

2023年 中国陪诊服务行业热点短报告： 引领患者高效就医

2023 China Healthcare Escort Service Industry Hotspot
Short Report: Leading the way in efficient patient care

2022年中国医療エスコートサービス産業に関するホットな短報：
効率的な患者治療への道を切り開く

报告标签： 陪伴经济 银发经济 互联网医疗

报告作者： 宁静

报告提供的任何内容（包括但不限于数据、文字、图表、图像等）均系头豹研究院独有的高度机密性文件（在报告中另行标明出处者除外）。未经头豹研究院事先书面许可，任何人不得以任何方式擅自复制、再造、传播、出版、引用、改编、汇编本报告内容，若有违反上述约定的行为发生，头豹研究院保留采取法律措施、追究相关人员责任的权利。头豹研究院开展的所有商业活动均使用“头豹研究院”或“头豹”的商号、商标，头豹研究院无任何前述名称之外的其他分支机构，也未授权或聘用其他任何第三方代表头豹研究院开展商业活动。

摘要

头豹研究院谨此发布《2023年中国陪诊服务行业热点短报告》。本报告旨在分析中国陪诊服务类型、发展历程与业务运营模式，反映该市场的发展趋势。

近期中国出台的《国家积极应对人口老龄化中长期规划》中表示，人口老龄化速度加快是中国人口的基本特点。在中国出生率下行、独生子女家庭增加、人口快速流向一二线城市以及老年群体中失能、半失能数量上涨的基础上，老年人的健康和养老问题越来越为社会所重视。陪诊行业在缓解这类社会与家庭的负担下应运而生。然而，陪诊服务行业的持续性发展，还需依赖于国家政策的规范、群众对行业认识的提升以及人均可消费水平的提高等诸多因素刺激。

■ 陪诊服务包含陪同就诊、代办问诊，取送检验结果等进入医院就医问诊的全流程

陪诊服务是由熟悉医院各诊室情况的陪诊师或导诊智能机器人对患者进行一对一的诊疗陪同服务，前往医院、专科门诊、综合诊所进行诊前约号、就诊、检查、治疗办理相关手续，为患者提供合理的就医规划，并及时提醒就医事项，帮助患者建立病情档案，指定健康计划，满足患者的迫切需求，同时为医务人员腾出时间来治疗其他病患。

■ 全球陪诊服务行业起源较早，体系成熟，而中国陪诊服务行业目前正处于发展阶段，满足患者需求的同时引领高效就医

新冠疫情下，进医院就诊需亮码、问诊流程繁琐、院内通道复杂、病症图谱变化、老年人群数量扩张都使得陪诊服务行业呈正增长态势。

■ 依托互联网医疗体系与基础设施建设，以多样化的销售和盈利模式为主，为患者提供线上与线下的个性化陪诊服务

根据患者的不同病情和需求，陪诊服务的流程因人而异，更具有个性化与人文关怀，具体细节由各陪诊师进行完善，有效引导患者进入就医流程。

目录

◆ 中国陪诊服务行业综述	-----	05
• 陪诊服务的定义与类型	-----	06
• 陪诊服务的发展历程	-----	07
• 陪诊服务商业模式与服务流程	-----	08
◆ 中国陪诊服务行业市场概括	-----	09
• 陪诊服务行业产业链	-----	10
• 陪诊服务行业资本动态	-----	11
• 陪诊服务行业社会环境的推动	-----	12
◆ 中国陪诊服务行业未来趋势	-----	13
• 陪伴经济	-----	14
• 银发经济	-----	15
• 互联网医疗	-----	16
◆ 中国陪诊服务行业典型企业分析	-----	17
• 小羊养老	-----	18
• 三九互联	-----	19
◆ 方法论	-----	20
◆ 法律声明	-----	21

