人民日报海外版
2020年4月17日 星期五
责编：史志鹏 邮箱：zhipengshi2010@163.com

义诊专区、疫情地图、健康科普、药品到家、海外平台——

线上诊疗开辟抗疫“云战场”

本报记者 **史志鹏**

近期，国家关于充分发挥互联网诊疗优势的政策文件频频出台。受疫情影响，公众线上医疗需求直线上升。在原有互联网医疗平台的基础上，各地实体医疗机构纷纷试水，开通线上业务，服务广大患者。

疫情暴发以来，各大互联网医疗机构迅速反应，积极协调医疗资源，动员各方医疗力量，及时推出在线咨询、诊疗、资讯、科普、送药等多种服务。线上医疗，“云战场”中显神通。

王 鹏作（新华社发）

线上问诊有优势

“我发烧了，是不是感染了新冠病毒？”“最近喉咙不太舒服，有点咳嗽，怎么办？”疫情之下，公众的焦虑与紧张情绪普遍存在，在疫情暴发初期尤为明显。“总怀疑自己得病怎么办”的话题曾一度冲上微博热搜，引发社会热议。

作为线下医疗的有力补充，线上医疗在疫情防控中扮演了重要角色。丁香园首席用户增长官、丁香医生负责人丛露露表示，随着对疾病的了解越来越深入，更多的人开始关注自身健康状况。民众在居家隔离时有了症状，无法自行判断，长时间易产生恐慌。在线问诊，这时候就能很好地帮助舒缓紧张。

特殊时期，很多医院非急症门诊关闭，不少地方实行了严格的交通管制和封闭式管理。常见病、慢性病患者的复诊与用药成了问题。这该如何是好？

“常见病、慢性病患者，在疫情蔓延的情况下不敢去医院，担心有交叉感染的风险。对于他们而言，在线复诊、送药上门等服务，就是治病的重要渠道。”微医品牌传播高级总监张颂奇对记者说。

业内人士透露，早期的咨询答复以安慰缓解、给予家庭护理建议为主，包括判断是否属于新冠肺炎、口罩佩戴方式、低热处理办法、孕产妇相关防护等。此后，高血压、糖尿病等慢性病相关咨询逐渐增多。

“疫情期间，线上医疗充分发挥了无需面对面接触的优势。”平安好医生董事长兼CEO王涛介绍，通过提供各种服务，提前为线下导诊、分诊，有效缓解了线下医疗资源紧张的压力，能够让新冠肺炎患者及时就医。

“受本次疫情影响，支持互联网医疗发展的趋势更加明显。”中国社科院健康业发展研究中心副主任陈秋霖表示，互联网医疗的表现，可称之为“第二战场”。

业内人士指出，线上医疗并不是刚刚出现，已发展多年。疫情是一剂催化剂，客观上完成了一次很好的用户教育，相当一部分用户第一次了解到线上医疗的价值所在。越来越多的人开始尝试这种“不见面”的问诊方式。

据统计，截至4月13日，微医互联网总医院累计为173万余人提供咨询服务，其中，湖北用户有20万人；截至3月30日，丁香医生问诊量达120万人次，用户查看“新冠肺炎”单疾病词次数达1亿次；从1月20日至2月10日，平安好医生APP新注册用户量增长10倍，新增用户日均问诊量是平时的9倍；阿里健康问诊量曾在一天内突破10万人次。好大夫在线、春雨医生、京东健康等平台问诊量也有大幅增加。

同时，各地实体医疗机构纷纷行动，开通线上功能，有的还积极推进互联网医院建设。“湖北卫生健康委2月3日同意授权我院互联网医院资质。目前主要针对复诊患者的治疗。”武汉大学人民医院门诊管理服务部主任孙璇告诉记者，截至4月6日，“武大云医”APP完成图文、音频问诊累计17964人次，开具处方1511个。

