有患者购买陪诊服务后被骗,有陪诊人员工作时受伤维权难

“临时家属”还是“医疗黄牛”? 陪诊服务呼唤规范化

本报记者 陈丹丹

阅读提示

近年来,陪诊作为一种新兴服务逐渐进入大众视野,满足空巢老人、独居青年等群体的现实就医需求。然而,当前对陪诊服务的监管和规范仍在探索之中,陪诊师亦尚未被列入国家职业分类大典,行业中出现以陪诊之名行黄牛之实、服务质量良莠不齐、陪诊人员权益受侵害等现象。

日前,一些陪诊服务人员倒卖就诊号源,以陪诊之名行黄牛之实的行为引起社会关注。《工人日报》记者走访调查发现,有患者购买陪诊服务后却被陪诊人员推销名医号源,甚至被骗取定金。与此同时,陪诊人员也面临意外受伤、陷入培训考证骗局等维权难题。如何维护就诊者和从业者的合法权益,让陪诊服务走得更远?

有些陪诊服务变了味

“全天陪诊费600元,定金100元。”今年5月,国女士因甲状腺不适预约了北京某医院专家门诊,并通过社交平台联系到一位陪诊人员。然而,支付完定金,她却被对方放了“鸽子”并拉黑,只得独自前往医院就诊。

挂号、取药、陪同就诊……对于空巢老人、独居青年等就医群体而言,陪诊人员充当了“临时家属”的角色。然而,记者在网络平台搜索发现,以个人、机构等名义提供陪诊服务的账号或商家不在少数,但在服务人员资质、定价、内容等方面存在差异。在记者随机统计的50个陪诊服务商品链接中,8小时陪诊费用范围为300~600元。部分从业者称自己是医学生、在职医护人员,但以涉及隐私为由,拒绝提供相关学历、从业证明。

此外,一些黄牛披上了陪诊人员的外衣。在多家电商平台上,部分商家以拼音、谐音、相近字等方式隐晦地写出代挂号、线上抢号、加急就医等服务项目。

“提供患者姓名、身份证号、电话、预约时间、医院和医生姓名,我这边操作一下,就诊前一天晚上给你发确认短信。”在记者咨询的5个提供陪诊服务的商家中,有4家提出需要添加社交账号进行后续沟通,并表示可以帮忙加急获取预约已满的知名医院专家特定时段号源。其中,某商家的朋友圈发布多条写有“xx医院xx医生”的文案,并在文案下方附有医生照片、简介和代挂号成功截图,以及“xx医院专家自制药品”等广告。

北京协和医学院人文与社会科学学院教授睢素利提醒,患者在接受陪诊服务的过程中,应注意保护个人隐私,同时对陪诊人员进行了解和甄别,选择正规的陪诊机构购买服务。

陪诊人员遭遇维权难

今年1月,因患者年事已高,应其家属要求,陪诊人员小何提前帮患者预约了线下门诊窗口付款的空余专家号。谁知,患者就诊时却认为500元的挂号费过高,“不都是几十元吗? 你是怎么办事的?”该患者家属随后冲着小何下巴打了一拳,小何因此受伤。经调解后,涉案患者及家属向小何赔偿800元。

在陪诊过程中,诸如此类的意外偶有发生,陪诊人员常会面临维权困境。受访的多位陪诊人员表示,陪诊服务内容可能会临时变动,甚至有时会被患者要求代签单据、垫付费用等,双方因此产生纠纷。

不被信任、沟通不畅也是部分陪诊人员遇到的难题之一。在北京从事陪诊工作的安娜告诉记者,5月20日,她帮助从吉林来北京就诊的祖孙俩取号时,发现患者是未成年人且自费就医,按照医院要求,患者需要先办理异地就医备案。

“你是不是根本不懂挂号? 我花钱找你来干什么?”带着孙子的奶奶立刻在门诊大厅指责起安娜。随后,医院志愿者前来跟祖孙二人详细解释规定,才将误会解开。

对此,北京市中闻律师事务所合伙人赵虎指出,部分就诊人员与陪诊人员之间形成的是劳务合同关系,在选择陪诊人员时,应与具有合法资质的公司签订协议,明确陪诊服务范围、费用、责任等内容,防止后期出现纠纷。

