

虚构病情也能在线开处方药？

网络售药平台存在医师审核不严的情况，或致药物滥用甚至误用风险

羊城晚报记者 曹颖琳 吴琳

2022年12月起，《药品网络销售监督管理办法》施行，网售处方药自此有法可依、有章可循。如今，一年多过去了，网络购药在给消费者提供便利的同时，也对平台监管提出了考验。近日，羊城晚报记者调查发现，虽然国家已出台多个文件对电子处方在线开具加以规范，但仍有网售平台或网上药店存在医师审核不严的情况，处方药随意开出或致药物滥用甚至误用风险。



视觉中国供图

A. 投诉 未严格审核就草草开方

近日，消费者陈先生（化名）向记者报料称，其家人自行网购精神类处方药物，平台医师未审核所有病历便开具了处方，家人购买并服用药物后险些危及身体健康。记者注意到，陈先生家人当时上传的病历证明仅包含医院名称、就诊时间、患者信息、治疗建议（开药信息），而缺乏主诉、现病史、诊断等关键信息。陈先生认为，如果医师严格审核全部病历是不会同意开处方的。

无独有偶，来自江西的贺小姐（化名）向记者反映，今年2月，她在一家网上药店小程序下单了一款治疗心脑血管疾病的处方药，简单填写信息后，平台医师接诊并询问“是否还有其他信息需要补充”，待默认“没有补充”，很快就开出了处方。“在屏幕后接诊的是执业医师吗？简单一个问题就能开药了？不用多次审核和确认吗？”贺小姐质疑道。

北京居民张先生（化名）经常在线上购药，让他困惑的是，处方药竟然还能发错。2月2日，他在一家网售平台的“海王星辰健康药房旗舰店”购买处方药“保×止”6盒。三天后，他收到的却是另一种处方药“捷×维”。前者的适应症是治疗男性秃发，后者则用于控制血糖。

“我第一时间联系商家说发错了，商家说去核实信息，然后未再与我联系。后来我尝试申请退款却被多次拒绝，只得在黑猫投诉平台上发起投诉，并在深圳市南山区人民法院提起诉讼。”他说，百姓用药无小事，如果是小孩、孕妇、老年人服用的处方药送错且被误服，后果不堪设想。

广州消费者刘女士表示，若平台医师未能严格审核，易出现处方药滥用风险。此前有媒体报道，有人因滥用止咳类处方药致神志不清、丧失认知，被送医急救。

B. 实测 医师开方标准有松有紧

《药品网络销售监督管理办法》明确，第三方平台应当建立并实施处方审核、处方药实名购买等管理制度。

连日来，羊城晚报记者选择平时消费者下单较多的多个网络购药平台或网上药店进行了实测。以精神类处方药为例，下单“氯×平片”后，按平台提示选择“线下已确诊疾病”并补充病历信息，此处记者上传的是一张缺乏诊断甚至没有患者信息的虚构病历照片。提交后，页面自动跳转至线上问诊。

平台医师的话语基本相同：“您好，我是医生××，已收到您的复诊开方诉求，正在为您诊断开方，预计1分钟内，请不要离开。”“请问您是否还有其他信息需要补充？如无，我将依据您的病历资料开具处方。”“是否在医生指导下用药？”“在使用该药品过程中是否有过过敏和不良反应？”

记者简单回答后，医师很快发来回复。其中，有几家头部网售平台的医师均表示，需重新上传有效凭证，同

时要求凭证为近期线下医疗机构出具的患者姓名、性别、年龄、病情诊断、药品等信息要素齐全的处方、门诊病历、出院证明或者出院小结等。最后，因记者没有上传，对方均拒绝开方，订单自动取消。不过，也有一些网售小程序上的医师根据虚构“病情”开具了电子处方，记者顺利支付下单。

另外，“1药网”小程序对于精神类处方药只可提供用药咨询，无法下单购买。“阿里健康大药房”则无法搜索出“氯×平片”，当记者选择了另一款名为“盐×××西酮片”的精神类处方药，上传不完整病历后，其中一位医师表示“提交的凭证无效，请重新提交”，另一位医师则顺利开出了电子处方。

如果用常见的处方药进行测试，整个流程更为“丝滑”。以常用于治疗咽喉炎、感冒的阿莫西林胶囊为例，不用上传任何资料和证明，部分平台医师根据“患者”需求，不到半分钟就开出了临床诊断乃至电子处方单。成功开具的处方当中，有的甚至并无电子处方编号，也没有互联网医院的电子盖章、医师和药师的电子签名。

C. 律师 网售处方药监管有待加强

根据订购页面提示填写相关信息，经医生问诊开方和药师审核后购买。”

