

网络医疗咨询的开展现状及对策研究

张宇, 张梦梦, 程繁银[△]

(大连医科大学公共卫生学院卫生事业管理教研室, 辽宁大连 116044)

[中图分类号] R197.1

[文献标识码] B

[文章编号] 1671-8348(2017)09-1286-02

网络医疗咨询是指通过网络平台, 网友与网上在线医生进行医疗相关问题咨询交流的活动过程。网友通过登录相关机构的网络医疗咨询平台, 将疾病和健康相关问题向网络平台上的在线医生提出咨询, 在线医生根据网友所提出的问题解答和交流, 达到为网友解决疾病和健康相关问题困扰, 促进健康的目的。随着网络信息技术和医学科学的发展, 在“互联网+医疗”的大潮流下, 许多医疗机构或企业也纷纷开展了网络医疗咨询这一服务项目。与传统的医疗服务模式相比, 更加快捷便利的“寻医问药”促使广大网友对其利用热情越来越高、越来越普遍。然而, 在网络医疗咨询活动过程中也存在一些问题, 这需要相关部门加强监督管理、进行正确引导, 从而促进网络医疗咨询服务的健康发展。

1 网络医疗咨询的开展现状

早在 1999 年 12 月 28 日, 伽马网络系统有限公司通过其建立的“伽马医生中华健康网”向大众提供健康和疾病等网络医疗咨询服务, 这是国内较早开展此活动的机构。后来, 又有一大批机构在相关网站上相继开展了此项医疗服务项目, 如“好大夫在线”, 它已成为我国最大的医疗网站之一, 它向社会广大人群提供专业的医疗健康信息服务, 是我国目前比较超前的医疗信息和医患互动交流平台; 又如“中国医院网”, 它是由国家卫生主管部门特别批准成立的, 以提升信息化水平、病患就医便捷为目的, 是国内最大最权威的医疗咨询类专业门户网站; 还有“名医网”, 它是由河南省教育科研网网络中心和郑州大学 9 家附属医院联合创办的一个医疗服务类网站, 通过网上导医和在线交流, 郑州大学医学院的名医、博导可以为省内外的广大网友提供健康咨询服务^[1]。

目前, 不少省份对网络医疗咨询服务很重视, 对它的发展前景持积极态度。比如浙江省的预约诊疗服务平台, 截止 2013 年 8 月底, 该平台涵盖了全省各地市县医院 145 家; 整合全省专家资源 12 333 人, 平台注册用户超过 182 万, 省内外患者均可以自由选择医院和医生进行疾病咨询与治疗^[2]。又如江苏省的集约式预约诊疗服务平台, 全省大部分医院都在此平台上为患者提供预约和咨询服务, 患者可通过免费咨询、专家咨询和义诊专家 3 种方式获得医疗指导、健康知识传播等。医疗机构本身也非常重视网络咨询服务工作, 2011 年, 太和医院与十堰秦楚网联手打造了“网上问诊”专栏, 医院 56 个临床科室的 535 名副高以上临床专家组成“网上问诊”专家服务团队回复患者所咨询的问题^[3]。同年, 烟台毓璜顶医院与胶东在线网站联合推出了“网上问诊”栏目, 该栏目随着时间的推移日访问量总体呈明显的增长趋势^[4]。在人民生活水平提高、健康管理意识逐渐增强、慢性病及疾病谱转变等背景下, 网友们也积极利用网络医疗咨询平台, 从而使网络医疗咨询正逐步走进人们的日常生活^[5]。

2 网络医疗咨询的基本过程

各个网络医疗咨询活动的基本过程大体上是一致的, 按照进入方式一般分为官方网站进入和移动终端 APP 进入两类。患者通过注册会员成为网络医疗平台的用户后便可以进行相关的医疗咨询。网友登录进入网络医疗咨询服务平台后, 按照医院、疾病、专科选择在线医生后就可以互动交流问答, 比如“春雨掌上医生”, 网友输入咨询问题后, 系统根据问题自动分配与之相对应的在线专科医生, 然后网友与医生便可进行更详细的咨询互动交流。除此之外, 各网络医疗咨询平台也有一些各自的要求, 比如“好大夫在线”, 当患者在好大夫平台上进行咨询时, 患者在提出问题后会有一简短的问卷, 问卷内容旨在完善患者疾病的一般信息, 患者需完成问卷后才可以与医生在线互动问答。网络医疗咨询一般流程, 见图 1。



