

冒用身份提供咨询 回复敷衍退款困难 先药后方泄露隐私

## 网上健康咨询平台乱象丛生

本报记者 文丽娟 本报见习记者 丁一

“眼部干涩、有异物感、经常流泪。”前段时间，北京市民翁虹因眼睛不适，到某健康咨询服务平台线上咨询，输入上述症状后，平台称其患上了“干燥综合征”，服用蜂胶可以大幅缓解症状。平台显示，接受咨询并提供此方案的，是北京某三甲医院一位知名医生。

翁虹心想，“专家推荐的产品肯定没问题”，便花300多元购买了一盒蜂胶软胶囊，可服用一阵后并没有效果。最近，她看到有媒体报道称该健康咨询服务平台冒用医生名义在线提供健康咨询，才意识到自己被坑了。

随着互联网医疗的发展，在线上寻求健康咨询问诊成为越来越多人的选择。中国互联网络信息中心公布的《第51次中国互联网络发展状况统计报告》显示，截至2022年12月，我国互联网医疗用户规模达3.63亿，同比增长21.7%，成为去年用户规模增长最快的应用。

然而，《法治日报》记者调查发现，互联网健康咨询问诊服务快速发展的同时，存在部分回复内容过于随意、回复内容包含虚假信息、冒用他人身份提供健康咨询、打着“健康科普”的名义进行广告宣传等现象。此外，医生误诊、先药后方、AI开处方药、泄露患者个人信息等问题也屡见不鲜。

### 移花接木开展咨询

### 回复内容僭越红线

李医生系某北京某三甲医院风湿免疫科副主任医师，日常接诊过程中，有患者向他反映，一家提供健康咨询服务的平台上，发布了大量以他名义为用户提供的健康类回答。李医生说，平台冒用其名义进行健康咨询内容发布，甚至宣传保健品，“无论是从医德还是专业角度来说，医生都不会给出此类反馈”，于是将该平台诉至北京互联网法院。

法院经审理认为，涉案平台未经原告授权使用其姓名、照片及单位职称在网站上发布问诊答复内容，侵害了原告的姓名权及名誉权，判决该平台赔礼道歉并赔偿精神损害抚慰金。

据了解，近期，北京互联网法院新增多起健康咨询服务平台的网络侵权责任纠纷案。这些纠纷的原告均系北京各大三甲医院医生，他们偶然发现上述平台有大量以自己名义提供的健康类回答，且这些回答中含有明显超出正常寻医问诊答复范围的内容。

“互联网健康咨询和诊疗是有区别的。对于互联网诊疗，国家卫健委有明确规定，从事的机构和医生都要满足特定要求，可以从事常见病和慢性病的复诊，可以开具诊疗方案。而健康咨询则无明确规定，但有一条红线不能突破，即不能出具具体的诊疗方案。”北京互联网法院综合审判一庭法官郭晟对记者说。

作为上述系列案件的主审法官，郭晟注意到，其他法院也有患者诉健康咨询平台健康权的案件，“网上健康咨询平台乱象丛生，只是目前进入司法领域的案件数量还相对较少”。

他认为，缺乏有效监管，加上平台为了流量主动配合侵权，导致健康咨询问诊乱象多发，比如有以健康咨询为名替医疗机构打广告的，有卖药的，还有为不具医疗诊疗资质的机构引流等的。

记者在网搜索“什么程度算是脱发”“脱发是由什么引起的”等话题，一系列链接跳转出来，回答的医生来自五湖四海各个医院。记者点击网页首条链接，跳转至“某中西医结合皮肤病医院”，显示其团队共10名医生。

对方让记者留下姓名、联系方式等信息，可进行“免费咨询”。当记者提出“医院是否有相关资质”等问题后，对方避而不答，反而强调“只要是针对性治疗，脱发是可以做到很快治疗好的”“您描述的这种情况，通过合理治疗都是可以恢复的”，并反复提醒记者添加其社交账号，称“更方便解答”。

没有接诊却不退款

问诊价格缺乏标准

“等了半天，医生一直没有回复，等我看见回复时，服务已经结束了。我要求退款，平台不退。花了60元，就得到一个不到20字的回复，还是我已经知晓的结果，根本没有达到咨询的目的。”来自湖南常德的郭明吐槽道。

