

远程求医线上问药 先收好这份法律“药方”

现在,许多人选择线上医疗,从注册账号到选择图文/电话/视频问诊,再到开出处方之后等待商家邮寄药品,每个步骤都可以在家完成。然而,一些医生在线问诊时敷衍了事、许多患者申请维权却投诉无门、不少平台自身功能定位不清权责划分不明……

种种“症状”无不表明:互联网医疗想要健康发展,也需要一剂“对症”的“良药”。

症状: 用户体验差,违规首诊仍然存在

“根本不解决问题,各项检查报告上传了,医生根本没有看,就单纯地建议减少激素药,没有其他任何办法。我花了801元,就给我来了一句‘减少激素药’,太不负责了!我要求退款!”

“花150元问诊,结果病人的病历都没上传完,情况都没说完,就结束问诊了,只给3次机会,了解病人情况也要算一次机会?”

“咨询前写的不满意可以申请退款,申请退款了又不给退了,像是欺骗消费者,线上问诊只给3次机会,怎么能让客户了解完病情和想问的问题啊?”

在某投诉平台,对于互联网医疗行业的投诉并不少见。甚至有消费者表示,由于自己所在城市医疗条件较差,便在互联网医疗平台上选择了264元的“一问一答”线上问诊方式,结果只得到一句回复:“建议上医院检查。”

而对于用户提出的退款申请,客服的回复往往大同小异:“医生当天接诊并查询了您的病情资料后,已结合自己的临床经验和医学知识给出了指导和建议……本次订单无法退款。”

值得一提的是,《互联网诊疗管理办法(试行)》规定,不得对首诊患者开展互联网诊疗活动。但在一些互联网医疗平台上,只要患者勾选曾经在线下确诊过某疾病选项,即可在患者主诉范围内接诊;“首诊不得问诊,互联网诊疗仅适用常见病、慢性病复诊”的提示,也多隐藏在容易被用户忽视的协议条款中。

记者在某平台针对“骨科—运动损伤”相关问题随机选择一位医生进行提问后,在未上传任何病情图片情况下就进入该平台的付费问诊页面,对话框中还隐藏着两行小字:“如非复诊,仅提供医疗咨询服务。”

病因: 定位不明确,格式化免责条款泛滥

“‘问诊’和‘医疗咨询’对应不同法律关系。”北京市律通律师事务所高级合伙人郑中臣介绍说,“医疗咨询”通常是建议性的意见,医疗机构和患者之间不存在医疗服务合同关系,医师不能开具处方。而互联网“问诊”是可以针对疾病出具诊断结论并在线上开具处方的,医疗机构和患者之间存在医疗服务合同关系。医师通过线上咨询,对患者所咨询的病情提供简单意见和初步甄别,不属于诊疗行为。线上咨询过程中,患者可以口述症状而不上传病历资料,没有在医疗机构首诊的患者也可以线上咨询医师,这与不得对首诊患者开展互联网诊疗活动有明显区别。

北京市海淀区人民法院东升法庭法官助理秦鹏博介绍说,现阶段,互联网医疗服务主要包括医疗机构网络服务平台、互联网医院、健康信息咨询平台和电子商务平台混合体这四种商业模式。

秦鹏博表示,丁香医生、平安好医生等平台应归类为信息咨询平台,这类平台的自我定位为连接医生与患者的桥梁,平台负责医生入驻资质审核,平台内医生提供健康咨询服务并收取一定费用。

“至于电子商务平台混合体,常见的包括‘阿里健康’‘京东健康’等,服务内容包括药品销售、问诊、配送。”秦鹏博认为,此类综合商业盈利与医疗便民的诊疗与电子商务平台混合体是未来互联网医疗平台的发展方向。而由于销售者、医生、运输的身份合一,此类平台往往需要履行包括食品药品销售的注意义务、医疗服务中的审慎义务、运输服务合同义务等在内的诸多法律义务,也要承担诊疗、商品销售、运输所带来的种种侵权和合同法律责任。

处方: 加强监管与规范,引导用户正确维权

“面对在医疗机构网络服务平台上出现的纠纷,医疗机构应作为医疗纠纷的责任承担者。”郑中臣提醒,而在好大夫在线、丁香医生等平台上出现的纠纷,消费者应当依照平台“用户协议”的相关约定以及咨询、诊疗过程中平台的过错,向互联网医疗平台追究责任。

