

# 疫情时期在线问诊火爆,会成为未来常态吗?

◆周末评论

## 有序开放公共场所、风险可控应是一条底线

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咨询或线上咨询,疫情近千万人次。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?

### 疫情时期在线问诊火爆

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,去医院的危险,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,在线问诊平台日均访问量达10万人次左右,高峰期一小时服务上万名用户。相较平时,呼吸科、感染科等访问量呈现六七倍的增长,心理咨询访问量也大幅上升。

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,网上咨询访问量已超过上万人次。

“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聚集,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,



在线问诊 王鹏

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娟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,如医生资质、服务水平差异,无法解决用户购药的直接诉求,难以与线下医疗机构形成紧密连接等。

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。

陈乔娟分析称,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。

◆特别关注

□舒静 董小红 邱冰清

## 走进特殊时期不同境况中人的内心

# 人间来信,读懂中国人的战疫观、朴素情

◆视点

夏江临、许诗琨、蔡毅、林军、王跃文、姜贝贝、张凤……越写越长的名单里,或许没有

被大众熟知的名字,但他们说的话、遇见的事,却是此时此刻太多人的心里话、切己事。

过去一周,这些名字通过腾讯视频网络独播的文化节目《见字如面》被更多观众认识。他们是一纸素笺的写信人、收信人,但信的起点与终点又不止于他们——特殊时期,一封封人间来信,其实连接着所有“同身共命,同气连枝”的人。

已走到第四个年头的《见字如面》素以明星读信、读名人信见长。总导演关正文说:“从疫情开始,我们就一直在关注、收集相关信件。全国普遍实施隔离措施之后,写信,成了人们交流的重要方式。通过网络,大量信件成为感动亿万人的公共素材,极具传播价值。”于是,节目推出抗疫特别制作版,走进特殊时期不同境况中人的内心。

展读这些信,我们能读懂中国人的战疫观、朴素情。

### 一线来的实录,为特殊时期存档特别记忆

特别节目的第一封信来自上海。夏江临与丈夫许



诗琨是不同医院的护士,结婚六年,今年春节,他们才第一次拿到了可以共度除夕的排班表。疫情的到来打破了计划。作为上海首批医疗队成员,许诗琨刚吃了15分钟年夜饭,就在一通电话后紧急奔赴武汉。两天后的下午,他所在的上海医疗队正式接管了武汉金银潭医院北二楼普通病房和北三楼重症监护病房。大年初七,妻子在挂念中写下家书“我多么为你自豪”。

已上线的五封信中,有三封出自一线医护之手。除了夏江临的文字,还有武汉市中心医院蔡毅医生写给小卖店老板的送别信,以及军医张凤许给自己的生日愿望。蔡医生的悼念里,那位已逝去的凡人小林固然是主角,但人们也能从侧面看见医护人员的工作状态。平日里,“医生忙,快递小哥等不了”,所以医院门口的小卖店是医护人员取快递和外卖的中转站;疫情当前,已连续工作两周身处疫区的蔡医生被通知退下休息,“但我还是决定带着四个小伙子继续下一个14天”“我就想留在这里,继续救治更多的人,更多小人物,更多武汉市民”。张凤许在32岁生日那天的日记里,人们跟着她的讲述,看见“密不透风的防护服、略有雾气的护目镜”,更读到了方舱医院里医患间的相处点滴,“八天,有几个病人已经叫得出我的名字,好心的老太太喊我看新闻里我们的同行”。

隔离区外,普通人知道医护辛苦。而这些一线来的实录,让人们得以跟随医护的主观视角,了解隔离区内最细腻、切近的点滴,为特殊时期存档特别记忆。

### 平凡人的视角,承载我们血肉相连的爱与痛

林军是目前五封信里唯一一位永远无法抵达的收信人。在被新冠肺炎夺去生命前,他的小卖店在武汉市中心医院门前开了十多年。快递尚未普及时,他是医护们的送货人,推着小车准确送达。手机支付还不成熟时,他会给白大褂里不放现金的医护人员结账,说是回头给,可大家忙起来有时会忘记。时间久了,记得清账的,林军说个数,记不清的,就大家商量个数。十多年比邻而居,“脸圆圆的,黑黑的,一脸和气的汉子”成了医护人员最熟悉的陌生人。就像蔡毅医生在送别信里写的,“我都不知道他叫林军,还是林君,还是林均”。

