

互联网医疗背景下医疗纠纷处理的法律困境与对策研究

王 阳

西北政法大学法治学院、法律硕士教育学院，陕西 西安

收稿日期：2025年1月16日；录用日期：2025年1月27日；发布日期：2025年2月28日

摘要

互联网医疗服务模式颠覆了传统医疗行业的运营模式。线上问诊、远程诊疗、送药到家等服务极大提升了医疗资源可及性。互联网医疗纠纷呈现电子数据易失、跨地域性、多主体参与的显著特征。医疗机构、互联网平台、医务人员在纠纷中的责任边界模糊不清。现有法律制度在管辖权确定、责任认定、举证规则等方面面临严峻挑战。传统医疗纠纷调解机制难以适应互联网医疗纠纷的特点。本文从法律适用、举证规则、纠纷解决机制三个维度分析互联网医疗纠纷处理面临的困境。研究提出构建专门法律规范体系、完善纠纷解决程序规则、创新多元化解机制、建设技术支撑体系四个方面的对策建议。

关键词

互联网医疗，医疗纠纷，法律规范，责任认定，多元化解

Research on the Legal Dilemma and Countermeasures of Medical Dispute Settlement under the Background of Internet Based Medicine

Yang Wang

School of Rule of Law, College of Master of Law Education, Northwest University of Political Science and Law, Xi'an Shaanxi

Received: Jan. 16th, 2025; accepted: Jan. 27th, 2025; published: Feb. 28th, 2025

Abstract

The Internet medical service mode has subverted the operation mode of the traditional medical

industry. Online consultation, remote diagnosis and treatment, and home delivery of medication have greatly improved the accessibility of medical resources. Internet medical disputes are characterized by electronic data being easy to lose, trans-regional and multi-subject participation. The responsibility boundary of medical institutions, Internet platforms and medical personnel in disputes is unclear. The existing legal system faces severe challenges in determining jurisdiction, determining responsibility, and rules of proof. The traditional medical dispute mediation mechanism is difficult to adapt to the characteristics of Internet medical disputes. This paper analyzes the dilemma of Internet medical dispute resolution from three dimensions: the application of law, rules of evidence, and dispute resolution mechanism. Research proposes countermeasures and suggestions in four aspects: building a specialized legal regulatory system, improving dispute resolution procedural rules, innovating diversified resolution mechanisms, and constructing a technical support system.

Keywords

Internet Medicine, Medical Disputes, Legal Norms, Responsibility Determination, Diversified Solutions

Copyright © 2025 by author(s) and Hans Publishers Inc.

This work is licensed under the Creative Commons Attribution International License (CC BY 4.0).

<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



Open Access

1. 引言

在推进数字中国建设的当下，我国互联网医疗发展迅速，特别是新冠肺炎疫情以来，互联网医疗更是获得了长足发展。线上问诊、在线开方、送药到家等服务极大地满足了人民群众的就医需求。互联网医疗在带来便利的同时也衍生出新的医疗纠纷类型。现有的医疗纠纷处理机制主要针对传统线下医疗服务，这些机制在处理互联网医疗纠纷时面临诸多挑战[1]。互联网医疗纠纷的特殊性要求法律制度做出相应调整，构建适应互联网医疗特点的纠纷解决机制具有重要的现实意义。本文将对互联网医疗背景下医疗纠纷处理面临的法律困境进行分析，并提出相应的对策建议。

2. 互联网医疗纠纷的特点及成因分析

2.1. 互联网医疗纠纷的主要特点

互联网医疗纠纷具有显著的独特性。互联网医疗服务过程中的证据主要以电子数据形式存在，这些数据具有易被篡改、易丢失的特点[2]。医患双方跨地域性的互动方式使法律适用和管辖权的确定变得复杂。在线诊疗过程缺乏面对面交流，医生难以进行全面的体格检查，诊疗行为存在局限性。患者通过互联网平台获取的医疗服务可能涉及多个医疗机构和医务人员，责任主体的认定和划分存在困难。互联网医疗平台作为中介服务提供者，其在医疗纠纷中的法律地位和责任范围尚未明确。

