

药品邻里互助传递人间真情

专家提醒：做好防护确保用药安全



（互助） 漫画/高岳

“我家有”“我也这有，能匀个四粒”……当下，疫情形势严峻复杂，不少人出现了防疫药品短缺的问题，面对用药需求，邻里纷纷伸出援助之手，爱心接力，传递了温情

这样的邻里共享模式体现了基层社会治理的优势，让爱心第一时间在家门口传递，让有限的药品资源发挥最大作用，也体现了中华民族互帮互助、友爱团结的精神

药品邻里互助，要做好防护，用药时要仔细阅读药品说明书，或引入医药专业人员指导，确保用药安全。对于假借药品邻里互助为名行违法卖药之实的，要依法严厉打击

□ 本报记者 陈磊

“请问邻居朋友们，谁家有头孢啊？能给匀个半盒儿吗？我爸高烧不退，想给他吃点消炎药，家里有其他药，就是没有头孢。”12月16日晚，50多岁、家住北京市朝阳区某老小区的张先芬（化名）在小区业主群里发了这么一条消息。

张先芬没想到的是，虽然现在很多人家里药品紧缺，但还是有多位邻居愿意伸出援助之手。她和其中一位邻居加了微信，两人约在两栋楼之间的空地见面拿药。“我在这个小区住了20年，以前跟这位邻居并不认识，我要给她钱，她也不要。”说到这里，张先芬的眼眶有点湿润。

当下，疫情形势严峻复杂，不少人出现了防疫药品短缺的问题，特别是一些人出现发烧等症状，家里又没有药，自然心急如焚。远亲不如近邻，像上述药品邻里互助的事例，正在各地不断上演。爱心接力，传递了温情，也坚定了人们战胜疫情的信心。

多位专家近日接受《法治日报》记者采访时，都称赞了药品邻里互助这一现象，不失为一个解决群众用药需求的好办法。同时，专家提醒，药品邻里互助，要做好防护，用药时要仔细阅读药品说明书，或引入医药专业人员指导，确保用药安全。对于假借药品邻里互助为名行违法卖药之实的，要依法严厉打击。

邻里互助拉近关系 今日受惠明日奉献

12月16日下午5点半左右，张先芬90岁的老父亲突发高烧，吃了药也没有退烧。老父亲身体不好，家里常备一些药物，包括退烧药、久病成医，家人觉得老人可能肺里有炎症，需要吃点头孢消炎，但家里恰好没有头孢类抗菌药了。

天已经黑透，气温也降到零摄氏度以下，在张先芬看来，让行动不便的父亲去医院并非最优选择，附近药店又买不到药，怎么办？

稍稍犹豫之后，她决定在小区业主群内向邻居求助。很快，就有邻居@她，还配发了一张头孢外包装图片，正是张先芬父亲平时吃的那款药。

拿到药，张先芬感动不已。实际上，这不是张先芬第一次接受邻里帮助。

今年11月28日，张先芬所在的居民楼因为阳性病例而被封控。居民楼共18层，每层8户，楼里中老年人居多。社区为了方便居民，专门建了一个微信联络群。12月1日，社区给每家住户分发抗原检测试剂，让居民自测后把结果上传至小程序。张先芬不知道怎么上传，就在群里向大家请教。一位邻居看到消息后，主动@她并加微信，然后通过视频教会她上传检测结果。

病毒无情人有情，张先芬感到，疫情考验下，邻里之间的关系被拉得更近了。“以

前相熟的邻居并不多，绝大多数邻居并不认识，有时坐电梯碰见也不说一句话。”

张先芬也在积极帮助邻居。12月17日一大早，有邻居在微信群里发信息：“请问还有朋友出抗原吗？求购一支。”她看到后@这位邻居说：“我给你两个吧，不要钱，我把抗原放门口，你自己来拿。”接着，她用保鲜袋装了两支抗原检测试剂挂在门外的把手上，拍了照片并@邻居。

