

严禁先药后方、AI开方——

互联网诊疗迎来强监管

本报记者 吴佳佳

视点

中国新闻奖专栏

身体不适时，先上网查询病因、进行网络问诊……近年来，随着互联网技术的发展，传统就医模式悄然改变，互联网医疗规模迅速扩大。然而线上服务在让患者看病越来越便利的同时也出现了先药后方、AI开处方等乱象，不仅影响患者就医体验，还可能耽误病情。

日前，由国家卫生健康委办公厅、国家中医药局办公室联合制定的《互联网诊疗监管细则（试行）》公布。相关专家在接受记者采访时表示，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，细则作出了明确规定，划定了行业发展的规范和底线，将促使互联网诊疗行业告别“野蛮生长”，进入高质量发展新阶段。

细化监管要求

2018年，国务院办公厅印发《关于促进“互联网+医疗健康”发展的意见》，互联网诊疗出现规模性增长。至2021年底，全国互联网医院已达1700多家。为了规范互联网诊疗行为，近年来，国家相继出台了《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）》等文件，此次公布的细则在3个文件的基础上，针对互联网诊疗的医疗机构监管、人员监管、业务监管、质量安全监管、监管责任等多个方面提出了更为细化的监管要求。

“细则进一步厘清了互联网诊疗的边界，明确了互联网医院的建设方向及诊疗行为的尺度。”国家远程医疗与互联网医学中心主任、中日友好医院发展办公室主任卢清君认为，卫生监管部门有标准规范可依，医疗机构线上线下管理一体化的举措更明晰，互联网医院在依法合规执业过程中也有了更细致的工作指南，为互联网诊疗整体建设发展提供了清晰的路径，有利于形成社会共享、共建、共治的监管机制。

“目前，互联网诊疗已成为医疗环节密不可分的一部分，因此，加强同质化的管理和运作势在必行。”国家心血管病中心副主任、中国医学科学院阜外医院副院长赵韩说，细则针对互联网诊疗的一些关键流程进行了梳理，按照不同角色、环节，对整个互联网诊疗流程进行指导和优化。从诊疗前期准备、诊疗过程到诊疗后的监管，把整个诊疗流程全部打通，有助于医疗机构开展相应的管理与建设，推动互联网诊疗高质量发展。

明确责任主体

互联网诊疗突破时空限制，大大简化就医流程。然而，在其快速发展的过程中，也存在个别不规范行为，给患者生命安全带来风险。细则把医疗质量和安全放在首位，规范互联网诊疗行为。

细则规定，处方应由接诊医师本人开具，严禁使用人工智能等自动生成处方。处方药应当凭医师处方销售、调剂和使用。严禁在处方开具前，向患者提供药品。细则还规定，医师接诊前需进行实名认证，确保由本人提供诊疗服务。其他人员、人工智能软件等不得冒用、替代医师本人提供诊疗服务。各级卫生健康主管部门应当负责对该医疗机构开展互联网诊疗的人员进行监管。

“明确主体责任、高质量监管是细则强调的重点。”好大夫在线CEO王航认为，相比以往线下诊疗，线上诊疗通过网络平台连接医师和患者，没有医院和科室作为载体，辨别医师资质相对困难。细则充分强

根据中国互联网络信息中心发布的第49次《中国互联网络发展状况统计报告》显示

2021年12月份，我国在线医疗用户规模达到

2.98亿人

▲较2020年12月份增长了8308万人

在线医疗用户占网民整体的

28.9%

截至2020年10月底

全国已经有900多家互联网医院

远程医疗协作网已覆盖

所有地级市
5500多家二级以上医院可以提供线上服务

截至2020年12月

40岁以上用户占

在线医疗用户整体的

40.4%

网民对在线医疗的使用率

19.8%

三线城市

20.8%

四线城市

调了医疗机构对于医务人员的要求，明确了医疗机构的主体责任，确保机构核实医师身份、保证医师本人接诊、确保医师的培训考核等，有助于推动业务规范运营发展。“互联网诊疗行业与医生的关系被厘清后，不仅可以使平台管理能力得到大幅提升，同时也可以推动医生提升线上服务质量的意识。”王航强调，未来在互联网诊疗平台上，医生比拼的将是业务能力、服务水平和患者满意度。

医联创始人、CEO王仕锐认为：“互联网诊疗的本质依然是医疗服务，无论是线下诊疗还是线上诊疗，医疗质量和患者安全永远是第一位的。”细则以促进互联网诊疗健康发展为总体目标，强调要依托实体医疗机构，线上线下一体化管理，保障互联网诊疗全流程的服务质量与安全，这将促进行业加强对质量与安全的重视，在为患者提供专业、有效的医疗服务方面进一步发挥作用。行业或将展开新一轮高质量发展的角逐，为注重“严肃医疗”的企业腾挪出更多空间。

