

网上咨询3名医生3种说法 网约美容手术在小处置室进行

业内人士揭移动医疗三大突出风险



得病之后习惯通过手机来寻求帮助——经过几年来的发展，移动医疗已经走入越来越多的家庭。

所谓“移动医疗”，业内常用的定义是：通过使用移动通信技术——例如PDA、移动电话和卫星通信来提供医疗服务和信息，具体到移动互联网领域，则以基于移动终端系统的医疗健康类App应用为主。

移动医疗，改变了过去人们只能前往医院看病的传统方式。无论在家里还是在路上，人们都能够随时听取医生的建议，或者获得各种与健康相关的资讯。移动医疗正成为整个移动通信产业的热点。

尽管移动医疗取得长足发展看上去已是大势所趋，但仍然面临一些困难和风险。

有人专门倒卖患者信息

为了进一步了解移动医疗的运营情况，记者又联系了在某移动医疗平台工作过的黄先生。

“医院名气大，但是不见得医生的资质就好，并且大城市约号难也是一个很重要的现实问题。移动医疗的出现给患者提供了主动选择的权利。国家也出台了政策，鼓励三甲医院的医生多点执业，以缓解医疗资源紧张的现状。”黄先生说。

黄先生告诉记者，现在很多移动医疗采用的是OTO模式（线上到线下电子商务模式——记者注）。患者在线上通过App找到自己中意的医生，对其进行相应的询问。觉得满意的话，可以约线下进行面诊，一般都是到医生工作的医院进行，结束后再回到线上，与平台一同对医院及医生做公开的评价，这也是一个监督的过程。

当记者问及一旦出现法律风险与纠纷，患者、平台与医生或医疗机构之间该如何划分责任时，黄先生说：“移动医疗的风险现在还处于法律的真空地带。当初，我们的平台就研究过这个问题，想对做项目的患者给予一些保险业务。那段时间，我们与各大保险公司都谈过，但是因为缺乏先例，所以对具体的责任认定和细节都没有规范的标准。如果合作，成本会非常高，最后只能不了了之。据我所知，如果是去某个医疗机构在治疗过程中出现问题，则该机构担责，但因为平台只起到中介的作用，所以应该由机构对其进行赔偿。但是如果走的是非正规渠道，例如患者与医师私下联系进行治疗，那患者的权利就很难得到保障了。也是出于这个原因，我工作过的平台一直都与正规医疗机构合作，这样无论对平台自身还是对患者来说，都有保障。”

据黄先生说，现在移动医疗比较大的风险主要来自三个方面：

首先是存在患者与医师跨平台进行私下联系，例如第一次通过平台找到某位医生进行了玻尿酸注射，感觉效果还不错，那么下次患者很有可能会直接找到医生进行治疗。这样虽然省去了平台的中介费，但其实患者少了一道保障，属于冒险行为。

其次是移动医疗被“滥用”“错用”，有一些不适用的病症也被强硬地移植过来。

对此，黄先生举了个例子：许多咽喉有问题的患者把自己的检查报告及高清照片传到平台希望能得到专家的诊断。但是声带的问题往往非常复杂，很多时候需要医生看到患者声带运动的实际情况才能给出准确判断。单纯的“拍图问医生”给医生带来了极大的误诊风险，把病说大了会被认为是小题大做，把病说小了会被看成是误诊，医生往往也极为为难。

再次是关于患者信息的泄露问题。“现在医疗行业也存在着‘黑市’，尤其是移动医疗，专职倒卖客户信息的大有人在，也有黑客专注于攻击医院网络窃取信息。”黄先生说。

（据《法制日报》）

手术不在医院里进行

家住北京市朝阳区的李女士曾经想借助一款移动医疗App联系医生割双眼皮。

“当时也是经人推荐后知道了这个App。在网上查询后，发现App上的价格确实比医院和美容院便宜不少。”李女士说。

李女士告诉记者，去正规医院割双眼皮加开眼角的花费大概在1.2万元，但是通过移动医疗的方式，可能会省3000多元。

“具体的方式是，在App上注册后，App会派出私人顾问与你‘单线联系’。于是我注册了1个账号，果然有人联系我了解诉求。聊了一段时间后，我选择了他们平台的1名医生，并约好时间我和顾问一起到北京一家三甲医院，到诊室找到那名医生。见面后，医生根据我的脸型做了效果图，我也比较满意。”李女士说。

截至目前，李女士对于移动医疗提供的服务基本上满意，但是接下来当李女士询问是否在该三甲医院进行手术时，私人顾问与医生共同表示，医院的诊室排不开，要到他们合作的一家诊所进行手术，并且一直强调是绝对正规的。

“私人顾问带我去看了下手术环境，我发现是一个类似社区医院的处置室，看起来很干净，但是感觉还是达不到可以做手术的标准。我又具体询问是否会签协议以及手术风险承担的问题。顾问一再表示医生是专业的，他们已经进行过好多次手术，没出过任何问题，无需担心。但是到最后，我们还是没有明确归责等事项。考虑再三，我最后没有通过App联络医生进行手术，因为承担不了这个风险。”李女士说。

爱美之心人皆有之，侯小姐也一直想把脸上的一块胎记通过手术祛除。

“自从我通过App传照片问了医生后，就不断有整形医院、美容院给我打电话，言称非常了解我的情况，完全祛除肯定没有问题。当初，我只是在注册时提交了手机号，并且平台的特别声明也称不会将个人信息用作他用。现在，这些电话已经给我造成了困扰，感觉自己的隐私受到了严重侵犯。”侯小姐向记者讲述了她的遭遇。

网上通常只能看小病

家住北京市海淀区的张女士曾经使用过移动医疗。

据张女士描述，一天早上，她起床后发现身上起了很多红色的小疙瘩，于是她使用了搜索引擎上的“问医生”功能。

“我按照要求填写了主要病症、发病时间，并且分别上传了3张局部、整体、小疙瘩特写的高清照片。在提交这些信息后，弹出一个对话框，询问是否要绑定手机号，如果绑定，有答案后会有短信实时通知，否则只能时时打开网页查看医生是否有回复。”张女士说。

于是，张女士绑定了手机号。大约3个小时后，张女士就收到短信提醒，已经有医生回复了她的提问，但是并没有具体内容，她只好再次登录网页查看。

“有3名医生回复了我的问题，但是对我的诊断各不相同。1名医生判断是急性荨麻疹，1名医生回复说是过敏引起的症状，还有1名医生说是蚊虫叮咬引发的皮肤应激反应，而且他们并没有追问我的状况。”张女士说，问题并没有得到切实解决，“3名医生3种说法，没办法判断哪个是对的。我索性自己涂了点外用消炎膏，晚上症状就慢慢消退了。”

张女士告诉记者：“这种网络上免费的问医生，往往只能问小病，比如感冒发烧、扭伤、伤口护理等，即使误诊了也出不了大问题，他们也没有法律责任，而且你连举报的地方都没有。我觉得没有什么保障，所以一般还是去医院看病。”