

坑钱又侵权！你敢让这些“心病”人治“心病”？

——网络心理健康服务调查

“国家队”进场 “适老化”改造这样改！

疫情突然来袭不知所措？求职升学失利压力山大？职场商场不顺自信受挫？婚恋家庭纷争焦头烂额？……天津市安定医院副院长徐广明说，近年来精神卫生与心理健康备受社会关注，网络心理健康服务需求很大。

新华社记者调查发现，网络上心理健康咨询、亲密关系修复、陪伴倾诉倾听等都成为商机，但服务质量却存在不少问题：一些平台上有偿心理咨询、诊治从业者没有资质，一些平台打着陪伴倾听、哄睡叫醒等幌子提供“软色情”“擦边球”服务，还有些平台上相关服务纯属坑钱套路，毫无效果甚至有害，消费者被侵害后维权困难。

线上心理服务需求大、问题多

据专家介绍，新冠肺炎疫情以来，网络精神卫生和心理健康咨询、诊疗等服务需求明显增大。据了解，当前市场上相关服务主要有3种类型。

“线上医院”，其实就是把线下医院搬到了线上。由第三方平台或专业医院运营，精神专科医生在线为用户提供咨询、药品处方等服务。这类平台上的医生绝大多数资质齐全，规范性强。

记者见到，浙江省互联网医院平台上，有来自浙江各地医院精神科的医生入驻，平台清楚标明医生身份、专业以及收费标准和咨询量、反馈等，患者可以通过视频或者图文复诊。

“付费内容”。记者在多个知名网络社交、短视频平台搜索到大量付费心理健康讲座、心理调节干预课程。

记者在某APP体验“带你疗愈焦虑症”付费内容，发现其内容大多为舒缓情绪方法和“心灵鸡汤”，与医学疗愈无关。有购买者留言称其“效果存疑”。

“有创作者专钻平台监管空子，他们不关心内容科学性，最大化牟利才是真正目的。”一名资深网络内容创作者告诉记者。

记者还发现，部分网络社交平台上有不少所谓“情感咨询机构”以“心理咨询师”名义，提供“分手复合”“挽回婚姻”等干预服务，一些网购平台也出售“情感挽回、出轨分离、婚恋修复”服务。还有些机构和个人则自称“亲密关系咨询师”“亲密关系修复师”等，通过手机APP有偿提供服务。

还有人提供线上陪伴倾诉、哄睡叫醒等“轻”心



理服务。记者在淘宝平台发现有不少名为“树洞”“虚拟恋人”的店铺，下单后工作人员将添加客户微信或QQ，根据要求计时聊天、哄睡陪伴等。

“此类行为监管难度大，出现‘泛黄’或‘涉黄’情况较多。”一位网信部门工作人员表示。

网络心理健康服务市场有各种“不靠谱”

“当前网络心理健康服务缺少相应标准，不少求诊者或咨询人对相关风险不够了解，所以常有人被坑了钱还耽误工费。”西南大学心理学部副教授郭磊说。记者调查发现，当前该领域确有几类“不靠谱”。

——假证，从业资质不靠谱。一些平台鼓吹自己的“名师”具有美国职业教育学会颁发的“ACI国际注册心理咨询师”证书等。但记者在淘宝平台发现多个制售假冒心理咨询师资质证书的卖家。一个名为“su”的卖家称可制作“ACI国际注册心理咨询师证”“APEI国际注册心理咨询师证”，每本售价260元，1天可取。

——蒙人，专业身份不靠谱。“不少平台对所谓‘咨询师’几乎不设置专业门槛。”一位曾在多个平台兼职过的“咨询师”向记者透露，一些平台上甚至存在原本有心理健康问题的倾诉者自学“套路”后注册为咨询师的情况。记者还发现，不少平台存在“刷好评”诱导咨询者的情况。