前不久，郭明的嘴里出现不少溃疡，喝水都疼，他想先在网上咨询一下病因，便在某健康平台注册账号，花钱购买了服务，结果买来一场闹心。

郭明的经历并非孤例。“医生答非所问，不回复提问，平台不退款”“不是医生本人接诊”……记者梳理发现，截至6月5日，某第三方投诉平台上针对健康咨询问诊的投诉达2000多条。从这些投诉来看，不少消费者认为健康平台医生回复敷衍、退款比较困难，甚至还出现未接诊却不退款的情况。

此外，问诊价格没有统一标准也是很多消费者的“槽点”。北京某高校大四年级学生张兴泽体虚多病，有段时间他经常用健康咨询问诊平台，使用感受是：方便但不太靠谱，尤其是定价很混乱。

以某健康平台为例，同医院同科室同为副主任医师级别的医生，在该平台的图文咨询价格分别为99元、200元，相差近100元。张兴泽还注意到，线上问诊价格较高的医生，线下问诊价格仅10多元，而线上问诊价格较低的医生却查无此人。

还有一次问诊经历让他记忆深刻。他皮肤起了一些小红点，奇痒无比，为了快速解决问题，他打开一个在线问诊App，花了109元挑了个专业医生进行图文问诊，医生说患上了一种皮肤病，建议购买相应的药物进行治疗。因没有效果，他去线下医院进行检查，结果是吃菠萝过敏。

北京某三甲医院一位刘姓医生告诉记者，医生回复敷衍、不专业，价格混乱，再加上用户付费却得不到相应的服务等一系列情况，都表明目前对健康平台的监管还存在一定缺失。

开处方药不开处方

审核环节形同虚设

除了咨询问诊，购买处方药是“互联网+医疗健康”便民的另一个特色。然而，记者在调查中发现，一些互联网医疗平台却采用“先选购药品，再因药配方，甚至由人工智能软件自动生成处方”的操作方式。

记者近日在某购药平台下单处方药左氧氟沙星胶囊后，平台提示“请选择线下已确诊疾病”。记者在“疾病栏”随机勾选了几项，“处方/病历/检查报告栏”空着，并确认“已确诊此疾病并使用过该药，且无过敏史、无相关禁忌症和不良反应”，很快便通过了验证，提交清单后，系统跳至问诊版块。

很快，有“医师”接诊，连续发来数条信息，其中第一条强调“互联网医院只对复诊用户提供医疗服务”，后续几条信息均为确认有无过敏史或处于特殊时期。在记者没有回复的情况下，对方也发来一张处方单和购买链接。

北京市民杨木也有过类似经历，他怀疑屏幕背后接诊的不是真的执业医师：“在××平台购买处方药时，感觉对方跟机器人没有差别，只要打字过去，对方就会在几秒钟内迅速同意，根本没有给出任何专业意见。”有一次，他故意描述一些不是欲购药品适应病症的情况，结果对方仍然很快开了处方。

多名业内人士认为，“隔空”诊疗并不适合所有患者，常见病、慢性病的复诊，是较长时间以来互联网诊疗的定位。不过，对于何为复诊，业内一直缺少具体标准，导致出现一些监管真空。

“假如是正规互联网医院，有执业资格的医生开具的电子处方，应该有医生的签名、互联网医院电子章。不排除有些小型互联网医疗平台存在用人工智能、机器人等工具自动生成处方，一些大平台会用 AI 等来辅助医生问诊，比如问病人几岁、哪里不舒服等，但是处方必须要求医生来开。”前述北京某三甲医院刘医生说。

他还注意到，不少平台为谋取利益，采用“AI 开处方，客户直接取药”的模式，处方开具、审核环节形同虚设，要么直接跳过开具处方这一流程，要么对用户上传的处方并不实际审核，这类行为严重违反了我国药品管理制度，也给患者用药安全埋下风险隐患。