2018年4月,国务院办公厅颁布《关于促进“互联网+医疗健康”发展的意见》。“这是‘互联网医院’第一次写进中央政府规章文件中。”郑中臣介绍说,国家卫生健康委、国家中医药管理局此后又颁布《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)》,3个文件明确规定了互联网诊疗、互联网医院、远程医疗服务中的准入条件、执业规范等内容,是目前规范互联网医疗的主要的三个规范性文件。

“但上述均是规范性文件,根据行政处罚法关于行政处罚设定的规定,不能规定违反执业规则将面临哪些处罚。”对此,郑中臣建议,在立法层面应进一步明确互联网诊疗活动中的相关法律责任,提高违法成本。同时,从事互联网医疗业务的机构及平台应严格按照互联网医疗规范要求,全面增强合规意识,制定和落实好内控制度。在合作过程中处理好信息安全、隐私保护、医疗损害等潜在风险并对责任承担进行明确约定,以控制自身风险,并落实好好在互联网医疗过程中的保险责任。

针对互联网医疗活动涉及主体较多,法律关系较为复杂的现状,秦鹏博认为在缺少统一立法的背景下,各地对于互联网医疗产业监管政策、监管措施、处罚标准不统一,这就需要出台全国统一的、更高位阶的法律法规,需要统一司法裁判尺度,进一步引导行业健康发展。

据《法治日报》

道歉声明

宁夏西吉县吉强镇高同村四组029-1号村民马路平,出生年月1992年4月28日。宁夏西吉县吉强镇高同村四组009-1村民刘金武,出生年月1988年4月5日。宁夏西吉县兴平乡韩窑村羊拉石组10-033村民杨清,出生年月1990年6月15日。宁夏西吉县兴平乡韩窑村羊拉石组10-029村民马海仓,出生年月1971年5月17日。因四人法律意识不强违法捕猎野兔,给当地生物多样性和生态平衡造成不良影响,为此我们真诚通过媒体向社会道歉。今后我们将吸取教训,为保护生态环境尽力尽责,做一个遵纪守法的公民。

专业防水

专修楼顶卫生间漏水 17726971761

专业疏通

老兵水暖.疏通 修上下水管道 13109366662

低价通下水

13893629095

公告

注销公告

甘肃秀宝文化旅游发展有限公司,统一社会信用代码91620100MA72C7H55H,拟向登记机关申请注销登记,清算组由法人周照林等人组成,请债权人自2023年9月11日起45天内向本公司清算组申报债权债务。地址:甘肃省兰州市城关区贡元巷街道庆阳路258号 电话:18693191180

挂失兰州刚泰房地产开发有限公司营业执照正本,统一社会信用代码91620103091164800Q及银行预留公章、财务章、发票章、合同章、法人章各一枚,声明作废。

挂失甘肃赛瑞益升生物科技有限公司基本存款账户编号J8210022573701 中国工商银行股份有限公司兰州新港城支行2703375209200020622及密码纸,声明作废。

声明

东乡族自治县春台乡北庄村股份经济合作社,统一社会信用代码:N2622926MF7754758L,公章一枚,因不慎遗失,特此声明作废。

挂失声明

挂失牛文明由甘肃九龙物流有限公司开具的九龙佳苑(安置房)3-1-2203/1-1-1103装修保证金收据1张,金额4000元(大写:肆仟元整),收据号:7723102,收款日期:2019年12月26日,声明作废。

灭失声明

本人:马海里录,承诺自己购买三轮汽车(车牌号:甘N94664)品牌型号:兰驼牌/7Y-1450DA3-1,车辆识别代号L35HHDPA391000129,发动机号:131040444,因车辆灭失无法追回,与该车相关一切手续,自登报之日起一并作废,特此声明。

甘肃格度装饰设计有限公司(统一社会信用代码91620103MA729EANOJ)的营业执照正本、基本银行存款账户开户许可证和银行印鉴卡遗失,声明作废。

甘肃格度装饰设计有限公司(统一社会信用代码91620103MA729EANOJ)银行预留公章、财务专用章、合同专用章、发票专用章和法人章遗失,法人:赵立健,声明作废。

提示:省、市级行政审批和政务服务办理事项规定:《兰州晨报》为各类证件挂失、遗失声明、公告类信息指定刊登媒体!

