

在线问诊是否会成为未来常态？

10余家互联网医疗平台推出在线问诊专区，200多家公立医院开展新冠肺炎免费互联网诊疗或线上咨询，服务近千万人次。疫情期间，在线问诊火爆，对于排查疑似患者、避免交叉感染、安抚公众情绪起到了积极作用。在此趋势下，在线诊疗未来是否会成为就医常态？



疫情期间在线问诊火爆

北京的王先生干咳几天后，觉得自己头晕乏力，“不会中招了吧？”他在忐忑中看到手机上有条关于在线问诊的推送，就点进去了。

发去症状、交流几轮后，他很快得到医生的回复：“您目前无任何疫源地、感染患者接触史，暂时不考虑新冠病毒感染，但要做好观察，症状严重请务必去医院就诊……”

疫情期间，像王先生这样的人并不少。对疾病的担忧，去医院的风险，疫情带来的多重焦虑让很多人选择了新的途径——在线问诊。据不完全统计，疫情期间至少有10余家互联网医疗平台推出在线问诊专区，调动医生10万余名，超过400万人次在线上咨询。部分平台全国用户可免费咨询，有些平台仅对湖北用户免费。

平安好医生的数据显示，全国范围内，线上问诊增长最快的10个省市是湖北、上海、重庆、湖南、江西、浙江、江苏、广东、安徽、四川，用户线上问诊时最关心如何辨别、预防新型冠状病毒。

京东健康数据显示，在线问诊平台日均问诊量达10万人次左右，高峰时期一小时服务上万名用户。相较平时，呼吸科、感染科等问诊量呈现六七倍的增长，心理咨询问诊量也大幅上升。

甘肃、上海、湖北等地都开通了互联网医院和在线咨询问诊平台。江苏省人民医院互联网医院在原有基础上增设了新冠肺炎网络门诊服务，目前共开设心血管内科、呼吸与危重症医学科、感染科等近40个科室，日均就诊人次约100人，截至2月18日就诊总人数近2000人。

在线问诊：筛查关口前移、避免交叉感染

一些平台医生表示，选择线上问诊的人大都存在此类心态：焦虑，不敢去医院，担心在医院就诊时间长，被交叉感染。从这个角度来说，线上问诊在一定程度上起到了补充线下医疗资源、避免交叉感染、缓解公众紧张焦虑情绪的作用。

——筛查关口前移，排查疑似患者。四川省人民医院副院长王莉认为，非常时期，通过在线问诊可以对患者进行初筛，减轻医院发热预检等方面的工作。据四川省人民医院统计，该院除夕之夜开通网上“发热门诊”，截至2月21日，网上咨询问诊量已超过上万人次。

“通过在线问诊进行一定程度的初步筛查，可以让一般感冒的患者安心，也能让真正有需要的患者尽快去医院就诊。”山西运城市中心医院内科医生樊伟说。

——避免交叉感染，安抚公众情绪。“疫情期间，在线问诊可以减少人员集聚，尤其是减少复诊、慢性病患者来医院的次数。”江苏省人民医院门诊部医生王哲介绍，江苏省各互联网医院为居民提供慢性病、常见病复诊，药品配送等服务，减少居民到医院就诊、取药可能出现的交叉感染。春节以来，各互联网医院累计完成线上诊疗10347人次。

“我每天要接诊50多位患者，一些是有发热感冒症状来咨询的，一些就是因为心理恐慌。”参加“医联”线上问诊的医生、四川省广元市精神卫生中心内科主治医师刘杰说，比如有人会问“快递会不会传染病毒”，网上问诊通道能及时澄清误区，让更多人知晓病毒的具体情况。

——缓解门诊压力，提升就诊体验。成都医云科技有限公司联合创始人郑力维认为，冬季本来就是流感高发季节，一些人的症状并非由新冠病毒感染引起，不少患者通过网上咨询得到正确引导，也大大减轻了医院门诊压力。

为鼓励有复诊或医疗咨询需求的市民通过互联网医院就诊，1月30日起，江苏省人民医院互联网医院不收取挂号费。问诊结束后，如有用药需求，医生开出的药方将通过后台传送到药房，由药师审核通过后发送至就诊界面，病人在线支付后，可选择自行前往医院取药，或选择配送服务。

近期国家卫健委多次发文，要求充

分发挥互联网医疗服务优势，大力开展互联网诊疗服务，特别是对发热患者的互联网诊疗咨询服务，进一步完善“互联网+医疗健康”服务功能。

在线问诊会成为未来常态吗？

实际上，在线问诊并不是新事物，已成为互联网医疗领域使用最频繁、发展最成熟的服务。有数据显示，在互联网医疗中，使用线上问诊的活跃用户数占比超过半数。

易观医疗行业高级分析师陈乔姗向记者提供了一组数据，2019年在线问诊行业规模在35亿元左右。1月24日至今，整体诊疗人次达近千万。整体问诊需求与春节前相比约增长六到七倍，整体在线问诊人群的增长达25%至30%。

那么，因防疫而火爆的在线问诊是否会成为未来常态？不少业内人士表示，在肯定在线问诊一系列积极作用的同时，应看到其局限性。

多个推出在线问诊的平台均认为，在线问诊并不能代替线下就医。“互联网医院主要服务于慢性病、常见病、多发病，且只针对复诊病人。”王哲认为，从医疗规范的角度，首次诊断仍需前往医院，否则可能会有“未接触”带来的诊疗信息的缺失。

