

我国互联网医院发展迅猛,但诊疗效率、使用体验等仍有待改善

# “便捷医院”不便捷,堵在哪儿?

阅 读 提 示

一些互联网医院存在诊疗效率低、使用体验差等问题,为破解线上就诊堵点,浙江一些医院进行了探索,如在平台上标注医生在线状态、开设极速问诊通道、依托疾病预测模型开展智能分诊导诊等,让“便捷医院”更便捷。

本报记者 邵佩然

“医生回复太慢了,好几次都是卡着问诊时间快结束才回消息,体验感很不好。”1月28日,浙江杭州的周先生告诉记者,经常失眠的他近期在家附近的三甲医院开了精神类药物,服用一段时间后感觉对身体有副作用,他又通过互联网医院询问医生是否需要继续服药。“但挂号后医生回复效率低,而且没给出解决方案”,最终周先生还是到线下门诊换了药。

去年9月,国家卫生健康委相关负责人表示,我国互联网医院已达3756所,诊疗人次达1.3亿。随着越来越多医生加入线上问诊,复诊患者,特别是慢病患者成为互联网医疗的主要用户。但是,记者了解到,目前仍有一些互联网医院存在诊疗效率低、使用体验差等问题。如何让互联网医院真正发挥方便就医的作用,记者对此进行了采访。

## “便捷医院”为何不便捷

互联网医院的初衷,是打破线下就医的时空限制,让居民足不出户就能看病,提高医疗资源利用效率,但实际情况是,一些“便捷医院”并不便捷。

近日,在杭州工作的小方皮肤上长了一些红肿的痘痘,他一时拿不准该用什么药,便打开杭州某医院的互联网医院,提交了图文咨询。“本以为很快就能收到医生回复,没想到从晚上8点到第二天下午4点,页面都没动静。”这让他很气愤,“等这么久都没人回应,还不如直接去药店开药。”

不过,正当小方准备投诉时,他注意到页面中间位置有一条付款提示栏。小方完成付款操作后发现,原来在他提交咨询后医生就已经给出了详细的用药建议,只是他在未付

款状态下无法查看回复内容。

“这也没有消息提醒,我一个00后对这些操作都摸不着头脑,更别说那些对智能手机不熟悉的老年人了。”小方说。

针对互联网医院的沟通效率问题,一位医生道出了实情:“知名医院的线上就诊患者数量一直都不算少,但这些医院的线下诊疗工作量也很大,医生实在忙不过来,没办法时刻盯着线上的消息。”

宁波卫生职业技术学院副校长孙宁表示,部分线上医疗平台在界面设计和操作指引上确实存在优化空间,冗杂的功能降低了使用便捷性,“医疗服务数字化转型,不仅要实现功能的线上迁移,更要让操作流程更简单、提示指引更清晰。”

## 让在线服务有保障

为破解互联网医院就诊堵点,浙江一些医院进行了探索。

记者了解到,浙江省人民医院对互联网医院平台进行了功能升级,例如,在医生姓名旁清晰标注在线状态,方便患者优先选择在线医师;针对急症、急事等突发就医情况,该院互联网医院还开设了极速问诊通道,30分钟内响应诉求,1小时内完成全程问诊。

浙大二院网络医学中心主任葛芳民介绍,为保障服务质量,该院互联网医院的医生都是从从业3年以上的主治医师及以上资历。在平台上,医生端需绑定与医生手机号且通过本人实名认证。专家团队协同解答病情时,系统也会标注清楚,确保服务主体对患者完全透明。

葛芳民告诉记者,为方便咨询病情,以往经常有患者请求添加医生个人微信,这既存在信息安全隐患,也不符合医疗规范。“现在互联网医院提供了合规高效的随访平台,比如慢性肠炎患者,既能在互联网医院随时咨询医生,还能与病友交流病情,线上服务患者的平均满意率达92.8%。”

