

# 医生资质真假难辨,网上诊疗乱象如何“对症下药”?

《工人日报》刘旭

“吃了一个月的药,竟白吃了。”今年5月,43岁的张凯腿部出现红点,伴随轻度瘙痒,他在某医疗平台花19.9元挂了皮肤科副主任医师王晓莉的号,并开了一些药物,但吃药一段时间后症状仍不见缓解,张凯又到当地一家皮肤病专科医院就诊,被诊断为毛周角化病,与之前被诊断的皮肤过敏完全不同。

事后,张凯再次联系王晓莉医生,但未联系上,致电其注册医院,却被告知该医生已经离职5年时间。“互联网医疗平台的医生是真实的吗?让这些医生看病,出了问题谁担责?”张凯疑惑道。

随着互联网医疗发展,上网查询病因、网络问诊,成为越来越多人的选择。互联网问诊的出现方便了患者,但仍存在一些隐患。例如,平台医生信息错误,甚至虚假,资质难以认定;部分平台没有处方、病历、检查报告,医生就能直接开药;“网红医生”带货保健品等。



## 仅凭模糊照片就能作诊断

张凯从医院皮肤科医生处了解到,正规医院的医生,即便面诊,也要经过化验、检查等流程才能诊断病情。但他问诊的某互联网医疗平台,医生仅凭一张模糊照片就作出诊断,并开了药,这让张凯觉得自己上当受骗了。

近半年,张凯多次致电该平台,要求提供王晓莉医生的真实信息,赔偿损失。平台却表示,由于医师信息更新不及时导致失误,平台已经处理,目前,该医生已停诊。因张凯不能提供误诊报告等造成人身伤害的证据,平台无法赔偿。

张凯的遭遇并非个案,记者在某投诉平台搜索发现,关于互联网问诊的投诉不计其数,其中从业资格相关的占大多数。

还有网友投诉表示,他在某医疗平台搜索呼吸内科医生问诊,平台随机安排了二线城市中心医院一位姓戴的医生。根据介绍,该医生擅长诊治呼吸道感染性疾病、重症肺炎,以及现代感染性疾病抗菌药物应用。但是,医院官网显示,该医生却是一

名内分泌科医生。

该网友将此事投诉到医院,工作人员却表示,该医生在网上的接诊行为与医院无关。

## 没有处方、病历也能开处方药

2018年实施的《互联网诊疗管理办法(试行)》第二十五条规定,医师开展互联网诊疗活动应当依法取得相应执业资质,具有3年以上独立临床工作经验,并经其执业注册的医疗机构同意。

沈阳某三甲医院医务室副主任吴拥林告诉记者,互联网医疗与线下面对面诊疗不同,如果仅基于线上获得的有限信息进行诊疗,对医师的临床经验要求更高,但实际上很多线上接诊医生临床经验并不足。

除了医生资质问题,互联网医疗平台开药流程是否规范,一直以来也备受争议。今年7月,白帆出差一个月,因未带每日服用的甲状腺激素药品优甲乐,他准备在一家互联网医疗平台下单购买。“原以为要提供处方、病历等才能开药,没想到只填写疾病名称,勾选确认保证书,就自动跳转到了问诊开方界面。”白帆说。

一位内科医生给白帆发来消息“您已确诊过此疾病,并使用过该药,且无过敏史,无相关禁忌症和不良反应。如无补充信息,我将依据病情为您开具处方。”还没等白帆回复,一张处方单就已开出,他直接付款就拿到了药。

“方便是真方便,可不按病情、不按医生处方吃了药,出了事怎么办?”白帆同样疑惑地说。

## 推广机构联合医生俘获流量

近两年,随着直播带货行业兴起,“网红医生”带货保健品的问题也逐渐凸显。一家推广机构工作人员告诉记者,他们不仅能帮医院或者医药厂家做药品的“单品投放”,还可以在短视频平台“帮医生做个人IP和账号的孵化”。

吴拥林透露,医生们也常遇到推广机构上门谈合作的情况,声称只要有医生资格证和一些所谓的证明,就能帮助其运营平台账号。“医生自己不用打理就会有高额提成,即便是被平台封号、处罚,还可以再注册账号运营。”

“很多健康话题本身就有解释的空间,有的博主为吸引眼球,刻意放大几率极低的事件,有的爆款视频甚至涉黄涉暴,不仅

损害网络环境,也对医生形象、医疗科普的公信力造成负面影响。”吴拥林说。

“在已有的医生账号中投放药物广告,不同账号不同报价。这属于商业变现的一种模式,嘴上是科普,背后是生意。”吴拥林表示,确实业内会有不良医生为了经济收益会将医师信息“卖”给机构,但当前的法律法规对这一乱象的处罚方式和手段仍有限。

上海段和段(沈阳)律师事务所律师孟宇平认为,根据刑法、医师法的有关规定,执业医师在网上诊断与自己执业范围不符的疾病或推销与自己执业范围不符的药物,会构成超范围执业,造成严重后果的可能构成医疗事故罪。根据相关规定,平台应对“伪科普”的内容承担主体责任,对涉及违规的账号背后的商业机构进行处罚。

针对如何规范互联网医疗平台管理,业内人士认为,应细化平台主体责任和各级卫生健康行政部门、审批机关、执业登记机关监督和管理责任。医疗机构电子处方、处方审核记录、处方点评记录也应当可追溯,并向监管平台开放数据接口。医疗机构应当有专门部门管理互联网诊疗的医疗质量、医疗安全、药学服务、信息技术等,建立相应的管理制度。

# 教培机构“跑路”,“转课无忧”让家长补钱转学,真的“无忧”吗?

新华每日电讯 周益帆

近日,上海多家教培机构闭店,一家名为“转课无忧”的第三方平台也随之出现。这类协助转课的平台与原教培机构签订安置学员的委托协议,将学员剩余的课时或充值金额转换成平台积分,再通过积分兑换或额外补课时费等方式,将学员分流至其他机构。

对于购买课程的家长来说,转课真的“无忧”吗?剩余课时如何计算?如果不转课是否有其他维权途径?