云端发力齐战疫

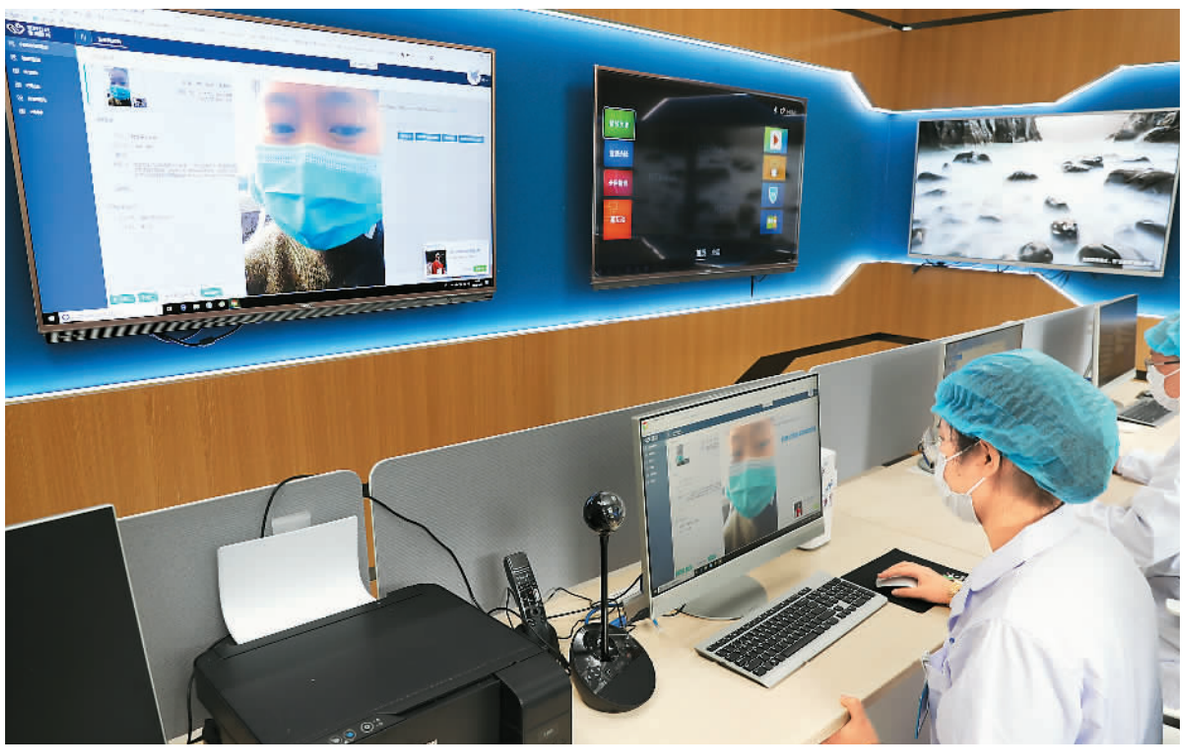
要想走向胜利，先要掌握动态。1月21日，丁香园“新型冠状病毒肺炎疫情实时动态”H5页面上线，首次以地图形式实时呈现全国疫情病例分布。截至4月13日，累计浏览量破36亿次。

望亭松是平安好医生抗冠病毒指挥中心专家组成员。1月23日晚，一名乘坐高铁的用户向他咨询。用户反馈有发热、胸闷、咳嗽等症状，通过仔细询问，望医生得知他不久前去过武汉。“因为无法排除感染的可能性，我立即电话联系了该用户。”望医生回忆说，随后我们通知列车长对该用户采取了隔离措施，并联系上当地的疾控中心。经过两次筛查后，最终排除了感染可能性。“这是一整套防扩散应急机制的启动。若真的是病毒携带者，密闭环境下的传播风险就太大了。”

面对疫情，各大互联网医疗机构的医生始终坚守在线上战场，开通义诊专线为公众，特别是湖北武汉居民提供疫情防护指导。1月24日晚，阿里健康定向针对湖北居民，在支付宝上线免费在线问医，随后在手机淘宝上增设入口。

在丁香园副总裁、丁香医生品牌创始人初洋看来，科普同样重要。“只有进行全民健康科普教育，提升健康素养，线上问诊才更有效。”丁香医生组织医生和科普作者，以图文、音频、视频公开课等形式制作了大量防疫科普和辟谣类内容。据悉，丁香园累计发布科普内容3600多条，累计阅读量达35亿次。