根据浙大二院互联网医院平台头部线上医生的接诊数据,每5位线上就诊患者里,就有一位后续前往线下就诊。线上服务解决患者的初步疑虑,线下就诊便成为水到渠成的选择,这也提升了医疗资源的配置效率。

上述医生告诉记者,针对回复慢的问题,他所在医院的做法是,如果医生实在没时间

回复,患者问诊时长超时,平台会将问诊费自动退给患者。

## AI技术赋能互联网医院

记者了解到,为提高诊疗效率,还有一些医院通过院内AI大模型,让互联网医院接入AI预问诊,依托文字与语音识别技术开展人机智能交互,自动采集患者主诉、病史、症状及用药等信息,提高线上诊疗效率。

近日,家住宁波市江北区的肖先生就在宁波大学附属第一医院互联网医院体验了AI预问诊的便利性。“在‘云陪诊’页面,我问腰疼需要挂什么科,约两秒钟后,AI就通过语音播报推荐了挂号科室:您的腰疼是由腰椎扭伤引起,可挂脊柱外科;如果您是年轻人且为男性,出现夜间腰背痛、活动后好转的情况,建议挂风湿科排查强直性脊柱炎……”

随后,AI还进一步询问肖先生是初诊还



宁夏隆德着力发展中医药康养产业

1月26日,游客在宁夏固原市隆德县中医药科普体验馆内参观。

近年来,隆德县立足六盘山道地中药材资源禀赋,持续推动中药材规模化生产,打造中医药科普体验馆、六盘山药用植物科普教育基地和中医康养特色街区,研发推出系列特色康养产品,构建“种植—加工—康养”全链条发展体系。

新华社记者 杨植森 摄

# “快递小哥代表”建议取消春节“不打烊”引热议

有分析显示,半数网友支持“快递员回家过年”

本报记者 康功

“取消快递行业春节‘不打烊’,让快递员也能安心过年。”1月28日,在甘肃省十四届人大四次会议上,甘肃省人大代表、省劳动模范章国志提出的这项建议,随即引发网络关注,不少网友赞成让快递员回家过年,也有网友提出“提高加班补贴”、支持“市场自由调节”等建议。

春节临近,多家电商和快递企业表示,今年春节期间全力保障快件收发需求,服务“不打烊”。多家头部快递企业在公告中称,提前部署运力、人员和场地,并对部分产品加收“资源调节费”来维持运营。这些举措都旨在满足春节期间持续的年货寄递和基本消费需求,保障物流网络的连续性。

章国志是甘肃省临夏市韵达快递服务有限公司的快递员,从业13年,派送的包裹超过百万件,始终保持着零投诉的纪录。当选为甘肃省人大代表后,他结合自身从业经历,

用真实案例指出快递员群体面临的职业风险高、保障待遇低等突出问题。在“乡村物流体系建设”执法检查中,他依据日常配送的观察,提出将快递网点纳入社会便民服务中心统筹规划,建立快递员职业伤害保障机制等建议,被工友们称为“小哥代表”。

过去一年,章国志通过走访多家快递公司,与一线员工深入交流了解到,“每年春节,快递行业普遍实行‘不打烊’模式。我在与很多快递员沟通时听到了他们的心声,大多数快递员全年无休,难以在佳节与家人团聚”。

于是,章国志提出建议:取消快递行业春节“不打烊”,允许快递员在大年三十至正月初三期间放假,正月初四上班,让快递员也能安心过年。

很快,“取消快递行业春节‘不打烊’”的建议引发网络关注。在一家社交平台的“评论观点”分析中,有51%的网友支持快递行业春节放假,有11%的网友提出让“市场自由调节”,有16%的网友对快递行业的现状提出质

疑,也有17%的网友明确“反对春节‘打烊’”。

有关快递行业春节“打烊”与“不打烊”的争议由来已久。春节是中国最重要的消费假期之一,“年货节”更是各大电商平台的核心营销战场。为了抢占市场份额,电商平台需要物流体系支撑其销售活动。从消费者来说,已经习惯了便捷、快速的购物体验,对服务的连续性要求越来越高。为迎合这种“永不掉线”的消费预期,春节“不打烊”也就成为快递公司的习惯性操作。