“我有需要的时候，邻居们这么帮忙，所以有邻居需要帮忙时，我也得积极相助，大家一起渡过难关。”张先芬说，药品邻里互助在业主群里每天都在发生，谁家孩子发烧求泰诺林，谁家阳了求连花清瘟，谁家需要检测抗原检测试剂……

共享药解燃眉之急 爱心在家门口传递

张先芬所在的小区业主群里，邻里之间是自发进行药品互助。家住北京市朝阳区另一个小区的居民韩松（化名）发现，她们小区是社区居委会张罗邻里互助。

12月13日，小区一位孕妇出现发热症状，经过物理降温无效后，其丈夫联系社区居委会寻求帮助。

居委会负责人向身边人求药未果后，第一时间在居民微信群里询问：“请问哪位邻居家里有孕妇可服用的退烧药，求助几粒。”

居民纷纷回复：“我家有”“我也这有，能匀个四粒”……

韩松是该小区业委会委员，她告诉记者，最近一段时间，市面上连花清瘟等清热解毒类药品、布洛芬等退烧药以及抗原检测试剂等防疫物资难买，社区居委会一方面协调业委会、物业公司多方购买，一方面倡议囤药的居民给邻居匀一点。

这一倡议得到了居民们的积极响应，只要有社区工作人员或居民在微信群里发出求助信息，很快就有邻居回复“我家有退烧药，你来拿吧”“我家还有抗原，匀你两个”。

甚至有居民主动分享家中富余的药品，“我还有退烧、止咳、治咽喉咽干的药，需要的可以找我。”“我有多多的感冒药、布洛芬、连花清瘟胶囊，如果有比较严重症状又买不到药的可以@我，无偿的。”

谈起张罗药品邻里互助的初衷，韩松说：“3年都过来了，就当是站好疫情防控最后一班岗。”

梳理公开信息可以看到，药品邻里互助，甚至同事互助、朋友圈互助现象在全国各地都有上演。

北京市丰台区在全区各社区、村发起“邻里互助，雪中送炭”行动，鼓励邻里之间无接触式药物共享，解决群众紧急用药难题。

广东省广州市各大社区居民群里，社区居民伸出援助之手，退烧药、N95口罩等在邻里之间“无接触”共享。江苏省南京市多个社区开展“邻里互助”行动，在居民群中搭建药物共享平台，满足部分群众用药需求。

在中国社会科学院健康产业发展研究中心副主任陈秋霖看来，这种药品短缺是暂时的、短期的，同时也与之前部分群众囤药有关，有的人买太多了，有的人什么也没买到，因此，在社区邻里之间倡议药品互助调剂，是一个解决问题的办法。

据陈秋霖观察，这种药品共享不仅发生在邻里之间，还有同事互助、朋友圈互助、亲戚互助，一定程度上解决了群众用药需要。

北京中医药大学岐黄法商研究中心主任邓勇同样认为药品紧缺是暂时现象，有些单位和个人大量囤积和囤积防疫药物，而有些发病的患者急需用药却没有足够的储备药物，也难以在药店购得。在这种情况下，街坊邻居的药物共享缓解患者急需用药的燃眉之急，有助于患者尽快恢复健康。

“这样的邻里共享模式体现了基层社会治理的优势，让爱心第一时间在家门口传递，让有限的药品资源发挥最大作用，也体现了中华民族互帮互助、友爱团结的精神。”邓勇说。

用药安全不能忽视 打击违法卖药行为

“谁家有余的泰诺林，能转我点吗？家里孩子发烧了。”12月15日晚上8点多，北京市民孙晓洁（化名）所在小区的业主群里有人问。

孙晓洁回复说她没有。孙晓洁是一名药师，在一家药店工作，特别关注用药安全，她把药品使用说明拍下来发给对方，叮嘱其严格按照要求用药，然后用保鲜袋装好药品，放到电梯间旁边的消防栓外壳上，并@邻居“拿走吧，不用钱”。

