

小心别踏进网络“问诊陷阱”

随着互联网医疗的发展,在线上寻求健康咨询问诊成为越来越多人的选择。然而,记者调查发现,互联网健康咨询问诊服务快速发展的同时,存在部分回复内容过于随意、回复内容包含虚假信息、冒用他人身份提供健康咨询、打着“健康科普”的名义进行广告宣传等现象。

移花接木开展咨询

李医生系北京某三甲医院风湿免疫科副主任医师,日常接诊过程中,有患者向他反映,一家提供健康咨询服务的平台上,发布了大量以他名义为用户提供的健康类回答。李医生说,这是平台冒用其名义进行健康咨询内容发布,甚至宣传保健品,“医生不会给出此类反馈”,于是将该平台诉至北京互联网法院。

北京互联网法院综合审判一庭法官郭晟认为,缺乏有效监管,加上平台为了流量主动配合侵权,导致健康咨询问诊乱象多发,比如有以健康咨询为名替医疗机构打广告的,有卖药的,还有为不具备医疗诊疗资质的机构引流的等。

没有接诊却不退款

“等了半天,医生一直没有回复,等我看见回复时,服务已经结束了。我要求退款,平台不退。花了60元,就得到一个不到20字的回复。”来自湖南省常德市的郭明吐槽道。

经梳理发现,截至6月5日,某第三方投诉平台上针对健康咨询问诊的投诉达2000多条。从这些投诉来看,不少消费者认为健康平台医生回复敷衍、退款比较困难,甚至还出现未接诊却不退款的情况。

此外,问诊价格没有统一标准也是很多消费者的“槽点”。北京某三甲医院刘医生说,医生回复敷衍、不专业,价格混乱,再加上用户付费却得不到相应的服务等一系列情况,都表明目前对健康平台的监管还存在一定缺失。

审核环节形同虚设

除了咨询问诊,购买处方药是“互联网+医疗健康”便民的另一个特色。然而,调查发现,一些互联网医疗平台却采用“先选购药品,再因药配方,甚至由人工智能软件自动生成处方”的操作方式。

前述北京某三甲医院刘医生注意到,不少平台为谋取利益,采用“AI开处方,客户直接取药”的模式,处方开具、审核环节形同虚设,给患者用药安全埋下风险隐患。

或被利用实施诈骗

线上问诊会不会泄露个人信息,也是患者提出的疑问。有患者在某健康平台进行问诊几天后,就陆续接到多个广告电话和短信,有询问是否需要植发的、有推销护肤产品的,甚至还有借贷公司打来的推销电话。

“医疗类App泄露个人信息可能会导致更严重的法律问题。如果个人健康信息被泄露,不法分子可能利用这些信息实施精准诈骗,比如利用‘病急乱投医’的心理向患者非法售卖或推广药品。”刘医生说。

严格审查资质条件

近年来,为规范互联网诊疗行为,《互联网诊疗管理办法(试行)》《互联网医院管理办法(试行)》《远程医疗服务管理规范(试行)》等规范性文件陆续出台。尤其是去年6月国家卫健委、国家中医药管理局联合制定的《互联网诊疗监管细则(试行)》,针对互联网诊疗中处方审核、隐私保护、诊疗质控等社会关注点作出详细规定。

长期关注线上健康问诊现象的医疗领域评论员李一陵认为,这些规范陆续对医疗机构、人员、业务、质量安全监管等作出明确规定,有利于推动网络问诊的规范发展,但要彻底排除问诊陷阱,仍然需要监管部门与相关平台通力合作,推动行业走上规范化和标准化道路。

“卫生健康行政部门要严格建立行政许可制度,完善当地互联网问诊医疗机构和从业人员的电子注册系统,认真核验从业资质,可在平台显著位置发布其照片、从业经历和主要成果,方便患者在线上咨询问诊时有可选择性。”李一陵提出,互联网健康咨询问诊平台要实现全程留痕,对拟开设网络问诊的医疗机构或医生专家,严格按照相关规定审核资质条件,包括许可证照、从医资质和信用记录等。

此外还要完善药品追溯体系。“有关部门应当加大对处方源真伪的审核,对处方源建立严格的审查制度,完善关于处方源的法律法规。利用互联网优势,充分利用二维码识别功能做好在线处方的审查工作。同时完整保留交易记录和交易证据,确保监管能够追根溯源。”北京中医药大学法律系教授邓勇说。(据《法治日报》文丽娟 李晓军)

养老产品过度智能引老人不适

智慧养老在上海已实践多年,但多位上海市政协委员调研后发现,相关产品仍存在研发与市场需求不对等、适老性不足、标准规范不统一等问题。

虽然市场上的智慧养老产品层出不穷,但真正贴合老年人需求的产品仍然有限。上海市政协委员、上海金之福养老服务集团有限公司董事长徐兵直言:“展示性的产品多,实用性的产品少。”部分产品还存在档次不高、同质化严重、安全性差、适老性不足等问题。

清华大学建筑学院教授周燕珉直言,一些智能设备使用复杂,反而引起老年人“不适”,比如智能窗帘、屋内灯光全都要靠手机操作,感应式开关老人不但找不到,还容易误触。

展示性大于实用性的问题,在机构中同样存在。以近年来在养老机构中颇为流行的“防跌倒

感应设备”为例,通过动作识别,一旦发现老人摔倒即可自动报警。但不少设备普遍存在感应过于灵敏导致频频误报的情况。“就像‘狼来了’喊得多了,服务方容易麻痹大意,反而可能酿成事故。”一位养老机构负责人坦言。

行业人士认为,产品研发与市场需求不对等,是目前智慧养老普遍存在的问题。对此,上海市第四社会福利院院长姜学勤深有感触。她说,目前一些智慧养老产品的开发并没有与行业进行精准对接,往往无法照顾到很多细节的需求。养老机构更了解老年人的真实需求和护理风险,愿意与研发企业合作,提出可行性建议,帮助完善产品,但愿意合作的企业少之又少。“企业觉得为你一家去定制开发,成本太高,市场又小,所以并不愿意。”

以目前市四福院使用的智能感应床垫为例,当时院方和企业进行了多轮协商后,才调整了符合院内认知症老人实际需求的响应时间。但响应的配件更换又会遇到麻烦。“一个床垫用了三到五年就要换感应器,但供应链不完善,很难找到开发相应零件的厂商。”姜学勤建议,相关部门筛选、扶持优秀的供应商,解决真正的痛点需求。

“当前智慧养老专业性人才极其匮乏,养老服务质量参差不齐。”徐兵调研后发现,大多养老机构缺乏长远战略规划,在智慧养老方面并未进行精细化培训。对此,上海市民政局表示,上海已在养老护理员相关培训课程中丰富数字化、智慧养老相关知识内容。下一步将增设智慧养老方面的培训课程。(据《解放日报》顾杰)