中国政法大学医药法律与伦理研究中心主任刘鑫建议,在签订相关合同之外,陪诊人员可考虑为自己购置意外险,以应对突发事件,保障自身合法权益。

引导陪诊服务规范发展

此外,有部分教育机构打着“零门槛”“月薪过万元”“不限年龄、学历、性别”等噱头,开设陪诊培训课程,收费几百元至几千元不等。记者梳理发现,互联网投诉平台上陪诊相关的投诉超过500条,其中多条投诉涉及陪诊服务培训机构虚假宣传、拒不退费等内容。

面对人口老龄化和陪诊需求量总体增加趋势,如何合理引导陪诊服务市场规范发展?

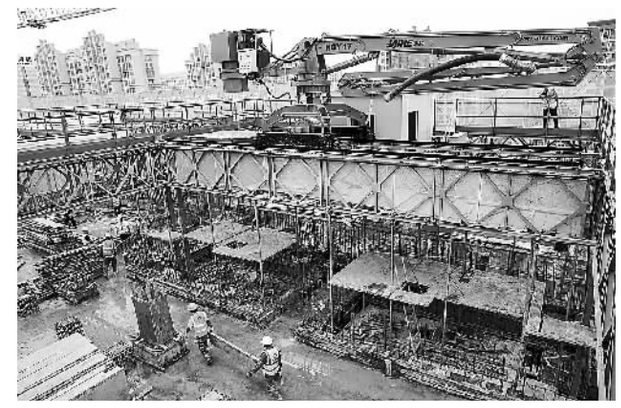
“陪诊服务行业是典型的社会需求引导、市场化高的行业,政府监管很重要,应用市场力量和社会组织力量推进规范发展也很重要。”中国医学科学院医学信息所医疗卫生法制研究室主任曹艳林认为,可实行陪诊人员实名制,并在陪诊人员上岗前进行必要的沟通技巧、法律知识和陪诊技能培训。

据了解,当前,多地针对陪诊服务开展的规范与监管探索正在推进。今年4月,上海开放大学与上海市养老服务行业协会共同推出陪诊师培训,同时相关部门正在起草《陪诊师从业技能要求》和《陪诊服务规范》两项团体标准,有望年内发布。

“在我国开展医疗服务必须具备相应资质,而陪诊服务并不划归医疗服务范畴,此类服务内容更多偏向于家政或养老服务。”参与陪诊师培训的上海开放大学浦东东校经管大类专业教师吴克明表示,陪诊人员在工作过程中不仅要面临家政服务和养老服务中常见的各类风险,还可能因处理服务对象自身疾病变化不当而承担额外的风险和责任,“开展必要的技能培训,有助于从业者在应对突发事件时,更好地履行约定的或法定的义务。”

首都医科大学卫生法学研究中心主任刘兰秋教授建议,可考虑经由第三方中介机构建立陪诊关系,如家政公司或入驻医院的第三方服务公司等。此外,对陪诊人员的资质、职责、礼仪应出台相应的行业标准,医院可以根据患者的需求提供陪诊服务人员,对陪诊人员的管理,可适当参照医院住院部门陪检员的管理方式。

(文中部分受访者为化名)



“住宅造楼机”助力重点民生工程建设

6月5日,在安徽省宿州市五一花园安置房项目现场,工作人员进行封顶作业。

当日,安徽省宿州市重点民生工程——五一花园安置房项目主体结构迎来全面封顶。该项目是安徽省首个采用“住宅造楼机”建设的工程项目,“住宅造楼机”施工具有智能化程度高、施工速度快等特点。 新华社记者 杜宇 摄

“劳动监察+”化解纠纷

本报讯(记者吴铎思 通讯员江凯)“没想到问题这么快能解决,特别感谢!”5月22日,新疆阿克苏地区温宿县劳动保障监察大队以转账的方式,为张宗民等3名农民工发放工资6万余元。