Contents

◆	China Healthcare Escort Service Industry Overview	-----	05
	• Definition and Types of Escort Services	-----	06
	• The Evolution of Escort Services	-----	07
	• Operation and Business Model of Escort Services	-----	08
◆	China Healthcare Escort Service Industry Market Overview	-----	09
	• The Escort Service Industry Chain	-----	10
	• Capital Developments in the Escort Service Industry	-----	11
	• Social Environment Drivers for the Escort Service Industry	-----	12
◆	Upcoming Trends in China Healthcare Escort Service Industry	-----	13
	• Companion Economy	-----	14
	• Silver-haired Economy	-----	15
	• Internet Healthcare	-----	16
◆	Analysis of Typical Companies in Chinese Healthcare Escort Service Industry	-----	17
◆	Methodology	-----	20
◆	Legal Statement	-----	21



CHAPTER I

中国陪诊服务行业综述

- 1.1 陪诊服务的定义与类型
- 1.2 发展历程
- 1.3 商业模式与服务流程

陪诊服务行业的定义与服务类型

陪诊服务包含陪同就诊、代办问诊，替取号、排队、取送检验结果、出院结算等进入医院就医问诊的全流程

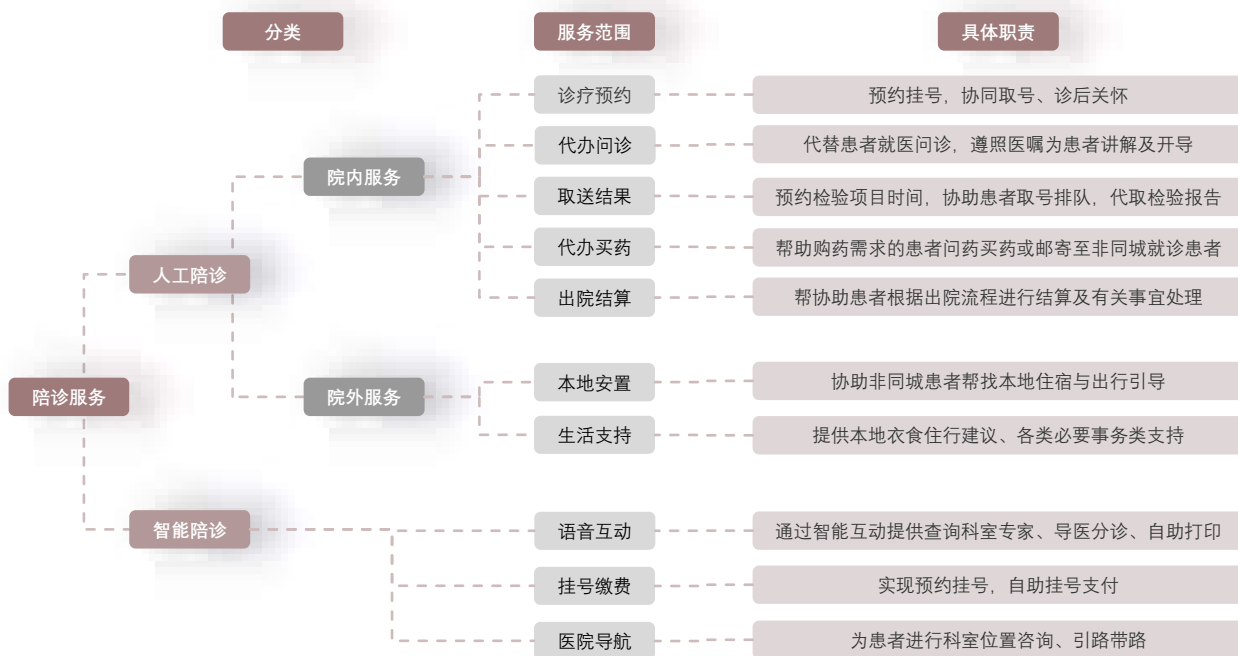
定义

陪诊服务是由熟悉医院各诊室情况的陪诊师或导诊智能机器人对患者进行一对一诊疗陪同服务，前往医院、专科门诊、综合诊所进行诊前约号、就诊、检查、治疗办理相关手续，为患者提供合理的就医规划，并及时提醒就医事项，帮助患者建立病情档案，制定健康计划，满足患者的迫切需求，同时为医务人员腾出时间来治疗其他病患。