互联网医疗纠纷的处理程序也呈现出新的特点。传统的医疗纠纷调解组织和人员对互联网医疗知识了解不足，调解效果不够理想[3]。医疗事故技术鉴定和医疗损害司法鉴定等传统鉴定方式在互联网医疗环境下面临取证困难、专业人才缺乏等问题。医疗纠纷处理的地域性障碍增加了当事人的维权成本和诉讼成本。

2.2. 互联网医疗纠纷的成因分析

互联网医疗纠纷的产生有多重原因。互联网医疗服务的准入门槛和监管标准不够完善，部分医疗机

构和医务人员缺乏开展互联网诊疗的资质和能力。互联网医疗平台的利益驱动导致过度宣传和不当引导，患者对互联网医疗服务的期望值过高[4]。医疗机构的信息化建设水平参差不齐，信息系统的安全性和稳定性存在隐患。医患之间的信息不对称程度加剧，患者对互联网医疗服务的风险认知不足。

互联网医疗服务的标准化程度不高。诊疗规范和服务流程缺乏统一标准，不同平台和机构之间的服务质量差异较大。医疗数据的采集、存储和使用缺乏规范化管理，数据安全和患者隐私保护面临挑战[5]。互联网医疗保险制度发展滞后，风险分担机制不健全。医疗机构、互联网平台和保险机构之间缺乏有效的协作机制。

互联网医疗行业的快速发展超出了现有法律制度的调整范围。相关法律法规对互联网医疗的特殊性考虑不足，规定过于原则化和笼统。行业自律和行政监管机制不够完善，对医疗纠纷的预防和及时处理作用有限。医疗纠纷多元化解决机制在互联网环境下的适应性不强，调解效率和司法效率有待提高。

3. 互联网医疗纠纷处理面临的法律困境

3.1. 法律适用和管辖权确定困境

互联网医疗纠纷的管辖权确定面临着巨大挑战。《民事诉讼法》规定的传统管辖规则难以适应互联网医疗的虚拟性和跨地域性特点。患者所在地、医疗机构所在地、互联网平台经营者住所地都可能成为管辖依据，多重管辖可能导致当事人之间的管辖权争议[6]。医疗损害责任纠纷案件的专属管辖规定与互联网医疗的便利性理念产生冲突。管辖权的不确定性增加了当事人的维权成本，影响司法效率。

现行法律对互联网医疗服务的界定不够明确。《医师法》《执业医师法》等法律主要针对传统医疗服务制定，对互联网远程医疗服务缺乏具体规范。互联网医疗服务的性质认定、服务标准、收费规则等基本问题缺乏法律依据。互联网医疗平台提供的服务究竟属于信息服务还是医疗服务，平台运营者的法律地位如何界定，这些问题在司法实践中存在争议。法律适用的模糊性导致司法裁判标准不统一。

3.2. 责任认定和举证规则困境

互联网医疗纠纷中的责任主体认定存在困难。互联网诊疗活动往往涉及医疗机构、医务人员、互联网平台、药品配送等多个主体。这些主体之间的法律关系复杂，权利义务边界模糊。互联网医疗平台作为居间服务提供者，对医疗服务质量的审查和监督义务范围不明确。医疗损害发生时，各方主体之间的责任承担和分担机制缺乏具体规定。

互联网医疗纠纷的举证规则面临新的挑战。传统医疗纠纷中的举证责任倒置规则在互联网环境下适用存在局限性。电子病历、在线问诊记录、处方信息等电子证据的真实性和完整性难以保证。远程医疗过程中的视频资料、通讯记录等关键证据容易丢失或被删除。医疗机构和互联网平台对数据的收集和保存缺乏统一标准，不同平台之间的数据互通性差。当事人取证难、举证难的问题更加突出。