据悉,今年5月下旬,张宗民等人来到温宿县劳动保障监察大队投诉温宿县某加油站拖欠农民工工资。接到投诉后,工作人员第一时间调查核实情况,人社部门会同县总工会、住建等部门组织召开协调会,同意该公司法人先行垫付工人工资。

今年以来,温宿县积极发挥劳动人事争议调解仲裁处理矛盾“调节剂”作用,强化社会调查,提升劳动人事争议调解仲裁质效,创新实施“劳动监察+”化解农民工欠薪纠纷工作法,有效解决农民工的烦“薪”事。

在强化劳动争议预防上做“加法”,相关部门通过采取专项检查、日常巡查、举报专查等方式,帮助和指导企业完善工资集体协商和劳动争议预防机制,核查用人单位法规制度落实情况,从源头上预防劳动争议。在强化立案受理上做“减法”,设立统一对外的劳动保障维权“一站式”服务窗口,有效避免申请人多跑腿。在强化调解先行上做“乘法”,加强部门的协作,联合开展专项行动,增强执法合力,翻倍释放监督检查效能。在强化办案质量上做“除法”,查找劳动仲裁案件的堵点、难点问题,实现案件受理、立案、排庭、组庭、审理、裁决各环节网上办理。

十里淮堤造船忙

6月5日,工人在河南省淮滨县造船产业集聚区修整船舶焊缝。

近年来,该县打造沿淮十里造船工业带,目前,淮滨县造船产业集聚区具有年造船舶500艘以上生产能力,年产值达30亿元以上。 新华社记者 李嘉南 摄

北京开展现场执法行动消除欠薪隐患

一个多月追回农民工工资590.9万元

本报讯(记者赖志凯)5月31日,北京市人社局会同市住建委来到丰台区轨道交通新机场线工程土建施工项目工地,开展“安薪北京”现场执法活动,与农民工座谈、现场发放宣传页、查阅农民工工资支付情况,排查保障农民工工资支付各项制度落实情况,督导指导施工企业开展自查自纠,消除欠薪风险隐患。专项行动期间,全市各区同步开展执法活动。

据悉,4月25日至9月30日,北京市人社局在全市组织开展“安薪北京”夏季专项行动,专项行动以工程建设领域为重点,紧盯劳动合同签订、人工费用拨付、工资发放等关键环节,推动拖欠农民工工资问题从源头治理。

聚焦农民工工资支付监控预警信息和反映问题集中的工程项目,北京市开展针对性现场检查,提高问题发现率、处置完成率,对需立案调查的应立尽立,对经责令改正拒不改正的依法实施行政处理处罚。对在建工程项目发生欠薪案件的,在查清欠薪情况同时,倒查工资支付保障制度落实情况。同时,依托农民工工资支付监控预警平台,督促各在建工程建设项目及时录入农民工工资数据,进一步提高监控预警处置质效。

据介绍,北京市人社局将强化与公安部门欠薪讨薪警情信息直通车和突发事件值班信息横传机制,及时稳妥处置极端或群体性讨薪突发事件,坚决打击以讨薪为名实施敲诈勒索的犯罪活动。会同工程建设行业主管部门妥善处置涉及违法发包分包、转包、挂靠施工以及拖欠工程款等问题引发的欠薪隐患。及时向社会公布重大欠薪违法行为和拖欠农民工工资失信联合惩戒对象名单,强化信用监管。配合检察部门依法及时办理案情复杂、人数较多、金额较大的符合支持起诉条件的案件,打击非正常手段讨薪等虚假诉讼行为。配合法院部门开展拖欠农民工工资案件集中审理优先执行专项行动,促进拖欠农民工工资问题及时解决、矛盾纠纷及时化解。