韩松注意到，邻居们共享药品时，自发形成无接触式送药，“我放窗台上了哈”“我放我家门口了”“挂门把手上了”……“药品邻里互助，通过社交软件约好指定位置，错开时间放药、拿药，尽量减少接触。居民拿到药物后应进行消杀，形成‘无接触易物’的互帮互助模式。街道和社区还

可以号召退休医务工作者积极参与社区志愿服务，开展多种形式的爱邻互助服务行动。”邓勇说。

安徽中医药大学第一附属医院主任医师姚雅芳呼吁：一方面要鼓励药品邻里互助、药品共享，另一方面也要提醒居民采用无接触式送药，取药，以防接触感染。

此外，专家们一致认为，药品邻里互助不能忽视用药安全问题。姚雅芳提醒说，居民大多是自己家有什么药就支援什么药，可能会忽视用药安全问题，建议有需要的居民用药前仔细阅读药品说明书，了解药物的适应证和禁忌证，药物的剂量、服用方法，特别是有基础疾病的老人和年幼的儿童更要谨慎用药。

陈秋霖认为，药品邻里互助最好仅限于非处方药，对于处方药还是要慎重，社区可以协调家庭医生团队或医疗专业人员加入社交群，以更好指导居民安全用药。

在邓勇看来，社区邀请医疗专业人员给居民讲解药品使用注意事项，或通过业主群及公众号文章等方式向居民科普如何用药，有助于确保用药安全；居民如身体不适应及时问诊，寻求专业救治。

“我们倡导理性、适量、按需购买日常急需药品，不盲目地大量囤积和囤积防疫药品，面对网上各式各样的‘囤药清单’，请大家一定要擦亮眼睛，切勿盲目跟风囤药。”邓勇呼吁。

记者在采访中发现，在绝大多数情况下，药品邻里互助是免费送或原价出售，但也有个别加价现象，比如一支抗原检测试剂加价5元。

对此，邓勇认为，特殊时期，将自己的药品免费送或原价出售，实现互帮互助，是和谐友善社会主义核心价值观的体现，值得提倡和赞扬。在药物紧缺时，将自家药物让与他人，在交易数额不大、交易次数也十分有限的情况下，适当收取辛苦费、跑腿费无可厚非，也是可以理解的。

“但如果药品交易次数频繁，交易额也较大，则有借互助之名行出售药品之实的嫌疑。药品管理法对药品经营作出了明确规定，如果售卖者不具备法律规定的条件而销售药品，属于无证销售药品行为，涉嫌违法，将依法予以查处。”邓勇提醒说。

姚雅芳说，如果假借邻里互助，实际出售药品、抗原检测试剂，属于营利性行为，又没有经过市场监管部门和药品监督管理局许可，这种情况必须杜绝，对于销售量较大、有危及健康不良后果的应依法严厉查处。

□ 本报记者 王静

随着我国数字经济的飞速发展，智能手机、移动网络等已经渗透进每个人的生活点滴。老龄化社会程度不断加深，中老年群体如何能用、易用各种App，也成为社会各界广泛关注的话题。同时也给政府监管部门带来各种管理难题和挑战。

近日，中国消费者协会发布《适老化App消费监督评测项目研究报告》（以下简称报告）。报告显示，虽然76.2%的被调查对象对App适老化的现状整体持满意态度，但是字体小、广告多、弹窗不易关闭等问题，常常困扰这些“银发网民”的手机使用舒适度体验感；同时近半数被调查的老年消费者迫切需要国家和社会开发出更多的老年人专用的App产品。

功能复杂无所适从

智能手机“复杂”的功能和五花八门的App软件，让现在很多老年人无所适从。特别是疫情暴发期间，健康码、移动支付、网上挂号等技术应用更是成为每个人的“家常便饭”。这些数字化应用给年轻人带来诸多便利的同时，却给很多老年人造成无可奈何的困扰。