## 活动促销没多久就闭店,只能被迫转课?

今年9月下旬,位于上海的王烨(化名)带着孩子去一家名叫“扬琴儒墨国学书院”的教培机构上书法课,到了门口却发现店铺关门了,只有一个叫“转课无忧”的第三方负责人在对接。

王烨称,就在闭店前一周,该机构还进行了一次团购促销,很多家长邀请了一些新家长来参加。

一些家长告诉记者,闭店公告最早是9月20日发在机构微信群里的,公告称会对所有学员的剩余课时进行统计,并委托第三方“转课无忧”平台客服负责对接转课安置机构。

王烨说,第三方“转课无忧”平台的方案是将家长们的课时费余额按一元一分转换成积分,然后再用这些积分或额外付费的方式,选择入驻平台的其他机构的课程。

王烨给记者算了笔账,“转课无忧”上

显示她的积分超过2000分,兑换其他同类机构的课程,不仅需要消耗积分,还得额外支付近1000元,实际总支出每节课超过300元。此外,每家承接机构接受转课的课时有限,如果剩余课时很多,家长们要带孩子辗转几个机构,才能消耗完积分。

对家长们来说,除了转课外,很难有其他选择——原机构联系不上,无法协商退费;第三方平台“转课无忧”则不断催促家长们接受转课。

“转课无忧”的客服称,如果不及时转课,家长们的积分将在一周后清零。“我们不单做这一家机构,每一个案子都有跟进周期,过了这个周期不同意转的话,家长也就走相关的维权渠道了,跟我们就没什么关系了。”

## 第三方转课平台如何运作?佣金去了哪里?

记者查询发现,近期委托“转课无忧”处理学员安置的上海教培机构还包括“琴音道合国际音乐学府”“爱思宝贝早教中

心”等。在北京,该第三方平台处理过“红黄蓝亲子园(广安门店)”“艾莎同学”等机构的转课事宜。

此类第三方转课平台的运作流程是什么?“转课无忧”工作人员介绍,其主要承接一部分经营不善或倒闭机构中学员未使用课时的金额,然后分流到附近的各个机构。在承接、分流课时的过程中,转课平台要按比例收取佣金。

“扬琴儒墨国学书院”和“转课无忧”的委托协议显示,总委托费用约占学员剩余课时的30%。比如,会员的剩余课时费为100万元,“转课无忧”则收取30万元的佣金。佣金按照安置比例分期发放,原教培机构和“转课无忧”签订协议当天先支付30%,之后分别在安置了30%、60%及90%学员课时的情况下,支付余款。在此期间,原教培机构不得自行与家长达成安置协议。

对此,“转课无忧”的客服进行了确认:“我们拿到比例约20%、30%,这些费用要给到接收机构,作为接收机构老师的课时费,所以无需家长补费。”

但“转课无忧”平台上一家接收机构的负责人告诉记者:“‘转课无忧’属于第三方平台,他们上门找我们,想让我们做些公益,参与这个课程,没有钱给到我们。”

## 专家:不应强迫消费者接受合同变更

对于夹在原教培机构、转课平台与接收机构之间的家长们来说,如何保障自身权益?积分如何核算、补交的费用谁来

定?客服以“清零”方式催促家长们接受转课,合理吗?

有家长称:“第三方平台对于剩余课时的积分核算很随意,而且只能转一部分课时。即使转了课,接收机构也会把你当面试听生对待,目的是要你继续报他们的课,这样每节课还得补贴钱。用这个钱不能自己再去重新报一个吗?”

对于第三方平台的转课行为,多位专家认为,在转课前及转课过程中,有诸多需要监管的问题。

北京工商大学法学院教授吕来明表示,“扬琴儒墨国学书院”在闭店前团购促销的行为,实际上违反了《消费者权益保护法实施条例》。“机构出现重大经营风险时,不能再进行预收费,并且闭店要提前一个月告知消费者,这两条义务应该严格落实。”

中国法学会消费者权益保护法研究会副秘书长陈音江表示,进入到转课流程后,要充分保障消费者的选择权,不应强迫消费者接受合同变更,同时,在课程核算等方面应有明确标准。

“消费者跟原培训机构签订了协议,不管原培训机构有没有能力偿还这种债务,从法律上看,这种债务关系都是存在的。但消费者一旦接受了合同变更,之前的合同关系就撤销了。因此变更合同首先要征得消费者同意,变更内容一定要公平合理,不能严重缩水。”陈音江解释。

陈音江进一步表示,教培机构突然闭店,维护消费者合法权益的根本途径还是落实预付费管理制度,让事前、事中监管起到更积极的作用。