图 1 网络医疗咨询一般流程

3 网络医疗咨询的积极意义及存在问题

3.1 发展网络医疗咨询的意义 网络医疗咨询的发展给患者、医院、政府带来了许多的积极意义。(1)有利于网友快捷的寻医问药。网友通过网络医疗咨询可以方便快捷的获取疾病和健康知识, 及时获得医生的相关指导。在传统的医疗活动中, 人们必须费时费力的到医院后再经过一些繁琐的过程才能见到医生, 得到医生的指导答疑。而网络医疗咨询可以使人们足不出户、随时随地与网络在线医生进行互动交流, 它减少了人们在传统就医过程中的旅途劳顿, 极大节省了人们寻医问药的时间。(2)有利于体现卫生服务公平性。对网友而言, 网络医疗咨询平台上的医生没有地域之分, 欠发达地区的网友可以通过网络咨询平台获取医生帮助, 在这一点上体现了世界卫生组织倡导的卫生服务的公平性。(3)有利于促进医院的发展, 提高知名度。通过网络医疗咨询服务工作, 能使医院与更广泛的网友交流, 特别是可以通过高超的专业技术和优质的服务质量能让广泛的网友对医院产生亲和力, 更快更广泛的传播影响力, 从而获得更多的病患资源。

然而, 尽管网络医疗咨询能带来如此多的好处及利益, 但也存在着如下一些问题, 这些问题不解决好, 将严重地影响到此项服务的开展, 给网友和医院带来负面影响。

3.2 创办网络医疗咨询服务的主体乱象 目前, 对网络医疗咨询服务的主体没有明确的准入制度和资质要求, 这使得目前开展此项服务的机构五花八门, 很难保证网络医疗咨询服务的质量和安全性。在“互联网+医疗”的大潮流驱使下, 为了获得

利益,使得众多医院和企业涌入这一领域,而医学咨询是一门专业性很强的工作,它关系到广大网友的健康与生命安全,没有准入制度就无法保证咨询的质量与安全,就会严重导致一些实力不足、资质不够的网络医疗咨询主体充斥的乱象,同时也可能带来诸如网络医疗咨询收费、药品销售等乱象。

3.3 缺少对网络医生的约束机制 在咨询过程中,医生根据网友提出的问题进行解答,但解答的正确性,以及由此产生的后果没有一个监督约束机制,这使得医生在咨询解答时可以信口开河,甚至为了推销某种产品或服务进行任意的夸张和缩小等。在网络医疗咨询过程中,网友对网络医生的信息知之甚少,网络医生为了获得某种利益,甚至对患者采取某种欺骗行为,例如网络医生强加给自己“名医、专家、教授”等称号去吸引网友前来咨询,对于这些情况,目前还没有相关的法律法规约束,也没有相关部门的监督。

3.4 网友的信息存在安全问题 当网友通过网络医疗咨询平台进行咨询交流时,最关注的因素是隐私和安全,其次才是服务质量^[6]。网络医疗咨询将网友的隐私信息从传统的医疗活动延伸到互联网,而互联网的安全受到网络系统设计缺陷、网络协议本身的缺陷、网络系统操作漏洞及黑客攻击等因素的影响^[7],使得网友在咨询过程中的隐私信息更加开放、更容易暴露。在网络医疗咨询活动过程中,由于信息保密制度的不完善,因此某些不良医生会泄露网友的隐私信息,更有甚者会备份网友信息以作他用,使网友的信息安全存在严重的威胁。

3.5 网络医疗咨询法律法规不健全 2015 年 4 月 10 号,国家卫生和计划生育委员会召开例行新闻发布会,会上相关负责人指出网络医疗咨询属于远程医疗的范畴,但是在现行的《远程医疗服务管理办法》中并未涉及网络医疗咨询这一服务项目。网络医疗咨询相关法律的缺失,使得即将开展和已经开展网络医疗咨询服务的机构和人员无相关的法律法规参照执行,导致目前网络医疗咨询服务的发展仍处于无序混乱状态。相关监管部门在工作过程中也无法可依,对于网络医疗咨询活动中存在的各种不规范甚至是违法行为,监管部门并无足够的法律依据给予纠正和制止,给监管部门的监管工作带来极大的困难。网友在享受网络医疗咨询服务时,关于自身权益如服务质量低、隐私泄露等相关问题时,因缺乏相关的法律法规也维权困难。