——“坑”钱，服务质量不靠谱。记者在某网络社交平台向一位情感咨询机构负责人咨询“情感修复”服务情况。这名负责人表示“情感挽回成功率达到98%，先交完一周的998元咨询费用后，会研究并给出方案。”一名曾在该机构购买同类服务的消费者告诉记者，自己交费后一周，仅获得2小时电话咨询，一些公开可见的信息材料，当自己提出疑问时，该机构工作人员只给她一个“等”字。

另有咨询者投诉称，一位名为“国士九颜”的“情感导师”收取服务费后便只用一些“水话”来糊弄自己，对承诺的心理疏导分析服务均不兑现。

——侵权，权益维护不靠谱。记者发现，有多名咨询者投诉名为“暖暖情感咨询”的网络账号。投诉者称，该机构在与咨询者因咨询效果发生纠纷后，以曝光咨询者隐私为由要挟咨询者继续交钱。还有咨

询者表示，自己在淘宝平台上购买心理咨询服务，随后被所谓的“咨询师”公开了各种隐私聊天记录。

加强监管是行业发展、市场拓展必经之路

浙江大学医学院精神卫生中心、杭州市第七人民医院副院长毛洪京等多位专家表示，网络心理健康服务行业有广阔前景，但目前正规医院网络医疗服务力量投入不足，相关线上服务诊疗与服务缺少标准、商业平台服务监管难度大等问题应予充分重视。

毛洪京表示，受限于现实条件，医院很难自建自营网络服务平台，未来“商业网络平台+专业医院”是大方向，但是对从业门槛、资质、收费标准等细分领域的行业标准必须尽快制定规范。

北京大学电子商务法研究中心主任薛军教授表示，心理咨询属于广义上的治疗行为，从业者应有相关资质。一些倾听服务和心理缓解咨询活动虽非医疗行为，但也应要求对从业人员实现平台后台实名制。

“心理治疗和心理咨询是不同的概念，需要准确评估咨询人心理和现状，而线上信息获取能力有限，对从业人员能力要求更高。”天津大学心理健康教育中心副主任安莉认为，应对线上心理咨询从业人员设立比线下更高的专业审核标准。

对于相关网络平台责任，薛军强调平台应加强相关从业人员资质审查核实、披露备案，同时需要建立真实有效的用户评价机制。“平台把好入门关，不能任由虚假宣传‘横行’。另外，对有特定严重犯罪记录及恶习的，应限制准入。”

北京师范大学网络法治国际中心高级研究员臧雷提醒，对一些平台上打着心理健康幌子的“软色情”信息，平台负有法定监管、清理义务，如为流量或短期效益“视而不见”，则涉嫌违法甚至犯罪。他建议各平台为网络心理健康服务提供良好的发展环境，同时，监管部门也应尽快针对该领域完善监管规范，加强治理力度。

徐广明强调，网信、公安等部门应加强合作，进一步加强对接、咨询者个人信息与隐私保护力度，拉紧行业底线。

看病：“绝不能让老年人因智能技术挂不上号”

“我们绝不能让老年人因智能技术挂不上号、看不成病、办不了事。”国家卫健委老龄健康司司长王海东在吹风会上表示。

智能技术为患者提供了自助挂号、缴费、打印检验报告等便利服务，却也给一些不使用和不会使用智能技术的老年患者带来很多困难。

为此，方案提出，医疗机构应提供一定比例的现场号源，保留挂号、缴费、打印检验报告等人工服务窗口，配备导医、志愿者、社会工作者等人员，为老年人提供就医指导服务。

王海东介绍，国家卫健委要求医疗机构在使用智能技术的同时保留传统服务方式。挂号环节，医疗机构将畅通家人、亲友或者家庭签约医生为老年患者代为挂号渠道。就医环节，将进一步简化网上办理就医服务流程，为老年人提供语音引导、人工咨询等服务，尽最大力量方便老年人看病就医。

此外，针对一些服务场所拒收现金现象，中国人民银行科技司司长李伟表示，将会同相关部委引导规范高频服务场所的现金使用行为。通过暗访等方式开展摸底调查，建立违法主体名录库。

