企业超过450家，其中近三成成立于2018年后。

## 成本几十元，售价几千元

目前，市面上的“不老药”售价通常在900元到3000元不等。多位药学专业人士告诉记者，目前国内化工企业已经可用极低成本生产NMN原料。业内人士介绍，作为一种容易获得的化工原料，NMN的提纯成本也并不高，企业的主要成本是营销、宣传费用。

记者在几大采购批发平台查询其核心原料价格发现，NMN比较便宜的采购价为每公斤1000元左右。如按某NMN产品标注的含量计算，一瓶60粒的NMN产品成本仅约10元，若将其他辅助原料计算在内，一瓶“不老药”的原料成本也仅为几十元。有网友介绍说，其网店在售的一款NMN产品（每瓶70粒，售价2980元）一个疗程至少需服用3瓶，共需花费8940元。

山东某跨境电商平台负责人张凯瑞直言，部分NMN产品销售人员声称“合成成本高”并不属实，NMN的高价格包含较高利润。“不少来自美国、日本、澳洲的NMN品牌都在招聘国内代理，月销售50瓶即可以500元一瓶的价格拿货，月销售80瓶的拿

货价是450元，而单瓶零售价在2200元。”张凯瑞说。

让人大跌眼镜的是，有“不老药”企业的主营业务竟是饲料添加剂，只是通过大量收购或参股海外保健品公司，才实现了从饲料行业到“不老仙丹”概念股的转身。

在多个电商平台上，不少NMN产品介绍直接打出“放缓岁月，守护青春容颜”“延年益寿，返老还童”等宣传语。甚至一些产品的详情页会使用如预防老年痴呆、稳定三高、软化心脑血管等词语。

另有一些相关产品更声称可降低患癌风险。在NMN产品的评论区内，同样是“好评如潮”，令人难免怀疑其好评的真实性。

针对NMN的销售是否涉嫌虚假宣传，中南大学湘雅医院药理学主管药师胡琴指出，若涉及“治疗效果”“替代药品”等宣传词就涉嫌虚假宣传。

据了解，目前监管部门认可的保健食品功能有增强免疫力、抗氧化、改善睡眠等27种，其余的均涉嫌虚假宣传。

## 规范市场，堵住漏洞

专家认为，NMN产品在我国未获得相关许可却公开销售，不仅影响市场正常秩序，其背后消费者面临的食物安全风险之大可想而知。解决上述问题还需从政策完善、平台

监管、消费者教育等多方面入手。

其一，扎紧监管篱笆。中国人民大学法学院教授刘俊海表示，使用保健食品原料目录以外原料的保健食品和首次进口的保健食品，应当在我国依法注册。面对跨境购“正面清单”与国内市场监管要求可能存在的矛盾情况，专家建议在对市场情况调查清楚后，有针对性统一不同政策文件的管理细则，避免相关人士钻政策漏洞。

其二，电商平台责无旁贷。当前，国内NMN产品主要是通过跨境电商等渠道在线上销售。北京工商大学商业经济研究所所长洪涛表示，针对“不老药”利用跨境电商相关政策逃避监管的问题，一方面，监管部门要针对电商平台特点，从传统监管方式向网络监管、实效监管转变；另一方面，电商平台要对产品负起监管责任，尤其加强对广告宣传和营销、安全性审查，保护消费者权益。

其三，倡导理性养生。江西省人民医院临床营养科主任医师王广玲认为，类似NMN等人工提取的某种维生素或保健成分，并不能完全替代均衡健康饮食所带来的益处。厉曙光建议，消费者在购买和使用保健食品前，要学会科学辨别和选择，“可打通消费者科学查验保健食品等产品真伪的官方渠道，比如在国家市场监督管理总局网站查询产品批准文号，或找相关权威部门进一步查证，为消费者理性消费提供可靠依据”。