上海秦兵（北京）律师事务所律师刘馨远坦言，网售处方药的主体责任界定和相关法律法规仍有完善的空间。“除了主要依据文字表述外，第三方平台、互联网医院等应主动采取线上语音或视频方式进行用药诊断，尤其是处方药，以此确定用药人、诊断基础病情和提醒用药剂量。同时，应加强处罚力度，一旦发现违规开方、违规开药等行为，及时上报辖区药监局且进行高额罚款。另外，明确网络销售

企业或平台进行自证，自证不成应承担无过错责任。”

一位不愿具名的医疗相关人士则从业内角度分析称，糖尿病、高血压等慢性病患者用药量大、用药频繁，网售处方药给他们提供了很大便利，但是，精神类药物相对敏感、潜在风险大，需要更加严格的流程监管。一是明确由合法取得执业资质且有多年临床经验的心理师、心理咨询师再到药师审核，鉴别处方是否真实、可靠、完整；二是多平台互通串联，避免同一处方反复使用，减少患者囤积过量药物的可能。

随约驾校跑路“转学”须付费 多名学员遭遇维权难

日前，多名市民向羊城晚报记者爆料称，名为“广州随约驾校”的机动车驾考学校以公司倒闭为由，拒绝向已签约学员提供正常培训教学。部分学员学车不得、退款无门，被推给其他驾校，却又被告知需另交费才能接受驾考培训。这让学员感到愤怒：明明先交全款缴纳学费，为何“被转学”还要再交所谓的“练车费”？

13日，羊城晚报记者致电该企业相关负责人，得到了同样的答复。“这些（姓名）公司与我们是合作关系，只是把学员学籍挂靠在那里。但后续他们经营不善，无法履行完学员的学车需求，我们只能是承接，要收取200元至500元的练车费。”该企业负责人说。

“通过新教练得知，先前报名的‘随约驾校’把我们这批未完成驾照考试的人‘转手’到他们这边。”一名在校大学生史小姐称，自己也被推给了另一家驾校，原驾校曾承诺有专车接送，但不久后对方言而无信，“因（新驾校）路途遥远，我练了几节课后就打算放弃了。”

与李永建经历相似，市民刘先生于2023年3月在“随约驾校”小洲村门店报了名，学车费用3980元，合同显示甲方为“广州随约汽车机动车驾驶员培训有限公司”。他告诉记者，在考完科目一后，一名自称“驾校老板”的董教练声称驾校“倒闭”了，无法依照合同为其安排后续的驾考培训。“我当时想着，要么继续练车、要么给我退款，但几番沟通后，这位董教练就玩起了失踪。”刘先生表示，后续他又在网上看到诸多经历相似的学员，意识到这可能是一场驾校“跑路”骗局。

“我当时想着，要么继续练车、要么给我退款，但几番沟通后，这位董教练就玩起了失踪。”刘先生表示，后续他又在网上看到诸多经历相似的学员，意识到这可能是一场驾校“跑路”骗局。

广东三环汇律师事务所律师、副主任董咏宜表示，上述此类纠纷较为频发，签约公司往往没有驾校资质，通过挂靠其他公司完成相应的驾考服务，一旦公司经营出现问题，驾校以及相应负责人容易“跑路”。她建议，消费者可通过法律途径向有关法院起诉签约的驾校公司，要求返还支付的学车费用并赔偿相应损失，如果公司已注销，也可视同案情追加挂靠公司、实际收款人及驾校相应负责人为被告，一并追究法律责任。

广东一粤（南沙）律师事务所专职律师、知识产权部主任张满兴分析说，“随约”是企业字号，即使公司有相同或者近似字号，也不一定就存在关联关系，消费者在选择时需了解清楚。

据张满兴介绍，驾校公司故意“注销”不履行义务，将承担相应的法律责任，包括赔偿责任和清偿责任。如果是驾校分公司无法履行合同，其无力予以承担相关责任的，驾校总公司也应依法承担补充清偿责任。

羊城晚报记者 卢佳圳

2024年“广药白云山3·13家庭过期药品回收活动”全面开启

全国两会之后，广药集团在北京做了一件大事——

文/陈泽云 图/受访者提供

在 今年的全国两会上，“过期药品回收”又一次成为热议的话题之一。全国人大代表、广药集团党委书记、董事长李楚源再次呼吁完善我国过期药品回收管理法律制度，建议进一步打通家庭过期药品回收的“最后一公里”，引发广泛关注。

全国两会之后，广药集团在北京做了一件大事——已经持续21年开展家庭过期药品免费回收的广药集团迅速启动新一轮的活动。3月13日，“推行数字经济，助力环保体系——2024年广药白云山3·13家庭过期药品回收活动”在北京启动。仪式现场发布了《广药白云山家庭过期药品回收公益项目20周年观察报告》，梳理总结了20年来广药白云山家庭过期药品回收活动实践经验成果。

