

晨报记者 潘 文 晨报首席记者 谢 端

从本周一起,上海中医药大学附属曙光医院发热门诊副主任医师凌琪华就在互联网医院新增“新冠专区”下的发热门诊坐诊。记者的采访电话拨过去,听筒里传来的是轻声的一句:“这位患者先帮我回一下”。

近日,上海部分医院的互联网医院新增发热门诊,市民足不出户就能寻医问药,还有的将增设病毒性感冒专病门诊和互联网特需门诊等。

目前互联网医院能配到药吗?有哪些要注意的地方?14日,记者随机选取了沪上几家三甲医院进行实测,了解到不同医院线上门诊的服务时间、就医记录要求等有所不同,还有部分药物无法完成线上配药和快递配送。

申城部分互联网医院新增发热门诊

测评:不同医院门诊服务时间、就医要求各不同

中医坐诊互联网，
一天接诊近 40 名患者

自从开设线上发热门诊，凌琪华一天大约需要接诊近 40 名病患。用她自己的话来说，就如同“淘宝客服”，不是对着电脑就是端着手机逐一回复。

“虽然是线上接诊，但我们可以用文字对话的方式，也可以视频面诊，看一下病人的舌苔等等。”凌琪华说，接诊时间有长有短，主要与患者回复的速度及表述的准确性等有关。

有的患者出现了相关症状自行居家隔离修养，便通过网络向医生描述自身症状寻求帮助、求个放心，有的则将互联网医院视作线上配药的好去处。

对于抗原“两条杠”，且咳嗽、喉咙痛、四肢酸痛不是特别严重的轻症患者，凌琪华会建议患者先居家观察，并视具体情况开具相应的药物。“线上提交之后，有专门的工作人员会生成处方，病人收到支付信息后完成付款便会有专人跟进，一般 1-2 天就能收到。我们也能开中草药，可以选择自煎或代煎。”

几天下来，也有约 1/3 的病人并没有走完整个流程。有的患者体温超过了 38.5℃，且身体酸痛症状比较明显，凌琪华还是会让他们前往医院做一些有针对性的检查。“沟通时有些患者会提到不想来医院，但如果症状较重也有可能耽误病情，尽早干预效果会更好。线下诊断评估后，也可以备一些药物，回家安心休养。”

有的患者挂号就是为了配药。记者获悉，目前线下发热门诊可提供的药物在互联网医院基本均可开具，只有退烧药除外。凌琪华表示，除了药物紧缺的原因，院方也担心病人在家胡乱吃药造成更严重的后果。“互联网门诊还是要保护大部分人群的医疗安全，有一些药物并不建议大家自行服用。其实并非所有发热都是新冠引起的，服用退烧药、体温下来了反而会掩盖病情。”

另外，互联网发热门诊是新生事物，院方也在探索提升防控措施的可操作性和针对性，为了最大限度满足市民求医问药需求，建议广大市民根据实际症状，挂号互联网医院上相应的专科门诊，听取专科医生意见。

新冠康复、病毒性感冒……
互联网门诊陆续“上新”

上海市中医医院近日也上线了“互联网发热专病门诊”新功能。记者通过“上海市中医医院”公众号，点击进入互联网医院，在门诊服务栏中看到了“互联网发热专病门诊”。14日上午 11 时，该门诊当天号源充足。

进入“互联网发热专病门诊”后，点击“去复诊”，选择日期和号源，发起在线复诊申请；查看患者须知，点击“同意并继续”，选择就诊人，选择就诊卡，完善“在线复诊申请”后，点击“提交”；提交后，等待医生接诊。

新功能刚上线不久，已经有患者率先体验。在评价中，有患者表示，“第一次上互联网医院，感觉太好了……”“医生热情，询问仔细，配药迅速……”

此外，该院互联网医院今年 4 月已上线“新冠病毒康复门诊”，采取多学科介入模式，综合接受新冠康复期患者各类健康问题咨询。记者在线上看到，该门诊涵盖了失眠科、血液病科、肿瘤科、儿科、耳鼻喉科、神经内科等多个科室。根据页面信息显示，咨询量已超过 13000 多人次。

华山医院医务处工作人员严心远介绍，“考虑到后续很多病人不太想来医院，也为了减少病人聚集，我们正在开发新的功能，为一些专科提供图文咨询、视频问诊等功能，也包括一些阳性、密接要居家的人。新功能将尽快上线，让病人不仅可以配药，还有更详细的问诊。”

上海市第十人民医院表示，为了更好地提供线上便捷服务，近期该院互联网医院将增设病毒性感冒专病门诊和互联网特需门诊。

记者测评

线上门诊时间、就医要求各不同

服务时间

记者注意到，不同医院线上门诊的服务时间各不相同。

华山医院互联网医院 24 小时提供诊疗服务。根据华山互联网医院显示，先期已推出风湿免疫科、皮肤科、感染科、心内科、神经内科等多科室的多个病种，后续病种范围将逐渐扩大。