规范平台发展

互联网诊疗以互联网为载体，将其优势引入诊疗服务，有效整合医疗资源，改善患者就医体验，是医疗行业的新兴业态。此次细则的发布与此前的行业利好政策一脉相承，凸显了对互联网诊疗企业可持续规范发展的支持，也体现了对数字经济新业态的促进。

“细则的核心是治理行业乱象，不让他们野蛮发展。这对于合规提供在线问诊诊疗服务的平台来说是一种利好。”丁香园创始人兼董事长李天天认为，细则在鼓励行业发

展的同时进行有效监管、规避风险，体现了法律刚性和可操作性的平衡。可以预见的是，未来具备互联网医疗基础设施及相关的技术能力、运营管理经验将成为合规运营的重要前提，长期利好具备“线上+线下”一体化服务能力的头部平台，“散乱小”将逐步被出清。

“细则强调了线上线下医疗服务的‘同质化’，这意味着今后互联网诊疗行为与线下诊疗行为具有同等的效力，也有助于推动完善符合互联网诊疗服务特点的价格和医保政策。”微医创始人、董事长兼CEO廖杰远介绍，细则要求互联网上发生的诊疗、质控、监督、投诉、数据共享等行为必须依托实体医疗机构进行，同时，互联网医院需按规定日期进行校验，设置专门部门管理医疗质量、医疗安全等。这些或许将大幅度提高互联网医院建设、运营及维持成本，但必定将引导行业向规范化方向发展，有利于推动互联网诊疗服务赢得医

保的规模化购买，从而推动互联网诊疗向整合型医疗服务体系发展，市场容量有望进一步扩大。

业内人士普遍认为，“互联网+医疗健康”有效整合了医疗资源，改善了患者就医体验，具有较大发展潜力。此次针对性、可操作性很强的举措的出台，为互联网诊疗发展指明了方向。期待相关部门进一步筑牢制度堤坝，出台有效措施，促进互联网诊疗健康有序发展，更好满足人民群众健康需求。

这些保险消费误区不得不防

本报记者 于泳

□ 人寿保险产品具有保障与规划功能，不能简单等同于银行储蓄、理财产品以及基金等。保险销售也不能将保险产品收益与储蓄存款、基金、银行理财产品收益简单类比。

□ 保险公司、消费者协会以及监管部门不会主动给消费者打电话引导消费者退保。保险公司不能向消费者承诺保险合同之外的各种收益。

真实性。消费者在收到保险合同后可仔细阅读保险条款，如有异议可通过保险公司官方服务电话咨询确认。

记者在采访中了解到，不法分子的诈骗伎俩不止于此。一些退保黑中介利用消费者逐利的心态，对投保人设下“连环套”。首先，许下高额退保利益，诱导消费者退保，进而骗取退保手续费。在消费者付出高额手续费并提交个人信息后，不法分子转变态度，引诱消费者购买所谓“高收益理财”进行诈骗。最后，消费者不仅财产受损，个人信息还可能被层层倒卖。多位业内人士提示，无论是保险公司、消费者协会还是监管部门都不会主动给消费者打电话引导消费者退保。保险公司更不能向消费者承诺保险合同之外的各种收益。消费者如果接到类似内容的电话，要特别留心。

保险产品由于具有很强的专业性，消费者在日常选择中也会遇到各类难题。例如不少人会有发烧、感冒等小病需要去医院看门诊的经

历，每次检查、治疗的费用少则百元，多则上千元。于是，不少保险公司推出门急诊医疗险，可是消费者对于门急诊医疗险的选择还存在不少疑问。

据了解，保险公司会针对不同年龄段人群的就医行为特征开发专门的产品。比如很多公司会有专门针对青少年或婴幼儿等未成年人的门诊险。众安保险健康险事业部产品专家王顺介绍，门诊医疗险属于健康保险产品，除了基本的保险条款，最重要的是看清等待期。保险等待期也被称为免责期或者是观察期。消费者在购买保险之后会有一段时间的等待期，如果在等待期内发生了保险事故，受益人是无法获得保险公司的赔偿的。门急诊医疗险通常的保障周期为一年，针对疾病有的等待期是30天，有的甚至更长。另外，还有部分门诊险在条款中设置了单次报销的限额、免赔额等门槛。消费者在购买前一定要看清合同条款，避免后续理赔纠纷。



7月12日，工人在位于山东省青州市的江淮汽车山东分公司流水线上生产作业。日前，中国汽车工业协会公布的数据显示，汽车行业已经走出4月份的最低谷，6月产销表现好于历史同期。王继林摄（中经视觉）