分类

陪诊服务可分为人工陪诊服务与智能陪诊服务，其中人工陪诊服务可细分为院内服务、院外服务。

中国陪诊服务的分类与服务范围



中国陪诊服务对象的重点人群

<h4>外地患者</h4> <p>由于不熟悉本地医院情况，无法有效及时间诊或由于各种原因无法到医院会诊的外地患者</p>	<h4>空巢老人</h4> <p>与子女分居需独自就医的老年人群体，由于行动不便、文化程度限制、身体孱弱无法使用智能设备，需他人协助</p>	<h4>孕产妇</h4> <p>由于其配偶或家人工作繁忙或其他因素无法全过程陪伴产前检查而感到焦虑、不平衡等不良情绪或困惑</p>	<h4>慢病性患者</h4> <p>陪诊服务对糖尿病、高血压等慢性病患者针对性、人性化的就医指导和健康教育，帮助慢病患者提高治疗依从性</p>	<h4>癌症患者</h4> <p>陪诊服务提供癌症患者抗肿瘤治疗中的人文关怀和心理照护以提高患者的信心和幸福指数</p>
--	--	---	---	--

来源：现代临床护理，头豹研究院编辑整理

陪诊服务行业的发展历程

全球陪诊服务行业起源较早，体系成熟，而中国陪诊服务行业目前正处于发展阶段，满足患者需求的同时引领高效就医

中国陪诊服务的发展历程



探索期

标志性事件：2006年，北京、扬州、福州等多地开创陪诊服务，陪同患者挂号、问诊、取药、缴费，帮助患者规避不必要的检验，降低医疗开销；

阶段性特征：初步形成系统陪诊服务，但由于各公司并无统一收费标准，尚未形成完整的医疗服务体系链。



转型期

标志性事件：2015年，陪诊服务作为传统医疗服务行业向O2O商业模式转型。安心陪诊、e陪诊等创业公司受资本市场青睐，获得融资；

阶段性特征：行业格局变动，服务同质化现象严重，企业类型单一以及受其他隐形或类似服务夹持，市场面临洗牌、整合。



发展期

标志性事件：2021年，一则“26岁女孩当职业陪诊陪上百人看病”词条登上热搜引发社会对陪诊新业态的关注；

阶段性特征：新冠疫情下，进医院就诊需亮码、问诊流程繁琐、院内通道复杂、病症图谱变化、老年人群数量扩张都使得陪诊服务行业呈正增长态势。

中国与全球的陪诊服务发展现状



人工陪诊服务



智能陪诊服务



中国陪诊服务

- **阶段性发展：**发展较晚，但在社会老龄化的日益加剧下受到重视。发展为**志愿者陪诊**和**职业陪诊**；
- **就医满意度提升：**在协助病患挂号、排队、检查、拿药等就诊的全流程中，融洽医患关系；
- **监管缺失：**由于国内陪诊服务并未被有关机构认可为一种新职业，而缺乏市场和政策的明确导向及监督管理，易形成乱收费或服务质量参差不齐。

- **功能单一：**目前国内智能陪诊较多运用辅助的导诊机器人，在为患者提供医院内科室导航的同时为患者自助挂号、缴费及科普病理知识等；
- **普及率较低：**仅在一线城市中部分医院使用导诊机器人，且用药时患者有疑惑、需护士解答；
- **优化医师人力资源：**医生工作压力大、人手不够时，可减少医生与患者交叉感染的可能性。



全球陪诊服务

- **体系发展成熟：**起源较早，在长期发展中，陪诊员、医院、社区间形成较为完善的体系；
- **服务范围广：**陪诊服务不仅提供了在就诊时全流程服务，还有像翻译、教育、护理等增值服务；
- **专业细化服务：**陪诊员不但需要通过培训取得相应执业证书和资质，还要具备疾病一定得专科护理能力，可为患者量身定制初步的护理方案。