告示

被继承人朱勇于2022年11月25日死亡,朱勇于2022年4月9日立有遗嘱,遗嘱内容为相关房屋待被继承人去世,房屋由刘小兰一人继承,现我处公告通知朱勇的其他继承人,如持有被继承人遗嘱,请在15个工作日内与甘肃省兰州市兰州公证处(工作人员:马俊,电话:17789605930)联系,如有异议,请在公告期内持相关证明材料,向甘肃省兰州市兰州公证处书面提出。逾期无异议或异议不成立,我处将依法为刘小兰出具继承权公证书。

甘肃省兰州市兰州公证处 2023年9月4日

遗失聂紫桦《出生医学证明》,证号:P620056860 父亲:聂文涛 母亲:郑盼盼 声明作废

挂失甘肃博百度推广服务合同 HTDJ-B-SBY-20230613-0002-0001 HTDJ-B-SBY-20230613-0001-0001

遗失公告

挂失苗轩博身份证:622224198806270057
挂失李志民失业证:620121197109190034
挂失兰州大学林立川学生证,号320210913671
挂失甘肃博涵展通汽车服务有限公司在银行预留公章,声明作废。

民勤县恒兴工贸有限公司的银行预留公章遗失,印章编号:6206210011952,声明作废
挂失兰州小江户保健服务有限公司在浙商银行兰州城关支行预留财务章声明作废
挂失兰州汤墨浴颜健康咨询有限公司在工商银行兰州金城支行预留公章声明作废

挂失七里河区并盒炒饭餐饮营业执照副本,统一社会信用代码91620103MA71X0DP8D
挂失兰州恒大山水城35幢119铺房产预收款税票票号05683008金额62111元特此声明
挂失张效博榆中和平嘉园12-12-1402,收据号0536113,金额3500,声明挂失。

挂失朱建国天和苑5号楼601室兰铁局房屋办证押金票据2000元,声明作废。

挂失杨鑫警察证,证号010559
挂失戴文革天和苑1号楼2单元1901室兰铁局房屋办证押金票据2000元,声明作废。
挂失赵建新天和苑6号楼2单元1204室兰铁局房屋办证押金票据2000元,声明作废。
挂失金建生天和苑5号楼2单元2604室兰铁局房屋办证押金票据2000元,声明作废。
挂失李彦龙天和苑5号楼4单元1002室兰铁局房屋办证押金票据2000元,声明作废。
挂失陈文天和苑6号楼2单元1301室兰铁局房屋办证押金票据2000元,声明作废。
挂失郑新敏天和苑6号楼2单元2203室兰铁局房屋办证押金票据2000元,声明作废。
挂失范振荣红山万和城4号楼2单元304室兰铁局房屋办证押金票据2000元,声明作废
挂失张军西天和苑5号楼2单元2802室兰铁局房屋办证押金票据2000元,声明作废。
挂失王惠英天和苑5号楼1单元1801室兰铁局房屋办证押金票据2000元,声明作废。
挂失杨树安天和苑15号楼1单元2204室兰铁局房屋办证押金票据2000元,声明作废。
挂失曲玉琴天和苑6号楼1单元2501室兰铁局房屋办证押金票据2000元,声明作废。
挂失甘肃摄影艺术国际交流协会基本户开户许可证,核准号:J8210003872201,开户行:中国银行股份有限公司兰州新港城分理处,账号:326029669018091001,声明作废。

兰州晨报分类信息 刊登热线: 4662740 8150592

招聘求职

年龄22到50,待遇3000-4500,售后主管6800,四险一金。 杨总 18093169765

专业搬家 福进门搬家

单位、居民、学校、办公、长途、钢琴专搬。 总部:8376026 西站:2740300 城关:8376016 西固:7316955 雁滩:8307255 安宁:7619611 重质量 讲信誉 服务优 公司招聘司机及搬运工

宏远搬家

20年搬家公司,质优价低。不满意可拒绝付款! 18293157466 8865333

家政清洗

旧房翻新

砸墙、刷墙、木工、瓦工、新房门面装修,水电暖改造。 133 6943 8686

王琼妇联家政

二十二年诚信经营 口碑铸就品牌 保姆、月嫂、做饭、育婴师、催乳师 临夏路83号(派出所楼上)1015室 8460554 微信:13909401872

专业换窗纱 清洗油烟机

15002589645

工商证照 资质咨询

施工总承包,监理资质,设计资质,房地产开发资质专业代理。 18993130117

家电维修

分类广告

0931-4662740 0931-8150592

兰州晨报分类信息广告由以下站点代办,从未委托任何其它网站、广告公司代办。办理登报业务请致电就近各广告站点。
西关 13008774749 13919150533 七里河 13893126050 13919783768 雁滩 13919364049 13919283848
安宁 13119416621 13893228907 东岗 13993138394 13919211748 西固 13893273391 13150019000
河口 13321221799 天水 13321386833 临夏州站 18309303681 18215098861

温馨提示:敬请读者核实信息 安享权益