患者信息一旦泄露

或被利用实施诈骗

在线上健康平台咨询问诊会不会泄露个人信息，也是多名受访患者提出的疑问。

有一次，杨木的后背上起了不少红疹子，便在某健康平台进行问诊，结果没过几天，他就陆续接到多个广告电话和短信，有询问是否需要植发的、有推销护肤产品的，甚至还有借贷公司打来的推销电话。

“问诊时，平台采集的个人信息和健康情况会不会保存好，这些信息会不会流向第三方？”杨木很是担心。

生活在吉林长春的任微也有此担忧：“不管是自己还是家人的身体出现问题，我都习惯到网上查询相关病例作为参考，特别担心自己的健康信息被泄露甚至曝光。”

此前，工信部曾通报过多款互联网医疗 App 在个人信息收集及使用方面存在严重问题，包括超范围采集个人隐私信息、未经本人同意向他人提供个人信息、收集与医疗服务无关的个人信息等。

还有媒体披露，一家移动安全服务商曾对 10 款热门医疗类 App 进行专业的安全检测，结果显示这些 App 的安全性都很低，甚至有 App 没有采取任何防护措施。

“与其他类型 App 相比，医疗类 App 泄露个人信息可能会导致更严重的法律问题。如果个人健康信息被泄露，不法分子可能利用这些信息实施精准诈骗，比如利用‘病急乱投医’的心理向患者非法售卖或推广药品。”刘医生说。

严格审查资质条件

完善药品追溯体系

近年来，为规范互联网诊疗行为，《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）》等规范性文件陆续出台。尤其是去年 6 月国家卫健委、国家中医药管理局联合制定的《互联网诊疗监管细则（试行）》，针对互联网诊疗中处方审核、隐私保护、诊疗质控等社会关注点作出详细规定。

长期关注线上健康问诊现象的医疗领域评论员李一陵认为，这些规范陆续对医疗机构、人员、业务、质量安全监管等作出明确规定，有利于推动网络问诊的规范发展，但要彻底排除问诊陷阱，仍然需要监管部门与相关平台通力合作，推动行业走上规范化和标准化道路。

“卫生健康行政部门要严格建立行政许可制度，完善当地互联网问诊医疗机构和从业人员的电子注册系统，认真核验从业人员资质，可在平台显著位置发布其照片、从业经历和主要成果，方便患者在线上咨询问诊时有可选择性。”李一陵说。

他提出，互联网健康咨询问诊平台要实现全程留痕，对拟开设网络问诊的医疗机构或医生专家，严格按照相关规定审核资质条件，包括许可证照、从医资质和信用记录等。

“监管部门也要和互联网健康咨询问诊平台加强信息沟通，完善患者在线的知情同意、监管者后台的审核提醒等机制，实现全程动态监管，一旦发现忽悠患者、售卖假药等违法行为，及时封停网络账号，提交相关部门依法追究。”李一陵建议道。

北京中医药大学法律系教授邓勇说，要让“严禁使用人工智能等自动生成处方”的规定落到实处，必须考虑多重因素，明确人工智能等主体的地位。目前的《处方管理办法》《医疗机构管

理条例》等规定处罚对象局限于“人员”，后续应该考虑到人工智能等主体的特殊性，对仅由人工智能等自动生成处方的，应当与“使用非卫生技术人员”一样，直接追究医疗机构的责任。

此外还要完善药品追溯体系。“有关部门应当加大对处方源真伪的审核，对处方源建立严格的审查制度，完善关于处方源的法律法规。利用互联网优势，充分利用二维码识别功能做好在线处方的审查工作。同时完整保留交易记录和交易证据，确保监管能够追根溯源。”邓勇说。

郭晟则从患者角度提出建议：患者首先要了解，“即使是正规提供互联网诊疗服务的互联网医院，也不得提供首次发病的首诊服务，首诊必须去线下医疗机构进行确诊”。如果是对常见病或慢性病进行复诊，可以选择通过正规互联网医院进行。对于健康咨询平台，患者可在上面了解保健知识，比如有关常见病的科普以及常见药的使用禁忌，如果此类平台涉及对具体病症给出具体的诊断和用药建议，则涉嫌违规。

（文中在线咨询问诊者均为化名）