对此,许多一线从业者也有不同的声音。有不少快递员认为自己被强制或变相强制留在岗位上,无法回家过年与家人团聚。同时,承诺的奖励、补贴往往不到位,实际收入可能仅是正常派送费。

也有网友认为,春节“打烊”与“不打烊”的争议核心,并非在于“是否应该提供服务”,而在于服务的成本与代价由谁承担。现有的奖励机制下,一线劳动者的合法权益,比如休假权、合理报酬、亲情温暖等正当需求,未能

得到充分保障。

争议也反映出快递行业面临的竞争压力。一旦有头部快递企业率先宣布“不打烊”,其他企业为了不丢失客户和市场份额,只能被迫跟进。最终,将竞争成本转嫁给一线劳动者。有快递小哥告诉记者,虽然有企业向客户、消费者收取一定的“资源调节费”,但费用并未有效、足额地转化为一线员工的加班补贴和福利。

同时,目前快递行业普遍采用加盟制,总部将经营压力层层传导给加盟商和末端网点。网点无力为员工提供更加优厚的春节待遇,加之,相关法律法规在节假日加班工资、强制休假等方面的执行和监管存在疏漏,最终导致一线快递员成为整个链条中最脆弱、权益最易受损的一环。

记者还关注到另一种声音:消费者也需要转变观念,自觉暂停春节期间的网购,有网友说:“忙了一年,让快递员们好好歇歇吧!”

## 奋楫开局新潮涌

举办,220家企业带来1.28万个就业岗位;甘肃向中度以上失能老年人发放养老服务消费补贴;江苏扬州出台春节前后助企稳工引工多项措施……

来自重庆城口县坪坝镇的徐娇,在县政务中心就业创业服务窗口投递简历不久后,便获得县文化馆务工机会。“临近春节,刚结束在外务工的生活,没想到这么快就能在家门口找到新活,心里踏实多了。”徐娇说。

【记者观察】惠民生、利企业的新规新政,体现了我国稳增长、惠民生的坚定决心。各地需稳扎稳打、久久为功,推动各项举措从“纸面”落到“地面”,让新规新政真正转化为发展动能和民生福祉。

### 观察之三:冰雪、年节接续推动消费热

在黑龙江“中国雪乡”景区,厚厚的积雪像蓬松的棉被盖在屋顶,大红灯笼的暖光映衬着层层叠叠的“雪蘑菇”,浪漫的场景仿佛让人置身冰雪童话世界,元旦期间,该景区接待人数超5.3万人次。

“这个冬天,格外热闹。”民宿老板李彦林说,随着冰雪旅游持续火爆,雪乡知名度也越来越大,今年民宿还接待了很多外国游客。目前,春节期间的不少客房也已被预订。

1月以来,我国各地冰雪经济发展按下“加热线”,“冷资源”正加速转化为文旅消费“热引擎”。

广西桂林供电局输电管理一所观冰工作组冒着严寒,到山顶现场观测110千伏两线间的覆冰情况。

“我们采用‘人工观冰+远程监测’模式,及时、准确掌握冰情动态。”输电线路运维一班作业师陈宇杰介绍。

1月以来,多地遭遇寒潮天气。中央气象台连续发布预警,各地迅速启动应急响应,在交通运输、能源供应、民生保障等方面协同联动,全力迎战寒潮。

在甘肃,交通运输部第一时间启动应急响应,加大路面结冰、团雾等多发路段的巡查频次;在四川雅安,电力部门无人机除冰小组工作人员采用重载无人机搭载“除冰棒”,开展除冰作业;在广西,国铁南宁局成立应急包保小组,合理安排人员加强设备巡查……

辽宁西丰县连续多日最低气温低于零下30摄氏度。在西丰县盛丰集中供热有限责任公司中控室的电子屏幕上,数据实时跳动。公司负责人表示:“气温每降1摄氏度,我们锅炉的出水温度就要相应提高,热量分配也动态调整。”