同日，广药白云山联合北京大学举办了“药物浪费与过期药品回收的法律问题”闭门会议。国家药品监督管理局政策法规司原司长刘沛，国家卫健委药政司原监察专员、中国保健协会理事长汪建荣，以及来自北京大学、北京中医药大学、首都医科大学、首都医科大学附属北京中医医院等知名高校、医院的专家学者齐聚一堂，共同为家庭过期药品回收的制度建设提供建设性意见。第十四届全国人大代表、广药集团党委书记、董事长李楚源，广药集团党委副书记、副董事长、总经理杨军、广药集团副总经理张春波、广药白云山副总经理黄海文以及本次公益活动合作伙伴相关负责人出席活动。



市民在药店参与过期药更换

《广药白云山家庭过期药品回收公益项目20周年观察报告》发布



线上线下同步回收 结合“超吉星期八”活动派发消费券

家庭过期药品封存仪式

据介绍，“广药白云山3·13家庭过期药品回收活动”与往年一样，将于3月13日-31日，在线上、线下双渠道为消费者提供免费回收家庭过期药品服务。

消费者可以在线上登录广药白云山京东或天猫官方旗舰店，进行过期药品回收的信息登记，将家庭过期药品快递到指定地址后，便能领取满减优惠券，可在广药白云山京东、天猫旗舰店消费时使用。活动的第八天，还会结合“超吉星期八”活动，向参与过期药品回收的消费者派送消费券。

参与线下回收的消费者，则可以携带家庭过期药品前往广州医药大药房、健民连锁等回收网点参与回收。门店成功回收家庭过期药品（数量不限）后，消费者均可获得广药白云山“赐您吉”爱心包一份（内含广药集团产品，数量有限，送完即止）。

同时，广药白云山于3-4月在全国200多个城市线下6000多家

“永不过期药店”陆续开展家庭过期药品回收活动。

“绝大部分家庭疫情期间都囤积了大量药品，一般药品保质期在2-3年，今年将是药品过期的高峰期。”广药集团相关负责人表示，为了吸引更多企业参与活动，了解过期药不当处理的危害，今年还专门结合“超吉星期八”活动，增加消费券的派发。

据悉，“超吉星期八”是广药集团因应今年春节假期增加一天而特别开展的节日消费活动。王老吉联合广药白云山、广药新康美、百度地图、支付宝、美团、易捷等数千家企业与商户，成立“年初八超吉星期八”行动联盟，向广大消费者派送价值超50亿元的春节优惠券。该活动至今已吸引近1500万人参与，在全国收获10亿以上的流量。

广药集团相关负责人表示，希望通过家庭过期药品回收活动和“超吉星期八”活动的联动，发挥

回收公益项目20周年观察报告发布 21年回收家庭过期药品逾1800吨

2024年是广药白云山“家庭过期药品回收活动”坚持连续举办的第21年。广药白云山与媒体机构组成联合课题组，共同完成了《广药白云山家庭过期药品回收公益项目20周年观察报告》（以下简称《观察报告》）。

《观察报告》显示，2004年广药白云山全球首创了“家庭过期药品回收机制”，以授权定点药店的形式开展回收，长期免费为消费者更换家庭过期药品，并于2014年创下“全球规模最大的家庭过期药品回收活动”吉尼斯世界纪录。该公益项目至今累计投入资金超2亿元，回收家庭过期药品逾1800吨，惠及群众逾7亿人次。多年来，广药白云山与众多合作伙伴共同构建了一个探索和推动解决过期药品回收社会难题的公益生态，推动了社会各界对家庭过期药品回收问题的关注，为相关政策完善和公众意识的提升贡献了企业方案。

启动仪式上，国家药品监督管理局政策法规司原司长刘沛，国家卫健委药政司原监察专员、中国保健协会理事长汪建荣在致辞中均对广药集团连续21年开展家庭过期药品回收公益活动给予了肯定。他表示，家庭过期药品回收是药品管理的重要环节，需要依法加强管理，确保药品安全。解决过期药品回收的难点和痛点问题，需要政府部门、医疗机构、生产企业、零售药店、社团组织、新闻媒体和广大民众凝心聚力，共同推动过期药品回收工作深入开展。

以“法”谋进 聚焦过期药品回收的政策与法律建设

建设我国家庭过期药品的合理回收长效机制。

“家庭过期药品回收是一个系统工程，有赖社会各界共同参与。”李楚源建议，由各地政府财政部门出资设立过期药品回收专项资金，专款专用，鼓励和引导医药企业建立过期药品回收网络，并对过期药品回收定点单位给予一定的合理的经济补贴及相应的政策支持。同时，对积极参与过期药品回收的企业、个人或社会团体，给予财政补贴、税收减免、信贷优惠等激励奖励，以提高全社会参与家庭过期药品回收的积极性。

启动仪式当天，广药集团联合北京大学召开“药物浪费与过期药品回收的法律问题”闭门会议。会

回收公益项目20周年观察报告发布 21年回收家庭过期药品逾1800吨

家庭过期药品封存仪式