图为2月19日，湖北省孝感市第一人民医院与重庆医科大学附属第一医院医护人员在湖北孝感进行远程会诊，在线讨论并优化患者诊疗方案。 新华社记者 **胡虎虎**摄



图为3月11日，在江苏省南通市首家互联网医院，康复治疗师进行视频问诊，解答患者咨询疑问。 **许丛军**摄（人民视觉）

2月27日，山东省泰安市首次实现医保在线支付。图为在泰安市中心医院慢病服务中心，配送员在核对线上药物清单。 **陈 阳**摄（人民视觉）

针对“宅”家民众的心理问题，各机构推出心理疏导服务。服务对象一般包括一线医护人员，确诊、疑似患者及其家属，还有陷入焦虑的普通民众。

哪里有用药需求，哪里就要跟上供应。2月6日，阿里健康开通“买药不出门”服务，线上开方、送药到家，为患者提供便利。不到三天，页面累计访问量近300万次。之后又推出“缺药登记”“放心购药”等服务。为满足湖北近1300万慢病人群需要，阿里健康设立“湖北地区缺药登记”专区。患者提交信息后，平台将调动全国与湖北当地连锁药店资源寻找急需药品，力争72小时之内反馈。

“一名定居西班牙的华人曾联系我们一位全职医生，反映自己出现了部分症状。但当地疫情形势十分严峻，他既怕感染家人，又不敢去医院。”平安好医生一位负责人说，待医生详细咨询并为他排除了感染可能性后，用户这才松了口气。

随着疫情在全球持续快速蔓延，各机构迅速开设海外平台，贡献中国抗疫方案，积极驰援国际战疫。阿里健康设立“海外侨胞在线咨询”专区。丁香园·丁香医生推出英文版全球新冠病毒实时疫情地图。“微医全球抗疫平台”上线，截至4月9日，累计服务超过300万人，服务范围涵盖222个国家和地区。

武汉大学人民医院互联网医院已举行10场国际视频会议，与美国、意大利、爱尔兰、埃及、赞比亚、坦桑尼亚等国分享诊疗经验，并对中国特有的中医药诊疗做了详细讲解。

内功外力不可缺

对互联网医疗机构而言，医生是核心要素，也是公众关切所在。医生的质量与数量很大程度上决定了诊疗的水平与效率。为保质保量，各机构使出浑身解数。

“1月23日‘新冠肺炎实时救助平台’上线时，微医从入驻平台的36万名医生中邀请了1500名专家作为先头部队，投入线上抗疫。目前参与义诊的医生数量已超过5.4万。”张颂奇说。

平安好医生从线下医疗机构招募专业能力强、临床经验丰富的医学专业人员，组成医疗团队为用户提供及时高效的7×24问诊及多元化服务。这些医生来自北京军区总医院、上海长征医院等中国知名三甲医院。

线上医疗自动化、智慧化水平不断提高。疫情期间，科技的作用可圈可点。协助用户快速筛查初判十分必要。借助医疗数据和学科数据库，微医通过AI导诊、分诊，实现了精准医患匹配和治疗方案匹配，大大提高了问诊效率。平安好医生利用区块链、云计算等技术，保障数据安全，保护用户隐私。

远程会诊也被广泛应用。黑龙江省齐齐哈尔市碾子山区人民医院2月7日收治了一名发热患者，但不能完全确诊。得益于“微医抗冠公益会诊平台”，1200公里之外的中国人民解放军总医院的专家们完成了会诊，综合判断其为高度疑似病例。

实现行业的可持续发展，借助外力不可或缺。疫情暴发后，国家出台多个政策文件，提到要充分发挥互联网诊疗服务在疫情防控中的作用。2月底，武汉将多家互联网医疗机构在线诊疗纳入医保支付。武汉大学人民医院互联网医院就是其中之一。“之前只是面向重症慢病患者，现在我们已实现线上医保结算全覆盖。”孙璇说。

据介绍，处方由药师线上审核后推送至定点药房，药房核实参保人信息，自动进行医保结算。参保人可通过支付宝、微信等方式支付自付部分。

3月2日，国家医保局、国家卫生健康委联合印发《关于推进新冠肺炎疫情防控期间开展“互联网+”医保服务的指导意见》，明确常见病、慢性病患者在互联网医疗机构复诊可依规进行医保报销。3月5日，中共中央、国务院发布《关于深化医疗保障制度改革的意见》，提出将符合条件的医药机构纳入医保协议管理范围。由此，全国多地相继出台具体政策，推出惠民举措。