出行：“不能把‘健康码’作为出行唯一凭证”

疫情防控常态化，“健康码”成为通行必备，却也成为不会使用智能手机、无法扫码的老年人的出行阻碍。

交通运输部新闻发言人蔡国结介绍，各地落实“健康码”分区分级查控措施，一旦疫情升级，确需查验“健康码”时，应当保留人工服务，并且指导地方优化亲友代办、工作人员代查等服务。

“不能把‘健康码’作为出行的唯一凭证，要采取线上线下多种方式相结合手段，方便群众出行。”国务院办公厅电子政务办公室主任卢向东说，下一步，要保留其他方式替代查验。比如，不使用智能手机的老年人，凭有效的身份证件或者纸质证明等替代查验。鼓励有条件的地方和场所，为老年人开设“无健康码”通道。

日常出行中，不会使用网约车、网络购票成为一些老年人的“头疼事”。

“要保持电话、扬召服务，保障老年人不会上网或者没有手机也能打车。”蔡国结表示，各地应保持巡游出租汽车扬召服务，充分发挥95128等电召服务的作用，为老年人提供电话预约或者即时叫车服务。同时，在各地组织爱心车队、雷锋车队等，提供一对一的结对保障服务。此外，在医院等老年人出行集中的场所，推动设置临时叫车点。在一些地方设置人工按键，可一键叫车，为老年人提供方便。

“鼓励网约车平台优化约车软件，增设方便老年人使用的一键叫车功能，降低操作难度，让老年人能用、会用、敢用、想用。”蔡国结说。

办事：“两条腿走路，兜住底、能兼容”

“哪怕是小众需求，我们也要充分尊重。”吹风会上，国家发展改革委秘书长赵辰昕给出了在便利老年人“网络办事”上的出发点。

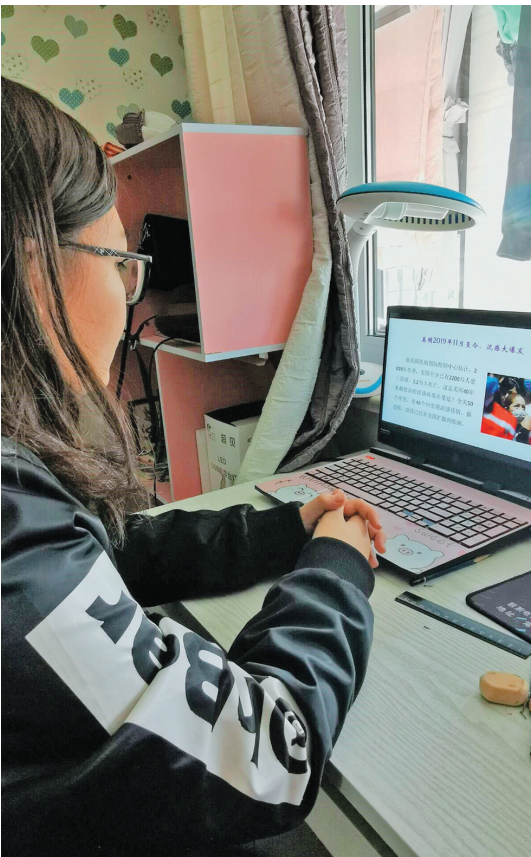
信息技术便利了各项高频办事服务。“但同时，确实要关注和照顾到各类社会群体的需求，整个社会都要帮助老年人跨过‘数字鸿沟’。”赵辰昕说，解决这个问题就是要“两条腿走路，兜住底、能兼容”。