3.3. 纠纷解决机制适应性困境

现有医疗纠纷调解机制难以满足互联网医疗纠纷的处理需求。人民调解组织和医疗纠纷调解委员会对互联网医疗的专业知识储备不足。调解人员缺乏互联网技术背景，对在线诊疗流程和互联网医疗平台运营规则了解有限。跨地域医疗纠纷的调解程序不够便捷，调解资源配置效率低下。调解协议的执行力度不够，调解效果难以保障。

医疗事故技术鉴定制度在互联网医疗环境下面临困境。《医疗事故处理条例》规定的鉴定程序和标准主要针对传统医疗行为。互联网诊疗行为的技术规范和质量标准尚未建立，缺乏科学的鉴定依据。鉴定专家对互联网医疗服务的认知存在差异，鉴定意见的客观性和公正性难以保证。鉴定机构和专家的地

域分布不均衡，异地鉴定成本高。

4. 完善互联网医疗纠纷处理机制的法律对策

4.1. 构建专门的法律规范体系

《互联网医疗服务法》的制定是当务之急。立法机关应当在现有《医师法》《基本医疗卫生与健康促进法》等法律的基础上，制定专门的互联网医疗服务法。该法律应当规定互联网医疗服务提供者的市场准入制度，设置医疗机构开展互联网诊疗的基本条件。医疗机构需配备符合要求的信息系统和网络设施，组建专门的互联网医疗服务团队。开展互联网诊疗的医务人员应当具备相应专业资质和信息技术应用能力。

互联网医疗平台的法律地位需要明确界定。互联网医疗平台应当被定位为医疗服务合同关系中的居间服务提供者。平台负有审查入驻医疗机构资质、监督医疗服务质量和保障交易安全的法定义务。平台对医疗机构和医务人员的资质审核标准应当细化，建立动态核查机制。互联网医疗平台应当设立专门的医疗纠纷处理部门，配备具有医疗和法律背景的专业人员。

医疗服务标准和收费规则需要规范。互联网诊疗服务的范围和限制条件应当明确，制定适用和禁忌症清单。远程医疗服务的操作规程和质量评价标准应当统一，建立服务规范体系。互联网医疗收费项目和标准应当向社会公示，实行明码标价。医保支付政策应当向互联网医疗服务延伸，建立合理的支付标准。

4.2. 完善互联网医疗纠纷解决程序规则

互联网医疗纠纷的管辖规则应当修改完善。最高人民法院应当制定专门的司法解释，针对互联网医疗纠纷案件的特点确立管辖规则。管辖法院的选择应当赋予原告一定的选择权，可以由患者住所地、医疗机构所在地或者互联网平台经营地法院管辖。跨区域管辖协调机制应当建立，实现案件移送和证据调取的便利化。

电子证据规则需要细化。互联网医疗服务过程中产生的电子病历、在线问诊记录、处方信息等电子数据应当规范保存。医疗机构和互联网平台应当建立统一的数据存储标准，实行分级分类管理。关键环节的诊疗过程应当录音录像，作为医疗纠纷处理的重要证据。电子证据的真实性、完整性和可靠性认定标准应当明确，建立电子证据评估指南。

举证责任分配规则应当优化。互联网医疗损害责任的举证责任应当适当调整，在维持举证责任倒置原则的基础上细化举证范围。医疗机构对诊疗行为的合法性、规范性承担举证责任。互联网平台对尽到资质审查、安全保障等义务承担举证责任。患者对损害事实和因果关系的初步证据提供义务应当明确。举证妨碍制度应当完善，规定不当删除或隐匿电子证据的法律后果。

4.3. 创新互联网医疗纠纷多元化解机制

“互联网 + 调解”模式应当推广。各地医疗纠纷人民调解委员会应当建设在线调解平台，实现调解程序的网络化。调解平台应当具备远程视频、在线协商、电子签名等功能，方便当事人参与调解。调解组织的人员结构应当优化，配备熟悉互联网医疗和法律知识的专职调解员。建立医疗专家库和法律专家库，为调解工作提供专业支持。