记者获悉,“安薪北京”夏季专项行动自4月25日开展以来,截至目前,北京市共查处拖欠农民工工资案件177件,为395名农民工追回拖欠工资590.9万元。

G 服务动态

陕西着力促进重点群体充分就业

本报讯(记者毛浓曦)近日,记者从陕西省政府办公厅获悉,陕西从持续落实就业优先政策、促进农民工就地就近就业创业、做好重点群体就业帮扶、健全公共就业服务机制等方面,进一步巩固加强稳就业,促进高质量充分就业。

在促进农民工就地就近就业创业方面,发展县域产业吸纳就业,加大以工代赈实施力度,劳务报酬发放金额占中央和省级财政以工代赈资金的比例不低于20%,占中央和省级预算内投资的比例不低于30%;培育劳务品牌带动就业,2024年培育认定省级劳务品牌不少于10个,对县域内培育的劳务品牌,带动劳动力等从业人员达500人以上的,经认定后可给予劳务品牌引领单位一次性奖补;鼓励推动返乡入乡留乡创业。

开展失业人员精准帮扶,全年失业人员再就业9万人;实施困难人员援助和救助,全年就业困难人员就业3万人,鼓励在企业设立就业援助基地,将符合条件的生活困难失业人员及其家庭纳入最低生活保障、临时救助等社会救助范围。

此外,强调健全公共就业服务机制,包括完善终身职业技能培训制度、强化职业技能培训政策支持、优化提升公共就业服务质量等。

青海乡村工匠带动农牧民创业就业

本报讯(记者邢生祥)近日,在第二届全国乡村振兴职业技能大赛乡村工匠技能技艺展示交流青海展区,来自黄南藏族自治州泽库县和日镇的石雕非遗传承人才旦加以精湛的石雕技艺,吸引了众多游客驻足。在全省广大农村牧区,越来越多像才旦加这样的乡村工匠带动身边的农牧民创业就业、增收致富。

近年来,青海深入推进乡村工匠“双百双千”培育工程,制定印发推进乡村工匠培育工作实施方案,建立完善乡村工匠培育机制,明确乡村工匠和乡村工匠名师评选范围、资格、标准、程序,建立健全部门联动、监测评价、推介提升等3项工作机制,努力激发乡村工匠队伍活力,积极探索出具有高原特色、青海特征的乡村人才振兴道路。

目前,青海共评选认定首批青海乡村工匠92人,评定青海乡村工匠名师20人,推荐国家级乡村工匠名师12人,推荐国家级乡村工匠大师两人。据统计,青海92名乡村工匠带动周边4000余名农牧民增收致富,其中脱贫人口801人,防止返贫监测对象73人。同时,通过传技带徒,直接培训7421名从业人员实现就业上岗。

云南大理推进农村劳动力转移就业

本报讯(记者黄榆)今年以来,云南大理白族自治州人社部门以农村劳动力转移就业“百日攻坚行动”为抓手,多措并举推进农村劳动力转移就业,稳定脱贫人口务工规模。截至目前,全州农村劳动力转移139.09万人,省外转移28.68万人,外出务工收入成为当地农村群众增收致富的重要途径之一。

大理州积极开展外出务工“大稳岗”活动,全州人社部门派出23个工作组共70人赴省外实地走访,梳理本县市在外务工人员较为集中的广东、江苏、浙江、上海、福建等地企业,形成重点务工企业联系清单,了解企业用工需求。据统计,全州人社部门已对接省外人社部门51个、人力资源机构132家,对接省外用工企业1755家,收集岗位信息10万余个。

大理州人社部门推动全州农村劳动力从“普工”向“技工”转变,促进培训后就业率和务工收入“双提高”。紧盯脱贫劳动力、低收入家庭劳动力、易地搬迁劳动力等群体,大理州建立重点群体帮扶台账,研究制定“一户一档”“一人一策”帮扶措施。

广 告

丰富企业文化 营造和谐氛围

为丰富职工业余生活,增强职工幸福感,6月1日上午,国网江西省赣州市信丰县供电公司工会组织了一场“庆六一 迎端午”主题亲子活动,职工和孩子们一起度过了一个有意义的儿童节。