4 对 策

4.1 设立网络医疗咨询服务的准入和复审制度 准入制度包括机构准入和人员准入,对要开展此项活动的服务机构和人员必须通过相应的准入标准。(1)服务机构需要到相关的卫生部门进行审批备案,得到许可后方可开展此项活动,对无资质开展此项活动的机构进行严厉的查处。(2)对于服务人员必须达到相应的资质,不符合资质要求的人员不能从事此项活动。在设立准入标准的同时,还应设立复审制度,对通过准入标准的机构和人员进行定期或不定期的复审,达到长期保证为网友提供咨询的机构与人员均符合标准的目的。准入标准和复审制度的设立有助于将滥竽充数的企业、医疗机构及其医务人员隔绝门外,从源头上保证网友咨询结果的质量与安全。

4.2 加强相关部门的监督管理工作 卫生监督等相关部门应加强对网络医疗咨询活动的日常监管,对开展此项活动的各网

络平台进行定期或不定期的检查,如果发现无资质的人员进行医疗咨询服务提供的,或者发现医生为了某些利益而夸大或缩小病情,诱导患者就医和欺骗网友行为,给予警告及相应的处罚,情节严重者取消其开展此项活动的资格。卫生监督机构应根据相关的记录等材料监督网络医生是否存在违法违规行为,若存在应予其相应的处分,情节严重者取消服务资格。设立投诉信箱和开展网友满意度调查,根据网友反馈的信息做出相应的处理,以达到监督的目的。

4.3 加强网络医疗咨询信息安全建设 网络医疗咨询信息安全建设主要从两方面来进行。(1)建立完善的信息保密制度:在网络医疗咨询环境下,应设置相关规定加以保护网友隐私信息,如医疗机构和医务人员不得未经网友本人许可而向他人泄露信息或将网友信息以作他用。如果违反相关规定,网友有权追究其责任,相关部门也应给予相应的处罚。(2)提高网络医疗咨询平台的安全等级:利用前沿的网络科技技术,完善网络医疗咨询平台存在的技术漏洞,打造网络安全级别更高的医疗咨询平台,从技术水平上预防黑客攻击,避免造成网友的信息泄露。

4.4 建立健全网络医疗咨询法律法规并组织落实 在现行的《远程医疗服务管理办法》中,建立健全网络医疗咨询服务项目的相关法律法规,如《医疗机构管理条例》《互联网医疗保健信息服务管理办法》等应做相应的规定,以确保网友、监管部门、有关机构及其人员在进行网络医疗咨询相关活动时法可依。相关监管部门应职责明确,按计划、按步骤的进行监管,对网络医疗咨询活动中的不规范甚至违法等行为给予相应的处置,将法律法规严格落实到实际中去。同时采取多种形式深入宣传法律法规及医学科普知识,以增强广大群众对自身安全、利益的保护,共同促进网络医疗咨询活动的有序进行和长期健康发展^[8]。

参考文献

- [1] 马锡坤. 网络医疗发展历程与应用现状[J]. 中国医疗设备, 2013, 28(8): 70-72.
- [2] 辛均益, 陈启岳, 王宏宇. 基于全省统一医院预约诊疗平台的应用研究[J]. 医学信息学杂志, 2013, 34(11): 24-27.
- [3] 王玮, 梁时荣. 利用网上问诊平台开展健康教育的实践与体会[J]. 中国健康教育, 2014, 30(12): 1145-1146.
- [4] 李成修, 刘运祥, 周喜强, 等. “网上问诊”服务的医患调查分析[J]. 中国医药指南, 2011, 9(35): 266-268.
- [5] 孟群, 尹新, 梁宸. 中国互联网医疗的发展现状与思考[J]. 中国卫生信息管理杂志, 2016, 13(4): 356-363.
- [6] 胡建平, 高晓飞, 刘娟, 等. 移动互联网医院信息安全与监管平台[J]. 中国卫生信息管理杂志, 2015, 12(1): 14-19.
- [7] 孟雅娟, 戴云, 万峻. 网络安全事件分析与应对措施[J]. 中国卫生信息管理杂志, 2010, 7(3): 77-80.
- [8] 文雪梅, 王丽芳, 于双龙. 对一起在互联网发布违法医疗广告案的调查思考[J]. 中国卫生监督杂志, 2008, 15(1): 58-61.

(收稿日期:2016-08-05 修回日期:2016-11-03)