医疗纠纷调解与司法程序的衔接机制应当完善。法院与调解组织之间的信息共享平台应当建立，实现案件移送和调解资源整合。调解协议的司法确认程序应当简化，依法赋予调解协议强制执行效力。诉调对接机制应当创新，在立案阶段引导当事人选择调解方式。诉讼与调解之间的程序转换规则应当明确，

保障当事人程序选择权。

互联网医疗纠纷预防机制需要加强。医疗机构和互联网平台应当建立医疗质量控制体系，加强对医疗行为的实时监控。知情告知程序应当细化，制定互联网诊疗风险告知指南。医患沟通机制应当改进，建立线上投诉和快速响应通道。医疗责任保险制度应当创新，开发适合互联网医疗特点的保险产品。医疗机构、保险机构和互联网平台之间的联动机制应当建立，形成风险防控网络。

4.4. 构建互联网医疗纠纷技术支撑体系

医疗信息化基础设施建设应当加强。医疗机构应当提升信息系统的安全性和可靠性，建立健全数据容灾备份机制。互联网医疗平台的技术架构应当完善，增强数据传输和存储的安全保障。医疗数据标准化工作应当推进，实现不同机构和平台之间的数据互联互通。区块链技术在医疗数据保护和证据固定中的应用应当深化，建立可信的电子证据链。

互联网医疗服务智能化水平应当提高。人工智能辅助诊疗系统的应用应当推广，提升诊疗的准确性和规范性。智能风控系统的建设应当加快，实现对医疗风险的智能识别和预警。医疗质量评估系统应当完善，建立基于大数据的质量监测指标体系。远程医疗设备的研发应当加强，提升远程诊疗的精准性和可靠性。

监管技术创新应当推进。卫生健康部门应当建设互联网医疗监管平台，实现对医疗机构和医务人员执业行为的在线监管。大数据分析技术在医疗纠纷预警中的应用应当加强，建立纠纷多发领域和风险因素分析模型。跨部门监管信息共享平台应当建立，实现监管数据的互联互通。智能监管工具的开发应当加快，提高监管的精准性和效率。

5. 结论

互联网医疗纠纷解决机制的构建需要法律制度和技术手段的双重创新。医疗机构应强化互联网医疗服务团队的专业培训。互联网医疗平台需要承担更多数据安全和服务质量监管责任。立法机关应加快推进互联网医疗领域的专门立法。司法机关需要制定符合互联网医疗特点的证据规则和举证标准。医疗损害鉴定机构应当提升互联网医疗损害评估能力。保险机构可开发专门的互联网医疗责任险种。医患双方要树立理性看待互联网医疗优势与局限的观念。监管部门需要建立跨区域协同监管机制。技术企业应当深化区块链、人工智能等新技术在互联网医疗监管中的应用。

参考文献

- [1] 周磊, 李润焓, 荣超, 等. 互联网医疗纠纷解决对策研究[J]. 中国医院, 2024, 28(10): 60-64.
- [2] 陈俊杰. 互联网诊疗行政监管制度研究[D]: [硕士学位论文]. 武汉: 湖北大学, 2023.
- [3] 王玉荣. 中国互联网医疗监管: 三重逻辑分析及实践策略选择[D]: [博士学位论文]. 吉林: 吉林大学, 2022.
- [4] 罗涛, 赵越, 徐婷, 等. 试论互联网医疗纠纷在线解决机制的构建[J]. 中国医院, 2022, 26(5): 64-67.
- [5] 吴娜. 我国互联网医疗法律监管存在问题及完善路径研究[J]. 法制博览, 2022(11): 67-69.
- [6] 龙丹. 第三方平台介入下的移动医疗侵权责任研究[D]: [硕士学位论文]. 上海: 上海社会科学院, 2021.