

## ●“解剖”身边的数字经济②

# 从一份持续一周的“病志”看互联网医患关系

## G 民生经济看点

本报记者 刘旭

“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,患者就诊有了不同的方式。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。没法子,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。

### 阅读提示

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。

“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,而是因为他患者在投票中推荐热度“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。

### 从坐办公室等诊到“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 and 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。

## 戈壁滩的光热电站

8月23日,甘肃省敦煌市光电产业园区,已经并网投运的全球聚光规模最大的太阳能热电站——百兆瓦塔式光热电站。

该电站占地7.8平方公里,超过1.2万面定日镜以同心圆状围绕260米高的吸热塔,通过聚光吸热、储能换热等环节后将太阳能转化成电能,可24小时不间断发电。近年来,在光伏发电技术的带动下,敦煌市光伏产业迅速发展,不少能源企业纷纷来此落户,投资建设光伏发电项目,有力提振了当地经济。

本报记者 王伟伟 摄



## 货币政策保持“三个不变”

**本报北京8月25日电** (记者北梦原)国新办今天举行政策例行吹风会,中国人民银行货币政策司司长孙国峰在吹风会上表示,货币政策需要有更大的确定性来应对各种不确定性,保持“三个不变”,即稳健货币政策的取向不变,保持灵活适度的操作要求不变,坚持正常货币政策的决心不变。

今年以来,金融支持实体经济政策力度不断加大,金融服务实体经济的质效持续提升。7月份,信贷规模继续保持增长,但速度有所放缓,M2增速也出现回落,市场中有人担忧货币政策的松紧度发生改变。对此,孙国峰表示,观察货币政策的松紧程度,要看货币信贷的整体变化趋势。单个月份的信贷数据往往受到季节性、金融市场等因素的影响,有一些小的波动是正常的。

截至7月末,M2和社会融资增速等指标数据明显高于去年,M1增速亦达到2018年5月份以来最高点,表明企业经营活跃度上升,稳企业、保就业政策效果逐步显现。同时,贷款结构不断优化,制造业中长期贷款余额创2010年以来的最高水平,普惠小微贷款余额增长连续5个月创有统计以来的新高。

孙国峰表示,总体看,货币政策有力支持了实体经济,中国经济出现了积极向好的增长态势,金融支持稳企业保就业的力度进一步加大,精准性进一步提高。下一阶段,稳健的货币政策要更加灵活适度、精准导向,完善跨周期设计和调节。

## 国资委推进国有重点企业 对标世界一流管理提升行动

**新华社北京8月25日电** (记者王希)记者从国务院国资委了解到,国资委近日启动国有重点企业对标世界一流管理提升行动,对加强企业管理体系和管理能力建设作出部署安排。

加强管理是企业发展的永恒主题。近年来,国有企业不断夯实管理基础,强化管理创新,企业管理工作取得积极成效。但与世界一流企业相比,国有企业在管理能力和管理水平上仍需提升。

国资委近日正式印发通知,明确提出到2022年,国有重点企业管理理念、管理文化更加先进,管理制度、管理流程更加完善,管理方法、管理手段更加有效,管理基础不断夯实,创新成果不断涌现,基本形成系统完备、科学规范、运行高效的中国特色现代国有企业管理体系,企业总体管理能力明显增强,部分国有重点企业管理达到或接近世界一流水平。

为实现这一目标,国资委提出,要综合分析世界一流企业的优秀实践,深入查找企业管理薄弱环节,持续加强企业管理的制度体系、组织体系、责任体系、执行体系、评价体系等建设,全面提升管理能力和水平,具体包括战略管理、组织管理、运营管理、财务管理、科技管理、风险管理、人力资源管理、信息化管理等八个方面。

据了解,截至8月20日,已有67户中央企业召开集团对标提升行动动员部署会议,扎实推进对标提升行动全面覆盖、层层落地。

## 水利部推进完善黄河流域河湖长制

**本报北京8月25日电** (记者蒋蕊)记者今天从水利部获悉,水利部副部长魏山忠在近日举办的黄河流域完善河长制湖长制组织体系工作推进会上要求,沿黄9省(自治区)要进一步完善黄河流域河湖长制组织体系,推进黄河岸线利用项目清理整治和采砂专项整治,促进黄河流域河长制湖长制工作“有名”“有实”“有能”。

据介绍,目前黄河流域河湖管护责任体系基本形成,协调联动机制初步建立,治理黄河乱象成效初步显现,河湖“强监管”不断实化,在法规制度、考核激励、监督检查等方面均出台有力举措,黄河流域“四乱”问题增量基本得到遏制,采砂秩序总体平稳向好,河湖面貌明显改善,人民群众获得感、幸福感、安全感持续增强。

魏山忠强调,要加快完善河长制湖长制组织体系,强化河湖长履职,确保每条河湖有人管、管得住、管得好;强化流域统筹区域协调部门联动,分工协作、形成合力;探索设立巡河员、护河员、河道保洁员队伍,打通河湖管护“最后一公里”,实现河湖管护链条全覆盖;强化监督检查,严格落实各地的河湖长制考核制度,切实发挥考核“指挥棒”作用。

### 中国人保发布2020年中期业绩

**本报讯** (记者杜鑫)中国人保8月24日发布的2020年中期业绩显示:上半年,保险业务收入3368亿元,同比增长4.3%;税前利润总额214亿元,同比增长10.4%;年化总投资收益率5.5%,同比提升0.1个百分点;财险综合成本率97.3%,同比下降0.3个百分点,持续优于行业;寿险半年新业务价值41亿元,同比增长19.3%,增速行业领先。

尽管受到疫情冲击,中国人保向高质量发展转型仍取得阶段性成效,在最新发布的《财富》世界500强榜单中,公司排名升至112位,较2019年提升9位;董事会建议中期每10股现金分红人民币0.36元,这是集团上市后首次中期分红,也是让投资者更多分享公司经营成果的具体举措。