

患者根据推荐热度、满意度评价寻医,医生要通过提高服务质量来“控评”

从一份持续一周的“病志”看互联网医患关系

受疫情影响,大部分医院的诊疗活动减少,无接触诊疗成为刚需。记者跟踪一份持续一周的“病志”,观察互联网思维如何改变医患关系,直观呈现互联网医疗的优势和不足。

“吹空调后一岁宝宝发烧到38℃,流鼻涕,嗓子好像有痰……已经第二天了,我该怎么办?”7月23日22时34分,宝妈王昕在病情描述一栏敲下这段文字。

这份互联网“病志”从第一个字开始,大部分信息由王昕填写。

以往患者在医院大楼里挂号、首诊、付款、化验、复诊、拿药,花费1-7天,甚至更长时间。在互联网医疗迅猛发展的当下,患者就拥有了不同的方式。7月23日-29日,《工人日报》记者跟踪上述互联网“病志”,观察互联网思维如何改变医患关系。

相比医生“职称”更看重“满意度”

今年初,受疫情影响,大部分医院的诊疗活动减少,无接触诊疗成为刚需。同时,催生了市场对于互联网医疗的迫切期待。

半夜不敢去医院急诊的王昕在手机应用市场选了下载量第一的一个网络就诊平台,注册账号登录后发现,普通号在线时间为10时-22时,急诊也是过了22时就要第二天受理。没办法,她申请了极速问诊。9分钟后,系统为她分配了一位二甲医院的儿科大夫孙晓彤。“发烧不超过38.5℃选择物理降温,超过了用美林退烧,间隔4小时以上。”“还是应当带孩子去医院验个血才能知道发病原因。”孙晓彤如是回复。

王昕端了盆温水,用湿毛巾擦拭儿子的腋窝、四肢和额头,又量了一次,体温降到了37.6℃。可很快,儿子的体温又上去了。王昕“病急乱投医”,她快速梳理下载或关注了好大夫、平安好医生等7个在线诊疗平台。结果给出的诊疗建议七七八八。

“有让我不给宝宝吃药的,有说吃退烧药或中药的,有说让我带孩子去医院验血的,还有让我观察3天的。我到底该听谁的?”王昕说。

7月23日晚到7月24日晚,本以为在线问诊会快速解决病症,结果却给王昕带来更多的困惑。后来,她分析说,出现这种情况是因为各个平台为她推荐的大夫来自福建、内蒙古、陕西、辽宁多地,有二甲或三甲医院,中医、西医医院,有儿科的普通医师、副主任医师和主任医师,医生的医学背景、经验、专业擅长各不相同,导致建议也不同。

被动分配医生没解决问题,她开始主动选医生。

在好大夫APP里,按疾病找专家,她在“儿科学”“发烧”菜单里找到了推荐的4924位医生,通过筛选地域、医院等级、科室、医生职称、出诊时间,她锁定了沈阳一家三甲医院的儿科主任医师王铁英。不是因为他是三甲医院的主任医师,而是因为他在患者投票中推荐热度“4.4”,态度满意度100%,疗效满意度97%。翻看患者评价,“问诊详细”“有解释有安抚”“理解病人焦虑”是排名前3的关键词。

坐办公室等诊到“抢单”找患者

互联网医疗让患者就诊方式发生改变,同时也改变了医生的看病模式。

王铁英擅长中西医结合治疗小儿反复呼吸道感染、咳嗽、肺炎、支气管炎、哮喘、营养不良等,工作已40余年。

在10分钟内,王铁英询问了发病病症、精神状态、采取的措施。在详细了解孩子的既往病史和过敏史后,他给王昕发了整整3页手机屏幕的语音,安抚王昕小孩发烧是常见病不用慌张,告知

她观察3天后,如果烧不退要去医院验血看是病毒还是细菌感染引起的,并对症下药。王医生嘱咐她时刻给小孩多喝温水,长时间高温38.5℃以上一定要吃退烧药,还详细发来了两种常见退烧药的用法用量,最后还嘱咐说有问题随时联系。

7月25日,在王铁英的指导下,儿子的烧没完全退去,但是王昕的心安定不少,孩子的精神状态也没有异常。

王铁英的态度不是一直这样好。他毕业后就在三甲医院面诊,“慕名”来的就诊患者很多,加上对常见病“司空见惯”,他看病时与病情无关的话基本不说。2009年线上出诊不到一周,他拿了第一个差评:“医生太高冷,问一句答一句,每句话不超过10个字。没解释清楚,不想再见。”王铁英至今还截图保存在手机里。在医院内,患者客气、感谢挂在嘴上,少有人提意见。即便有投诉甚至医闹,也是医院保卫科来解决。如今,他要通过提高服务态度和高质量来“控评”。

“控评”的好处,就是热度涨了,间接“增收”了。如今,王铁英可以在任何不坐班的时间段出诊。他在平台上“明码标价”:图文问诊50元,一问一答30元,电话问诊15分钟150元。同时,他还要和平台上全国41290位儿科医生竞争“抢单”。

7月26日晚,王昕结束了问诊,还给王铁英送去了价值5元的“小小心意”。线下医生收红包是明令禁止的,可线上收“礼物”是患者的认可。王铁英的暖心墙上共有700颗“心”,价值从5元到200元不等。