“供热维修人员上门帮我们维修管道,室外虽然很冷,但屋里却很暖和。”家住西丰县皇家水岸小区的李东涛说。

【记者观察】1月以来,多轮寒潮来袭,多地保暖、保供、保畅通压力攀升,相关部门要增强防御意识,注重协同发力,以新技术、新方法、新理念,全力以赴筑牢民生温暖防线。

(新华社北京1月30日电)

## 援非医生张军桥烈士先进事迹报告会举办 留下一支“带不走的医疗队”

本报讯(记者姬薇)1月29日,国家卫生健康委举办张军桥烈士先进事迹报告会,深切缅怀在援外医疗工作中牺牲的张军桥医生。张军桥生前是第27批援坦桑尼亚中国医疗队队长、山东第二医科大学附属医院麻醉科副主任医师。2025年6月15日,他为营救当地溺水居民不幸牺牲,生命定格在38岁。

“对一个医生来说,生命是最看重的,要想办法尽量挽救每一个生命。”张军桥用他短暂而又壮烈的一生践行了这句誓言。自2024年1月5日率队赴坦桑尼亚以来,张军桥带领团队救治患者、培训当地医生,帮助受援医院填补了10余项技术空白,留下了一支“带不走的医疗队”。

2025年6月15日,在坦桑尼亚达累斯萨拉姆海边,一名当地民众不慎落水。张军桥不顾个人安危,毅然跳入海中奋力营救。当落水者成功获救上岸时,他却因体力透支不幸溺水牺牲。英雄远去,精神长存。张军桥被追授为2025年“最美医生”,并于2025年10月被评定为烈士。

据了解,我国自1963年向阿尔及利亚派出首支援外医疗队以来,已累计向77个国家和地区派遣医疗队员3万余人次,诊治患者近3亿人次,填补了数千项技术空白。63年来,超过2700人次荣获受援国国家级荣誉,52名队员牺牲在异国他乡。2023年,中国援外医疗队群体代表被授予“时代楷模”称号。张军桥的事迹生动诠释了“不畏艰苦、甘于奉献、救死扶伤、大爱无疆”的中国医疗队精神。

## 全面排查老年人常见健康隐患 北京启动65岁以上老人免费体检

本报讯(记者赖志凯 见习记者沙剑青)连日来,北京、辽宁、云南、河南、福建等多地社区卫生服务中心相继发布通知,2026年度65岁及以上老年人免费体检工作拉开序幕。作为国家基本公共卫生服务的重要举措,此次免费体检覆盖全国常住老年人,不仅保留了基础检查项目,还延续了2025年新增的两项重点检查,以更精准、更全面的 service,为老年群体的健康保驾护航。

“自中心发布通知以来,近期前来咨询免费体检的老人及家属明显增多,大家的健康意识越来越强了。”1月26日,北京市东城区一家社区卫生服务中心相关负责人介绍,此次免费体检的参与条件较为宽松,凡是在1961年12月31日前出生、年满65岁,且在本地居住半年以上的常住老年人,无论户籍归属如何,均可享受每年一次的免费健康体检服务。

为方便老年人知晓并参与体检,各地社区卫生服务中心采取多种措施拓宽宣传渠道。据介绍,体检实行预约制,老年人可按打社区卫生服务中心或站点的电话咨询预约,也可在就诊时直接登记确定体检时间,最大程度减少老人排队等候的麻烦。

记者了解到,此次免费体检项目兼顾全面性与针对性,既包含身高、体重、心肺听诊等基础体格检查,也涵盖血常规、血糖、血脂、肝肾功能、心电图、腹部B超等常用辅助检查,全面排查老年人常见健康隐患。

(上接第1版)