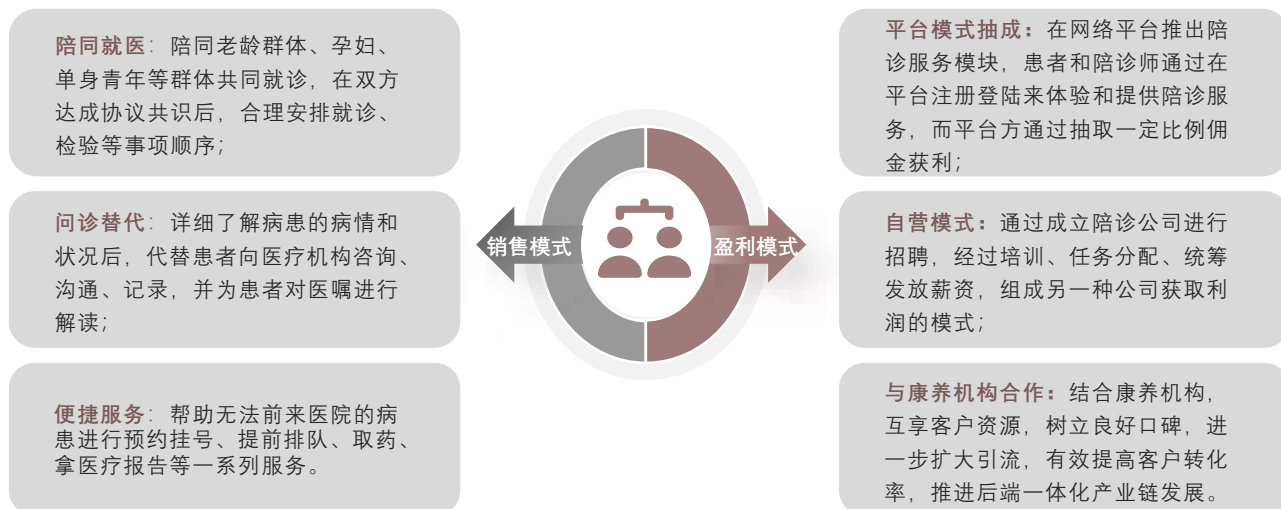
- **技术先进：**国外导诊机器人应用广泛且功能丰富，如解答疾病问题、抓取药品、远程巡诊等；
- **节省成本：**遥控机器人上门门诊检查，无接触地与患者沟通，节约患者的时间和经济成本；
- **稳定性强：**智能导诊机器人和医生相比体力更充沛，且情绪不会受到影响，能提供更全面导诊。

来源：现代临床护理，头豹研究院编辑整理

陪诊服务行业的商业模式与服务流程

依托互联网医疗体系与基础设施建设，以多样化的销售和盈利模式为主，为患者提供线上与线下的个性化陪诊服务

中国陪诊服务的商业模式



中国陪诊服务流程



中国陪诊行业个性化服务

根据患者的不同病情和需求，陪诊服务的流程因人而异，更具有个性化与人文关怀，具体细节由各陪诊师进行完善，有效引导患者进入就医流程。

陪诊服务不干涉患者诊疗决策

陪诊师根据服务流程和患者需求，按协议陪伴整套服务流程，若当天无法按时取得化验结果，隔天亦会提供邮寄等服务。然而，在尚未得到患者或家属的要求下，陪诊师不参与或不干涉患者的就医计划与决策，只依照患者或家属的要求和意愿前往指定医疗机构开展陪诊服务。

