

网上问诊怎样便利又安全?

《瞭望》新闻周刊 于雪 魏雨虹

近日,浙江的何女士对媒体反映,她因严重咳嗽,在某互联网医疗平台咨询一位执业范围被标注为“呼吸内科”的医生,听从其建议吃药后,何女士自感病情加重,打电话到该医生所在医院,却发现其是推拿科而非呼吸内科医生。

何女士在网络问诊时的遭遇并非个案。一边是互联网医疗发展正酣,另一边是个别线上问诊平台屡曝医生资质存疑、错误划分执业范围、违规首诊等情况。互联网医疗违规行为如何追责?又如何平衡好就医的便捷高效和安全可靠?



青海省海东市化隆回族自治县人民医院影像中心医生为患者DR远程数字影像做诊断。
张龙 摄

线上线下同责论处

互联网医疗总体遵循线上线下一体化发展且一体化监管的原则。

中国卫生法学会副会长郑雪倩告诉记者,相关规范性文件明确,互联网医院应当依托取得《医疗机构执业许可证》的实体医疗机构建立。同时,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。

《互联网医院管理办法(试行)》明确,医疗机构和医务人员在开展互联网医疗服务过程中,如有违反执业医师法、医疗机构管理条例、医疗事故处理条例和护士条例等法律法规行为的,按照有关法律法规规定处理。“这意味着,无论诊疗行为发生在线上还是线下,都将同责论处。”郑雪倩说。

此外,《医疗机构管理条例实施细则》规定,医疗机构使用卫生技术人员从事本专业以外的诊疗活动的,按使用非卫生技术人员处理。“这意味着,不能跨专业、跨领域执业,无论线上线下都应如此。”郑雪倩说。

但相比线下医疗服务,线上医生的资质“掺假”、违规首诊、违规用药等行为

较为隐蔽,查处难度较大,比如个别互联网医疗平台存在将“肾内科”医生划为“内科”医生等执业范围,划分“颗粒度”较粗,或将“肿瘤放射治疗科医生”等同为“肿瘤内科医生”等划分错误的情况,追責办法有待进一步明晰。

某互联网医疗平台相关负责人表示,平台只能对医生本人提供的资质证明进行验真,对医生目前也缺乏有效约束手段。“尽管一些平台启用人脸识别技术,要求医生出诊前‘刷脸’,但这也存在医生刷脸后离开,换成另一个人出诊的可能性。因此,平台加强审核的同时,医生自身履責也很重要。”该负责人说。

国务院发展研究中心公共管理与人力资源研究所研究员冯文猛告诉记者,互联网只是为完成医疗行为提供了新的手段,从前适用于线下医疗行为的法律法规同样适用于线上。“对于线下医疗机构,我国已经形成比较完整的监管体系,难题在于如何监管互联网医疗,厘清各方权責,并对发现的违法违规行为追責,这些尚不够清晰。”

线上医疗何以定位“轻问诊”

据记者了解,尽管与线下问诊相比,患者对通过互联网医疗平台寻医问药存有

拿不准医生资质、对诊疗结果存疑等种种顾虑,但公众对便捷就医的需求仍十分旺盛。

随着公众对互联网医疗逐渐认识、接触乃至依赖,多位受访专家表示,亟需明晰对互联网医疗功能、定位的认知,确保其合理使用。

在清华大学医学院健康中国领导力研究中心主任周生来看来,互联网医疗的定位是轻问诊,其适用范围是对轻症的诊疗及对疗效的确认。“如果患者得了疑难杂症也依靠网络求医问药,那就错误理解了互联网医疗的定位。它不可能成为医疗服务的主体。”

换言之,互联网医疗是对线下深度诊疗的辅助,需与线下医疗高效配合、融合发展,在各自跑道内合力发挥整体效能。

冯文猛说,当前互联网医疗的定位之所以是轻问诊,是线下医疗的辅助,就是因为其首要追求是问诊的便捷性,而复杂病症的问诊,其首要追求的应该是问诊的精准性而不能是便捷性。“患者去线下医疗机构当面问诊,医生通过视、触、叩、听诊断病情,更能保障问诊结果的精准。”

“医疗离不开诊疗过程中医生附加于技术手段之上给予患者的温度,这样患者也才能将健康托付给医生时给予其充分的

信任。医生不仅是科学家,还是了解患者个性需求的‘艺术家’。”周生来认为,网络技术再发达,医生和患者面对面接触的线下医疗依然具有无可替代性,并且是医疗服务的主阵地,这就需要更好厘清互联网医疗的边界和规范,确保其不偏位、不错位。