政策红利的释放，带来的不仅是便捷，还有人们就医观念和习惯的改变。但线上医疗能否实现新的发展，还取决于互联网医疗机构自身的表现。疫情过后，线下医疗逐步恢复，如何留住用户，是整个互联网医疗行业须认真思考的问题。人民群众的医疗健康需求只会增长，修炼内功仍是第一要务。毕竟谁能给公众提供更满意的线上医疗服务，谁才能更受市场的青睐。

品牌论

线上诊疗 病有所医

康 朴

当前，中国疫情防控阶段性成效进一步巩固，复工复产取得重要进展，经济社会运行秩序加快恢复。成绩来之不易。在这场疫情防控人民战争、总体战、阻击战的全环节、各方面、总进程中，线上医疗发挥关键作用，也显示出其在实现全民病有所医的巨大潜力和发展空间。

远程会诊是畅通生命绿色通道的重要手段。全国各地组织300多支医疗队伍奔赴湖北点对点开展救治工作。有些病患合并症较多，病情复杂，为更好救助患者，需要开展多学科协同诊疗。借助远程会诊，专家们对病例进行细致研讨，解答了医疗队早期治疗方案的疑惑，增强了战胜疫情、治愈患者的信心，也更大限度地发挥了现有医疗资源的潜能。如中国医科大学附属第一医院建立新冠肺炎远程平台，医疗队与医院专家组密切配合，不仅对派出的医疗队独立接管的重症病区患者确立诊疗方案，还与武汉、襄阳等多地8家医院建立联系，多次通过远程会诊救助患者。

在线问诊是有力维持医疗秩序的关键力量。全力救治新冠肺炎患者的同时，也要统筹做好其他疾病患者的医疗救治工作，不能顾此失彼。“我的症状是流感还是新冠肺炎？”疫情暴发时，也是流行病高发期，许多流感患者对自己身体状况存在疑虑。可疫情来势汹汹，不敢轻易外出。这时，互联网医疗机构迅速反应，阿里健康、平安好医生、丁香园等多个平台开展线上义诊、名医直播，为公众提供线上服务答疑解惑。电子处方在线开，药品配送上门来。许多患者在实现病有所医的同时，避免了外出就医面临的感染风险。这对于有效阻断传染源、切断传染链、避免交叉感染十分重要。国务院应对新型冠状病毒肺炎疫情联防联控机制综合组近日印发通知，提出要充分利用“互联网＋医疗”优势，做好互联网诊疗咨询工作，肯定了这一形式。

线上医疗不仅是防疫期间的权宜之计，更是医疗资源落后地区居民实现病有所医的重要依托。我国医疗资源城乡、区域配置差异客观存在。通过加大资金投入力度，的确可在短期内提升医疗设施硬件水平，但要建设较高素质的医疗工作队伍，仍需更多时间和耐心。全国所有三甲医院都开展了远程医疗服务，不仅覆盖了全国所有贫困县县医院，而且正在向乡和村一级延伸，这对落后地区居民实现病有所医意义重大。对落后地区患者而言，一个摄像头、一块屏幕，再连上网络，就可以享受专家远程医疗，避免跋山涉水旅途劳顿，省时省力又省钱；通过远程会诊，偏远地区医生也可获得专家指导，落实专家诊疗方案，逐渐提升自身素质和基层医院服务质量，更好服务当地居民。可以说，远程医疗是打破医疗资源时空限制、更加合理配置医疗资源的有力手段。

在线医疗行业需顺势而为，修炼内功实现高质量发展，强化在线医疗队伍建设，提升专业化人性化服务水平，借助5G网络通讯技术和高清显示设备等新技术成果提升科技含量。在线医疗将成为健全重大疫情响应机制的长效手段，在平战结合的疫病防控和公共卫生科研攻关体系中占据更加显著位置，也会为实现全民病有所医，健全医疗卫生服务体系发挥更关键的作用。