“小人物”,是蔡毅医生笔下反复提到的词。医院就是人间,往来都是平凡人,无论小人物林军还是每个病患,“很多这样的小人物,在我们身边,不那么起眼。突然没了,我们才发现,他在我们生命中是那么重要”。事实上,“小人物”之所以重要,因为像林军那样,他勤劳善良热爱每一天的模样,也是我们希望自己努力生活的样子。“小人物”之所以重要,因为这次战“疫”中牺牲的、逝去的、战斗的每个人,本是社会各个岗位上日复一日的奋斗者,是所有平凡人共同撑起了社会运转,构成了美好人间。

网友为许诗琨儿子的童言眼眶一热,“爸爸去打怪兽了”;为蔡毅的肺腑之言泪流满面,“也许我也会顶不住压力,我也会被感染,但是,那又如何呢?大疫当前,有何惧哉?!”也会为张凤许思考的问题激荡满怀,“我并不后悔,哪怕不久后的某一天我将回归平凡”。共情,因为平凡人的视角,承载着我们血肉相连的爱与痛。

### 致未来的思考,以敬畏与珍惜拨开生命迷雾

准确说来,王跃文和姜贝贝的信没有具体的收件人。湖南作家王跃文写了一首诗《假如我还能活下去》,成都的中学生姜贝贝以拟人口吻替新冠病毒写了封“病毒来信”。异曲同工的是,他们的目光所及都包含了未来。

中学生的信中,她让病毒成为主角,生动模拟了邪恶的病毒入侵人类的进程、战术、计谋和心态变化。站在“对手”的视角,她讲述了武汉、湖北和全国人民奋勇抵抗的故事。关正文说,这场战“疫”对每个人来说都有不同的意义,战士们上前线,普通人坚守堡垒,未成年的孩子们也希望以他们的方式尽己之所能。所以这封信里,“病毒”对戴口罩、不聚会的人们无计可施,在人们团结一心的场景前“感受到了末日气息,我就要投降了”。

作家把对未来的思考写进了诗歌。疫情终将过去,劫后余生的我们,将有怎样的改变?假如我还能活下去,我要加倍爱我所爱的人“我会有更多敬畏”“我的餐桌上会更加简单”“我能想到的恩人,是种棉花的农民,是织纱布、制口罩的工人,是送口罩到家门口的快递小哥,是也戴着口罩、穿着防护服、不眠不休与死神搏斗的人”……

生命的迷雾聚了又散,散了又聚。疫情过后,我们都将拿着沉重的台本,重新踏进日常生活的河流。这些人间来信,从不同维度让人明了,那些消逝在身后的人与事不再回来,“敬畏”与“珍惜”也不是抽象的词,而是云开雾散后,值得每个人握在手心里的生活的答案。 □王彦

## 文明返岗 共抗疫情

- 1.上下班时**  
务必全程佩戴口罩。上班途中建议步行、骑行或乘驾私家车上班,乘坐公共交通工具时,尽量避免用手接触车上物品。
- 2.进入岗区**  
进入前请自觉接受体温测量,若超过37.3℃,请自觉回家休息观察,必要时及时就近到定点医院发热门诊就诊。
- 3.入岗工作**  
多人一起工作、参加会议、接待外来人员时,请务必佩戴口罩,尽量不开会,保存清洁、通风的环境(每日通风3次以上)。
- 4.用餐时间**  
尽量在家用餐,减少在餐馆、食堂用餐;确需在餐馆、食堂用餐时,要坚持错峰用餐或打包分餐,避免扎堆用餐。

**文明返岗 讲究卫生**

- 返岗戴口罩
- 见面不握手
- 减少面对面
- 会议网络传
- 全民勤洗手
- 文明按电梯
- 室内勤通风
- 喷嚏用纸巾

**疫情防控 人人有责**