按照国家卫健委、国家中医药管理局2018年印发的《互联网医院管理办法（试行）》，患者未在实体医疗机构就诊，医师只能通过互联网医院为部分常见病、慢性病患者提供复诊服务。因此，目前在线问诊的应用场景仍有局限。

但业内人士认为，在线问诊大幅提高了互联网医疗用户的整体规模和渗透率，为互联网医疗领域收获了新的流量。未来，在线预约挂号比例将稳步提升，在线问诊服务范围也将逐步扩大，互联网医疗市场规模将快速增长。

陈乔姗分析称，互联网医疗将与实体医疗线下属性进行融合，相互补充。互联网医疗将更多发挥其属性，帮助线下提高医疗资源配置，缓解目前医疗资源不均衡的现状，提高现有医疗资源的利用效率。

据新华社

司法部：对乱作为、过度执法等问题及时处理

对群众和企业反映强烈的不作为、乱作为、简单粗暴以及过度执法等问题，建立完善举报投诉处理机制，及时转送有关执法机关进行处理……25日，司法部印发《关于推动严格规范公正文明执法为疫情防控工作提供有力法治保障的意见》，从十个方面要求大力推动严格规范公正文明执法，保障疫情防控工作顺利开展。

《意见》要求，要严格执法，对已感染新型冠状病毒肺炎人员故意传播病毒、生产、销售假冒伪劣疫情防控产品、暴力伤医、野生动物非法交易、扰乱市场秩序和社会秩序等违法行为，要组织推动本级行政执法机关依法惩处，该严的要严、该重的要重、该快的要快，涉嫌构成犯罪的，及时移送司法机关处理。

同时，《意见》要求坚持规范执法。疫情防控措施要与疫情可能造成的社会危害的性质、程度和范围相适应，避免过度执法，尽量最小程度地减损公民、法人和其他组织的权益。未经批准，不得擅自采取设卡、断路、阻断交通等行为，不得“一刀切”，采取一律封闭管理、强制劝返等极端措施。在行政征用时，要遵循依法、必需、合理的原则，履行法定审批程序，并依法及时给予被征用人相应补偿；征用相关场地、设备、物资的，要登记造册、尽到保护义务，使用完毕后及时返还。要严格执法程序，确保执法行为于法有据、有据可查，行政执法决定合法有效。

《意见》要求，要坚持公正执法。坚持法治统一，严格按照法律法规规章规定的行政处罚种类、幅度进行裁量，杜绝执法随意、执法不公。坚持过罚相当，综合考虑违法行为的性质、情节、社会危害程度以及执法相对人的悔过态度等情形，依法给予相应处罚，防止和避免同事不同罚、处罚畸重畸轻、显失公平公正、过度执法等情形，不得在行政执法中对外地企业和公民区别对待。

《意见》同时要求坚持文明执法，确保行政执法法律效果和社会效果的统一。进一步改进办案方式方法，注重语言规范、行为规范，杜绝粗暴执法、生硬执法，避免激化矛盾，引发对立冲突。要充分考虑疫情防控时期的公众情绪，避免引发社会舆情。要服务大局，从有利于疫情防控和社会经济发展的角度出发开展行政执法活动，决不能就办案而办案、机械办案，严重影响和破坏疫情防控工作秩序和经济社会发展大局。

《意见》强调，要强化执法监督，加强对本地疫情防控、复工复产相关执法工作的监督指导，及时协调研究解决执法中产生的法律争议和问题。对群众和企业反映强烈的不作为、乱作为、简单粗暴以及过度执法等问题，建立完善举报投诉处理机制，及时转送有关执法机关进行处理。对疫情防控执法过程中产生的执法不力、执法不公甚至是执法腐败等问题，该追责的要严格依纪依法追责。

此外，在执法保障方面，《意见》要求协调有关部门服务保障疫情防控执法一线工作需要，配足配齐行政执法设备和防护装备，加强口罩、测温仪、消毒用品等物资筹措和调配，以及就餐、值夜、交通等联防联控的后勤保障。并且要加强对执法人员健康检查、业务指导、上岗培训和安全保护，坚决防止带病上岗。

据新华网

世卫组织：中国疫情顶峰已过 尚未构成全球性大流行

世界卫生组织总干事谭德塞24日表示，世卫组织和联合国专家考察组已结束在中国的疫情考察工作，专家组认为中国防控措施避免了大量病例，疫情顶峰已过，尚未构成全球性大流行，有关情况应给所有国家带来防控疫情的信心。

“应该给所有国家带来希望、勇气和信心的关键信息是，这种病毒能够被控制。”谭德塞在世卫组织日内瓦总

部举行的例行记者会上说。

他说，专家组前往中国几个省份，也到了武汉市，在病毒传播能力、疾病严重程度及已采取措施的效果等方面有了一些认识。

专家组认为，中国疫情在1月23日至2月2日期间达到顶峰，此后一直在稳步下降。轻症患者康复时间平均约为两周，重症患者可能需要三到六周才能康复。中国防控疫情的措施避免了本可能出现的大量病例。

关于全球疫情形势，谭德塞说疫情尚未构成全球性大流行，但各国应该做好准备。

他呼吁各国根据实际情况评估风险，重点做好三个“保护”：第一，优先保护医疗卫生工作人员；第二，推动社区参与，保护最有可能罹患严重疾病的人，特别是老年人和已有健康问题的人；第三，有能力的国家应该尽力控制疫情，这有助于保护最脆弱的国家。

据新华社