来源：头豹研究院编辑整理



CHAPTER II

中国陪诊服务行业市场概况

2.1 产业链

2.2 资本市场动态

2.3 社会环境的驱动因素

陪诊服务行业产业链

“互联网 + 陪诊服务” 带动后端一体化医疗产业链，拓宽数字化时代老年患者就医新模式

中国陪诊服务产业链



- 在老龄化快速到来的当下，老龄群体一般医疗需求较大、诊疗时间较长、自理能力差等特点，尤其在疫情后，产业链中下游的患者群体对自身健康更加重视，为健康付费的意愿也更为强烈，使陪诊行业有更为广阔的发展空间；
- 在互联网技术发展的推动下，医疗健康服务与互联网的便捷性相互融合，产业链上中下游一体化加快。通过物联网设备和大数据分析技术将医疗机构、互联网平台、患者三方牢牢编织在一起。同时以互联网为载体和技术手段的互联网医院和陪诊服务市场也随之水涨船高；
- 受中华民族的情怀驱动、文化影响以及中国居民人均寿命的提高，中国大多数老年人群选择居家养老。政府顺应社会老龄化、少子化的大环境推出“9073”工程，即90%居家养老的同时，7%社区养老，3%机构养老，以产业链的下游各类医疗机构、特殊人才、互联网科技等来缓解社会养老的压力，为老服务也成为了未来医疗服务发展的重点。伴随着陪诊服务行业的诞生，“互联网 + 陪诊服务”将成为信息化时代医疗健康事业发展的新趋势之一。

来源：头豹研究院编辑整理

陪诊服务行业的资本市场动态

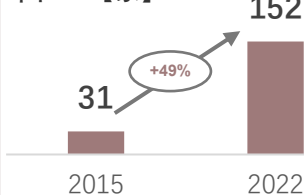
互联网平台企业精准对接为老服务需求，通过普惠金融对中小微企业进行精准滴灌，培育老年人生活服务新业态

中国陪诊服务行业部分融资事件

公司名称	公司描述	融资时间	融资轮次	融资金额（合计）	融资机构（合计）
飞诊健康	在线诊疗服务平台	2018/2/11	B轮	1100万	华映资本 鼎聚投资 伯黎创投飞马旅
微医控股	移动互联网医疗健康服务平台	2022年7月	Pre- IPO	10亿	友邦保险 新创建集团 中投中财基金 和暄资本 朗玛信息
贵阳叁玖互联网医疗	远程会诊平台	2016	股权转让	5000万	朗玛医疗投资 拉萨朗游 贵阳创投
印度医生	印度医生在线诊疗服务平台	2018	被收购	/	RoundGlass Partners LLC, RoundGlass Partners
英国线上医疗问诊	英国线上医疗问诊服务平台	2017	B轮	3750万美元	Accelerated Digital Ventures, Draper Esprit
北京诺春风医疗	互联网医疗平台	2016	B轮	3亿	中民投融资, 深圳赛飞金服科技有限公司悦心陪诊

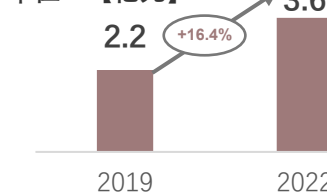
新增陪诊服务企业数量

单位：【家】



中国医疗服务融资金额，2019-2022年

单位：【亿元】



- 从企业新增来看，2022年中国新增陪诊服务企业已超过过去4年的新增总量，陪诊机构不断涌现，医疗服务总体融资金额也有所上涨，呈向好趋势。

融资难题：陪诊服务机构多数为起步阶段的初创型企业，多数采取轻资产模式运营，加之不规范的记账方式，通常不符合传统金融机构贷款要求，难以从银行等金融机构获得流动资金周转；

精准滴灌：随着央行近期出台一系列普惠金融政策引导平台企业为符合条件的陪诊机构带来资金支持。以美团金融为例，在陪诊相关的智慧养老方面，其授信主体于2022年9月已累计提供线上贷款超过800万，同比上涨14%，累计贷款金额同比上升26.2%。平台数字信贷精准有效缓解了陪诊企业融资难的问题。

- 从融资事件来看，在2016年左右资本市场对陪诊服务行业较为青睐。2016年后，行业整体融资较不活跃，陪诊服务机构主要以互联网医疗或医疗服务形式展示；
- 2019年疫情爆发后，陪诊业务进入高爆发期。美团数据显示，仅2022年第一季度，陪诊机构入驻数量同比上升117.2%，“陪诊”系列关键词搜索量同比上涨达424.1%，订单数量同比上升95.1%。

来源：中国银行保险报，头豹研究院编辑整理

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/485212100323011042>