会议室布置主题鲜明,活动现场气氛热烈,职工与孩子们齐心协力、智勇通关,一场别开生面的双节之旅正式拉开帷幕。签粽叶、耍投壶、制香囊,做手模等有趣环节,需要亲子间相互配合,既增强了亲密度,又提升了默契度,让职工与孩子们充分享受合力闯关和手工制作的乐趣。寓教于乐的活动,让孩子们熟悉了端午节的由来,增长了知识的同时,还引导帮助职工和孩子们建立了良好的亲子关系,将传统文化与现代生活有机融合。

此次活动增进了职工对公司工会的认同感,让大家在忙碌之余释放压力,共度亲子美好时光,营造了和谐的企业氛围,推动企业文化建设更好更快发展。 (张静 赖鑫)

专注绿化养护 守卫健康生态

中国铁路上海局集团有限公司浙江铁道发展集团有限公司园林分公司各林务工区,主要负责对浙江省内现有的2800公里铁路林带进行管养作业。

黄建兵是他们的工长,也是工区里的“治树能手”。这位从事林务作业超30年的老同志,平时话不多,但聊起工作他总有说不完的话。“树杈一般最高不能超过3米,超过3米就要控高截杆。”说话间,黄建兵迅速登上竹梯,一会儿工夫,树杈被修剪干净。春夏之际,是铁路部门开展沿线绿化养护的黄金期。“像我们班组,作业时间一般在凌晨三四点,在养护过程中,时常会碰到危树处置,但无论难度多大,我们都必须处理好,要对得起这份工作。” 黄建兵说。

据园林分公司负责人介绍,浙江地区铁路一年下来需要处置的危树达万余棵,正是有了像黄建兵这样的“治树能手”,铁路沿线绵延千里的“绿色长廊”才能始终保持健康的生长态势,也让旅客的出行体验更多了一份安全感。 (卢昊)

排查整治隐患 青年勇担重任

太焦铁路是山西连接华中地区重要的晋煤外运通道。在入汛前对铁路沿线防洪设施设备进行全面检查已成为确保铁路安全畅通的一项重要工作。近日,中国铁路太原局集团有限公司太原工务段榆社桥隧车间面对铁路防洪的艰巨任务,组织成立了青年突击队,对管内190.8公里的太焦铁路沿线开展防洪检查,全力做好汛期防洪应急演练、防洪隐患排查整治等工作。

青年职工充分发挥敢闯、敢拼、敢冲的精神,在防洪检查的实践中勇担当、展作为,他们主动请缨,勇担重任,全面对山体危石、渠涵、隧道、排水沟进行排查,从师傅身后的“小跟班”转变为独当一面的“主力军”。

连日来,青年突击队在太行山的悬崖峭壁上,用撬棍、铁锤清理危石;在绵延的铁路线两旁,弯腰清理淤堵的渠涵,维修破损的排水沟;在火车穿过的每一座桥梁上、每一座隧道里,仔细检查、精细维修,为确保汛期铁路安全畅通注入青春力量。 (贺琛)

加强基层建设 助力乡村振兴

乡村振兴,关键在人。贵州省遵义市桐梓县黄莲乡始终坚持加强基层组织建设,深入实施“桐心众志·头雁领航”工程,选优配强“头雁”,为乡村振兴注入新动能。

为发展壮大“头雁”队伍,该乡始终坚持“选、育、用、推”四步走战略。一是坚持从优秀乡贤中选拔“头雁”。动员大学毕业生、退役军人返乡工作,建立健全人才库。目前已储备村党组织书记后备力量25人。二是坚持从后备人才中培育“头雁”。将人才按照“一般村干部—村副职—村正职”三步培养计划进行锻炼,成熟一人发展一人。今年从一般村干部中选拔任用副职11名。三是坚持在学习锻炼中用好“头雁”。在产业发展、集体经济管理、合作社经营等重要工作中锻炼青年支书,提升村级创新创造能力。目前组织3名支书在合作社学习锻炼。四是坚持在晋升提升中推好“头雁”。推荐评选县级“十佳村党组织书记”,拓宽职业晋升渠道。 (陈靖 令狐验)