“兜住底”，是在鼓励推广新技术、新方式的同时，强调保留老年人熟悉的传统服务方式。赵辰昕划出如下重点：

第一类要保留传统纸质凭证，比如不会扫码或者不方便扫码的老年人，可以由社区、医院提供纸质证明，还要求车站、文体场馆保留车票、门票等传统纸质凭证；同时，要加快打通后台信息，扩大身份证件、社保卡、老年卡、医保电子凭证等证件的通用范围。第二类是专设老年人服务绿色通道。第三类是保留人工服务，让窗口服务、电话专线、引导人员能够更好帮助老年人；消费场所要支持现金和银行卡支付；社保、民政、电信、缴费等便民服务要保留线下办理渠道。

“能兼容”，是指提供服务的企业和相关机构，要在软硬件设计上优化提升，使传统的方式和创新的方式双轨运行。

工业和信息化部信息通信管理局负责人隋静说：“我们已经筛选近百个跟老年人生活密切相关的新闻媒体、电子商务、金融服务、生活娱乐、网络购物、政务服务等平台等互联网网站、手机APP，在字体大小、字体色彩、语音阅读、临时弹窗、文字输入提示等方面做出调整，尽可能考虑到老年人在视力和听力等方面的困难。”



“老百姓动嘴、代理员跑腿”：

上海基层探索“信访代理”制度

“信访代理”制度，在沪郊奉贤区已探索实践了3年。近日，记者在该区的一些镇和街道走访，这一被形象地称之为“老百姓动嘴、代理员跑腿”的代理服务模式和163个信访代理服务点，丰富信访代理服务的内涵，将法治宣传、政策解读、法律咨询、矛盾调解、信访代理、建议征集等内容充实进来，着重从服务群众出发，及时、就地解决群众实际困难。

据了解，上海奉贤通过3年的探索实践，在全区13个街镇建设了303个村(居区)信访代理服务点和163个信访代理服务点，丰富信访代理服务的内涵，将法治宣传、政策解读、法律咨询、矛盾调解、信访代理、建议征集等内容充实进来，着重从服务群众出发，及时、就地解决群众实际困难。

上海奉贤着力打造信访“家门口”服务体系，畅通和优化服务渠道，妥善解决群众的合理诉求。家住庄行镇丽水湾小区的李士章老人，多年来疾病缠身，去年初更是瘫痪在床，令家中本就不宽裕的生活雪上加霜。无奈之下，他打

电话到居委会咨询，想了解一下有没有特殊的补助政策。丽水湾居委会信访代理员获悉后，马上上门了解情况，将有关材料整理成册，驱车到镇上，帮他走访相关部门进行咨询。两天后，李士章就接到信访代理员的电话，告知他的特殊医疗补助、疫情期间补助和困难补助都已获得批准。

“这个信访代理员太好了，我就打了个电话，其他事情都由他帮我办了。他还帮我申请了轮椅和残疾鉴定，等区里的人来核实鉴定好以后我就能用上轮椅了。”李士章说。

当地还在村委会、居委会办公场所以及生活驿站、“睦邻四堂间”等公共服务场所，提供信访代理服务，进一步创造条件，整合各方资源，发挥民间调解功能。上海奉贤区信访办相关负责人说，年长、身残、孤寡、贫困、文化水平低的弱势群体，往往存在诉求表达不清、投诉无门等情况。如今

辖区内的信访代理员主动上门，关注其动态和需求，以“代书、代跑”等方式，帮助此类群体维护自身权益。

上海奉贤在代理员队伍的配备上颇费心思，突出“社会协同、公众参与”，打造了一支村委会、居委会班子干部为主，退休老干部、乡贤、大学生村官、法官、律师为辅的代理员队伍，发挥人缘、地缘和专业优势开展信访代理。群众反映的诉求，在初始阶段往往属于小微矛盾，信访代理员第一时间介入，了解情况，辨明是非，分析利弊，加强彼此理性沟通，及时调停纠纷，就能从源头上减少信访矛盾的产生。

群众是智慧的源泉，城市建设与发展需要群众的关心、支持和参与。信访代理服务站点也正将人民建议征集作为一项工作内容，变被动接访为主动征集，让群众参与社会治理，把群众的智慧转化成“金点子”。