上海市第十人民医院互联网医院全线开辟夜门诊，服务时间为周一至周日 8:00-22:00，诊疗科目覆盖全院所有临床科室。

上海市中医医院互联网医院线上复诊开展时间为周一至周日 8 点到 20 点，国定节假日同医院门诊假日安排。互联网医院咨询服务时间为周一至周日 8 点到 20 点，20 点后咨询问题需第二天进行解答。

第六人民医院的“就诊须知”中提到，在线复诊和咨询时间为“周一至周日 08:00-20:00”。

新华医院在线复诊挂号时间为周一至周日 7:00-19:00，在线咨询入口 24 小时开放。

曙光医院复诊配药线上开诊时间为 8:00-11:30 及 13:00-17:00 两个时段。不过新增设的“新冠专区”内，“发热门诊”为 24 小时应诊，“新冠康复门诊”则在周一至周日 8:00-17:00 开诊，“防疫代茶饮续方”可随时线上申请。

就医记录要求

在互联网医院挂号前，也建议大家先确认一下各医院对目前持有的就医记录的要求，注意表述上的细微区别。例如第六人民医院线上就诊患者需要有 3 个月内在本院对应科

室的就医记录，或 6 个月内在上海市三甲医院相同专科就诊过。

新华医院线上门诊的就医记录要求为：12 个月内在上海公立医疗机构有就诊记录的常见病、慢性病患者。

上海十院互联网医院此前的要求是本院 6 个月内有就医记录的可以复诊配药，为方便患者，现已将时间延长到 1 年。跨院复诊的时间要求，主要看此前就诊医院有无相关记录。

华山医院互联网医院要求是，6 个月内在上海市任意一家公立医疗机构有过就诊记录的常见病、慢性病患者，均可在该院互联网医院自助进行在线复诊、在线续方。

取药方式

与此同时，互联网医院大多也都提供线上配药并配送到家的服务。考虑到物流可能出现的延迟滞后情况，建议大家至少提前 2、3 天挂号就诊并完成支付。另外，部分医院也支持线下自提自取，选择这种方式的市民建议提前咨询确认一下取药地点、窗口。

例如选了在第六人民医院互联网医院选择自提的患者，在成功支付处方费用后，可携带患者本人在线复诊使用的就诊卡或医保卡于门诊开放时间来到医院门诊药房 12 号专用窗口取药（可向工作人员说明为在线复诊患者）。

曙光医院则专门注明了，线下自取地点为“张衡路院区”。

上海十院互联网医院由上药公司负责互联网药品配送，也可以选择院内自提。

上海市中医医院互联网医院支持药品配送和线下自取。西成药、草药、临方定制的配送范围为全国（除港澳台、顺丰不配送地区外），煎药配送范围为上海市。线上开药，线下来院自取的取药时间为周一至周六 8 点到 17 点，周日 8 点到 11 点。

“医生接诊时，也会告诉病人可以到互联网医院复诊配药。”严心远介绍，华山互联网医院提供药品邮寄服务，也可以在选择取药方式的时候选择线下自取或者窗口自提。目前咨询配药量比较平稳，每天大约四五百人次，相比之前提高了一点。

部分药物无法线上配药

当然了，互联网医院不能完全替代线下门诊的所有功能服务，部分药物是无法完成线上配药、快递的。

凌琪华指出，曙光医院线上发热门诊暂不提供退烧类药物。

新华医院在“患者须知”中也专门列出了复诊配药不予开展的项目清单，急危重症、法定传染病、针剂等不易运输的药品等都在其列。

上海市中医医院互联网医院提示，大病（抗肿瘤中医药治疗）复诊仅能开具抗肿瘤中药饮片和中成药，西药无法开具。

上海十院咨询客服表示，目前互联网云药房不提供的药品包括：毒性、麻醉、精神、放射等特殊药品、部分抗生素、检查用药等易碎药品、靶向用药等过于贵重的药品等。

测评项目	服务时间	药品配送	就医记录要求	特色门诊
上海市第六人民医院	周一至周日 8:00-20:00	院内取药：成功付费后，携带患者在线复诊使用的就诊卡或医保卡于门诊开放时间到门诊药房 12 号专用窗口取药	有 3 个月内在本院对应科室的就医记录，或者 6 个月内在上海市三甲医院相同专科就诊过。	新设“发热门诊”。即将上线：特约高级专家门诊。
华山医院	24 小时提供诊疗服务	药品配送、线下自取或窗口自提	6 个月内在上海公立医疗机构有就诊记录的常见病、慢性病患者	即将上线
新华医院	在线复诊挂号时间：周一至周日 7:00-19:00 (在线咨询入口 24 小时开放)	支持药品配送或院内自提	12 个月内在上海公立医疗机构有就诊记录的常见病、慢性病患者	成人发热门诊、儿内科门诊、儿呼吸科门诊、伤口/造口等 9 个护理门诊
上海市第十人民医院	周一至周日 (8: 00-22: 00)	药品配送或院内自提	延长至本院 1 年内就医记录可复诊配药	即将上线

制图/张继