“连续3天的详细问诊一共才花55元。要是去医院我要一天一挂号,不是急重症,大夫话都说不上一两句。还有交通费,关键还折腾孩子,所以网上的定

价不算高。”王昕说。

线上解决不了的只能去线下解决

在给王昕儿子看病的过程中,王铁英举例说,一项发烧症状有可能是由细菌、病毒、原虫感染而引起,也可能是机体自身的原因。如果3天不退烧,还是需要到医院验血。

最终,7月26日21时,王昕和丈夫带着孩子,去附近儿童医院挂了急诊。“细菌、病毒交叉感染,必须要吃消炎药治疗。”和预想的差不多,没有焦躁不安的情绪,王昕淡定地领药回家,3天后,儿子退烧,彻底康复。

王昕总结一周看病的经历说,几乎所有的大夫都建议线下就诊,症状变急后一定要去医院诊治,医院有好的医疗环境、设备和一群经验丰富的医护人员,这是互联网医疗目前无法比拟的。

虽然线上医生可以开出处方,但是一些医院的特效药、处方药只能到指定的医院开。王铁英告诉记者,当地一些医院在探索派药到老百姓家附近的定点药房,患者在线就能看病开药,用来解决“慢性病挂号只为开药”的状况,但是药品库存、运送、专业售药人员等成本,医院目前难以承担。

“还有一个值得改进的是没有和医保联网。”王昕说,没有医保挂号和电子病历,问诊费用她不能用医保报销,连商业保险也不能报销。她的用人单位为她和子女缴纳了商业医疗保险,能报销部分医药费。但她在APP中申请开具的电子发票不被保险公司认可,而且也无法提供电子病历。

王昕希望尽快解决互联网“病志”水土不服的情况,畅通医保报销。

(据《工人日报》)

张居正



熊召政 著

正纳闷时,钱普领着一名年纪在五十开外的七品官员走进了亭子。他猜想来者就是并陘县令,但受好奇心驱使,他仍用手指着头上的那块诗匾问钱普:

“你们为何要挂这一块诗匾?”

“说到诗匾,这里头有一段故事,”钱普这会儿的心情仍是忐忑不安,见张居正有听下去的意思,才用一种神秘的口吻说道,“去年夏天,有一个老和尚从五台山朝拜归来,路过这里,看到这座亭子有些破败,就劝驿丞修缮,并说一

年之内,必有圣人经过。驿丞问他是何方圣人,他笑而不答,驿丞请他给这亭子赐名,他便写下“迎风亭”三字。字写好后,老和尚意犹未尽,又写下这首诗。驿丞一看是首打油诗,虽有灵气,却不是大雅之声,就没当回事。今年春节过后,卑职来此地视察,驿丞禀报此事,卑职就让他把诗寻来一看,觉得里头肯定大有玄机,遂令驿丞将它制成诗匾,悬于亭中。”

听罢故事,张居正更觉蹊跷,便问:“那个老和尚叫什么?”

“不知道,驿丞打听过了,老和尚不肯讲。”

“从什么地方来的?”

“也不知道。”

“老和尚讲没讲这首诗的来历?”

“也没有讲过。”

钱普回答得小心翼翼。其实他早从过往的荆州籍官员口中听得张居正孩童时的这则故事,特意让人将这首打油诗制成匾挂在亭子里头。这是他迎接首辅的“绝招”之一。但为了不显山不露水,他故意把故事编得玄而又玄。张居

正不知就里,竟信以为真,蹙着眉头苦苦思索那老和尚的来历。心想他怎么会知道我四岁时写下的这首诗,又怎么会要写在这么个三不管的小小驿站里头。帝王为龙,圣人为凤,这老和尚要驿丞将这亭子改成迎风亭,看来他是把我张居正当成圣人了,我只不过为匡扶社稷做一点实际功德,又算得上哪门子圣人?思来想去不得头绪,既觉得玄乎,更觉得滑稽。他有心向钱普挑明这首诗的来历,又怕把事情弄得更复杂。正犯难时,钱普小心问道:

“首辅大人,要不要进驿站稍事休息?”

“也好,”张居正一眼瞥见众官员尚在原地傻痴痴地跪着,便吩咐钱普让他们起来。他走进驿站,回头指着尚在亭子里不敢挪步的并陘县令,道,“请你进来。”

驿站的厅堂早已收拾得清爽宜人,一尘不染,随张居正一道南行的锦衣卫指挥使曹应聘、工部员外郎许嘉林、钦天监监正张应祥等也都进来安排了座位。宾主坐定后,张居正呷了一口茶,然后问坐在他斜对面的并陘县令:

“你可是叫韩里奇?”

“卑职正是。”

韩里奇欲起身离席再跪,张居正伸手将他拦住,又将他上下打量一番:这是一个五十多岁的人,胡子已经花白,面孔黧黑瘦削,乍一看似有猥琐之态,但再多看几眼,就会发现他身上有一股子倔犟的气息,特别是那一双总是半睁半闭的眼眶中,射出的光芒总有些与众不同。打从看第一眼起,张居正就对这个人产生了好印象,当然,这其中不排除有先人为主的因素。却说张居正此次南行,特意花了几天时间,将沿途所要经过的各府州县的官员档案从吏部调来,逐一披览。因为这一路上,他免不了要同这些官员见面,同他们说什么,怎么说,总要做到心中有底。披阅中,他对韩里奇这个人产生了兴趣。此人是嘉靖三十八年的进士,以此资历,仍在当一个七品县令,在全国一千三百多个县中,可以说是绝无仅有。张四维、马自强都是这一科的进士,如今都已入阁当了皇帝身边的辅弼之臣。两相比较,悬殊太大。