据了解,竞赛采用劳动竞赛与技能竞赛相结合的方式。劳动竞赛方面,各参赛集团结合实际,灵活多样围绕工程建设、生产运营、生产维修开展竞赛活动。技能竞赛方面,将围绕核电运行及检修、核安全文化、防人因失误等开展全国性技能竞赛。

启动会上,有关产业工会负责同志介绍了竞赛筹备情况,为参赛单位代表授旗。据悉,此次是跨产业工会组织的劳动竞赛,立足更好发挥产业作用,打造具有鲜明产业特色的竞赛擂台。

## 温暖守护 何以抵达

(上接第1版)

从春运岗位到“工会帮就业”,从困难职工家庭子女“阳光就业”行动到提供公益就业岗位,从工会主席直播带岗到为农民工提供就业指导、异地维权……在工会的努力下,越来越多用人单位和劳动者实现精准对接。

工会服务职工“就业服务云”平台入驻15.5万家企业,年就业服务270余万人次,为求职者提供了更多样、便捷的选择。聚焦普惠服务如何“+”,各级工会在充分调研的基础上,与时俱进“上新”更多优质服务项目,更好满足职工群众差异化、多样化需求。

就餐不便、餐价偏贵,优惠优质的“工会爱心餐”餐餐都是“家”的味道,为新就业形态劳动者解决了“舌尖上的烦恼”。

建设小型适用工人文化宫,通过小而精的“微阵地”,把文化生活服务送到更多职工身边。

聚焦新就业形态劳动者权益保障问题,全总和各级工会以集体协商为抓手,推动平台企业与劳动者代表围绕核心算法规则开展协商恳谈,促进“算法向善”治理,为“冰冷算法”注入温度。目前,全国工会已推动15家头部平台企业开展算法和劳动规则协商。

推动扩大新就业形态劳动者职业伤害保障试点,并监督试点政策落地,一定程度上解决了新就业形态劳动者工伤维权难的困境。全总自筹资金,为货车司机提供专项意外伤害保险补助。

如果说,算法协商助力了新就业形态劳动者的急难愁盼问题,充分释放了工会集体协商制度在数智时代的生命力,那么集体协商内容的持续升级,更为新业态社会治理提供了工会解决方案。

在一次次创新实践中,工会全力推动解决好职工群众的“急难愁盼”,用心用情为职工群众提供贴心暖心服务,让现代化建设成果更多更公平惠及广大劳动者。

### 温暖常在,提升效能

温暖服务需要长久跟踪与长效机制。

第1次戴开外卖骑手家的门,四川绵阳涪城区总工会为其量身定制了帮扶方案,此后长效跟踪陪伴,把温暖融入四季与日常,让“身体不便”的熊天宇稳稳奔跑。

了解到职工邱秋云の困境后,福建厦门市总、思明区总以及企业工会迅速行动,三级帮扶立刻如精密齿轮般运转起来:一方面解决医疗费用;另一方面对接其子女就学需求,努力不让孩子辍学。

围绕职工群众关注的重点问题和“急难愁盼”,各级工会拓宽服务领域、创新工作方法、提升服务效能,有效增强职工群众的获得感、幸福感、安全感。

工会服务水平提升的过程就是系统创新的过程,在实现服务能力提升的同时,激活了服务阵地的使用效率,努力赢得职工满意度的持续提升。

山东省总工会推进工会驿站智慧管理,职工可以扫码对驿站评价打分,评价结果作为驿站服务改进提升的重要依据。

职工需求往往具有多面性、复杂性,不是进一次工会门就能完全解决的。工会要赢得职工群众的信赖和支持,必须坚持以服务职工群众为生命线,从职工群众关心的小事做起,不惧琐碎、日积月累,竭诚为职工群众办实事、做好事、解难事,切实维护职工合法权益,促进职工全面发展。

不啻微芒,造炬成阳。

更稳定的工作、更满意的收入、更健全的社会保障……职工对美好生活的朴实向往,就是工会努力的方向。新征程上,广大工会干部正以春风化雨之力,将党的关心关怀、工会组织的温暖,送入亿万职工心坎上。