线上“轻问诊”的未来

为使人们就医更加省时省力,郑雪倩建议考虑对一些不需要特殊检查的常见病放开网络首诊。

周生来建议进一步释放公立医疗机构的互联网医疗潜能,依托公立医疗机构的专业性,为互联网医疗带来更多优质服务。“目前,一些公立医疗机构由于管理机制陈旧,无法在互联网医疗领域释放更多效能和活力,未来还需在互联网技术与管理机制的兼容上下功夫。”

周生来举例说,比如公立医疗机构可在资源配比上统筹协调医生排班时间,确保大部分医生既能线上问诊又能线下坐诊。“不能让医生只选择其中一种诊疗方式,而要线上、线下融合开展诊疗服务,以促进互联网医疗和线下诊疗服务均质发展。”

此外,周生来还表示可依托大数据、云计算等技术,延伸公立医疗机构医疗服务场景,充分挖掘并激活医疗数据的价值潜力,提高决策效率,改善患者就医体验,提升公立医疗机构集团化运营能力。

互联网医疗的健康发展,离不开强监管的护航。郑雪倩主张从四方面搭建互联网医疗的监管机制:第一,互联网诊疗平台需搭建监督体系,确保诊疗记录可识别、可留存、可查询,即保证互联网诊疗的全程留痕和可追溯;第二,平台监管系统数据需对监管部门开放,保证监管部门可实时核查医生资质、诊疗活动规范性等;第三,需明确判定违规行为的规则和边界,通过智能技术对越界行为进行监测捕捉;第四,搭建监测反馈系统,以便监管部门监测到问题后反馈平台予以整改。

多位受访专家还提出,互联网医疗既要在满足患者便捷就医的诉求上做足文章,同时要始终坚持安全性是便捷性的前提。“促进线上线下医疗高效配合、深度融合,使二者在各自跑道内合力发挥整体效能,人们对医疗服务兼具便捷与安全

的诉求才能得到平衡和保障。”

宠物寄养“一窝难求”,部分店铺价格水涨船高

律师:最好实地考察,检查经营资质

《工人日报》周悒

春节临近,一些计划出行的养宠人士犯了难,家里的“毛孩子”怎么办?其中,有部分人倾向于送到寄养机构。“今年的宠物寄养市场比往年火爆。”近日,北京朝阳区百子湾的一家宠物店店主说,该店提前一个月开始提供预约服务,目前30余个房间已经约满。记者在采访中发现,目前在北京,宠物寄养“一窝难求”,部分店铺寄养价格上涨明显。

“提前半个月预订,家附近的几家宠物店还是订满了,只能送去3公里外的一家店寄养。”家住北京市朝阳区青年路的李女士要回老家过年,她在宠物店预定了一个

房间,把喂养的两只猫放在一起,价格为250元一天。

“8天要花1500元,赶上两三个月的生活费了。换算下来,比我租的房子都贵。”李女士坦言,宠物店给两只猫提供的是一个长宽高差不多都是1米的空间,猫砂和猫粮需自备,店员每天添食、添水、铲屎即可,她认为定价偏高。

“春节的预订已经饱和,结合往年经验,估计从早到晚都忙不过来,感觉自己像个旺季接客的民宿老板。”一家宠物店老板介绍说,该店可以寄养约20只猫,房间分3个档位,价格一天在200元~300元之间。

据业内人士介绍,春节期间北京市

区宠物寄养价格普遍在每天150元以上,狗比猫贵一点。也有一些高端寄养机构,价格更贵,通常是寄养大型犬,这一类狗对活动空间和陪伴服务的要求更高。

赵先生是北京市朝阳区一家提供高端寄养服务宠物店的会员,他的爱犬常在店里洗澡、剪毛。今年春节,赵先生为其选择了一间约10平方米的高档寄养房间,不仅全天候有专人照看,还有可以玩耍的室外草坪,价格为1000元一天。赵先生透露,春节寄养不能享受会员价,花费是平日的1.5倍左右。同时他也有所担忧:“虽然店家承诺高品质服务,摄像头全方位覆盖,但还是有些隐患难以避免,出现问题恐怕责

任不好判定。”

记者了解到,一般情况下,在线上预约寄养房间时,需要阅读同意一份寄养协议,在线下预约时需要签一份纸质协议。但在一些社区小宠物店,仍有不需签协议的情况。

“在选择宠物寄养前最好实地考察,检查经营资质是否齐全,卫生状况是否达标,服务内容和服务态度是否达到自己的预期。”黑龙江朗信银龙律师事务所律师田宪策表示,签订书面寄养协议能有效避免产生纠纷。一旦宠物发生意外,宠物主应收集与寄养相关的所有证据,包括寄养协议、收费凭证、宠物照片、医疗记录等,以便维权。