面对无处不在的数字化应用，如何帮助老年群体跨越“数字鸿沟”，成为最迫切需要解决的社会问题之一。

为了同时从供给与需求两端，全面了解老年消费者使用App的现状和认知状态，中消协此次问卷调查，聚焦社交通讯、餐饮购物、导航出行等10个与老年消费者（60岁以上）生活密切相关的领域，从主流应用商店选取了104款下载量大、老年用户较多且受众年轻化倾向不明显的App产品进行测评，得出以下结论：

仅有76%的App产品符合适老化改造的基本要求，其中79款App达标率在75%及以上，20款App达标率在60%至75%之间。2020年，国务院办公厅印发《关于切实解决老年人运用智能技术困难实施方案的通知》，明确提出推进移动互联网应用（App）适老化改造。重点推动与老年人日常生活密切相关的政务服务、社区服务、新闻媒体、社交通讯、生活购物等互联网网站、移动互联网应用适老化改造。然而中消协的测评结果显示，仍有24%的App产品没有达到适老化改造的基本要求。

App在可操作性方面适老化程度较高，达标率整体达到92.6%；但是在便于老年人理解方面却有很大提升空间，平均达标率仅为66.6%。中消协建议一些App产品设计，应该更贴合老年人在听觉、视觉、触觉以及思维、认知方面的身心特点，在兼容性方面重点提升改进。

老年消费者对App的安全性隐私性保护期待仍然较高，广告插件及诱导操作现象尚未完全杜绝，适老化公益性与企业盈利的矛盾仍未化解。

App适老化成果宣传及推广力度可进一步加强，部分App仍存在内嵌界面不方便检索、适老版本信息不够突出，以及适老版本App知晓度和实际使用率不高等情况。被调查的四成App产品适老化停留在“点状”推进阶段，40.3%的App产品既无老年人专用版本，也无内嵌适老界面。

老年消费者对医疗健康类、养老资讯类App的期待最高。老年消费者能够接纳新鲜事物，并不排斥手机网络等新事物，为此近半数被调查者明确表示需要老年人专用App。同时，使用智能手机时，字体小、广告多、弹窗不易关闭等问题也非常困扰老年消费者。

广告弹窗诱导付款

中消协报告指出，App广告插件及诱导操作现象尚未杜绝，特别值得注意的是，金融理财、社交通讯、影音娱乐、实用工具类等App，在不同程度上存在诱导下载或诱导付款等情况。这给老年消费者使用手机App时带来巨大的潜在风险。

2021年4月，工业和信息化部发布《互联网网站适老化通用设计规范》提出，提供适老化服务的网页或独立的适老化网站，网页中严禁出现广告内容及插件，也不能随机出现广告或临时性的广告弹窗。提供适老化服务的网页或独立的适老化网站中不能有诱导下载、诱导付款等诱导式按键。

然而中消协的测评结果显示，在所调查的App产品中，81.7%的App在禁止广告插件方面符合适老化要求，仍有近20%的App产品不符合工信部要求；92.3%的App无诱导下载或诱导付款情况，仍有近10%的App存在有诱导下载或诱导付款的现象。为了应付规定，部分App产品的诱导信息或诱导操作以更加隐蔽的方式出现在其首页、二级界面或搜索结果里，从而增加老年消费者误操作风险。

不要小看这些广告插件或各类诱导下载按键，它们利用“银发网友”欠缺网络安全知识的劣势，让他们在使用手机App过程中深陷各种网络套路，从而遭受精神和财产

不少老年人手机账户稀里糊涂被扣钱

中消协发布老年人使用App障碍调查

重大损失。“老人在不明白的情况下被诱导手机投保”等成为常见的投诉标题。某网络保险平台在出行App、购物弹窗等渠道投放了很多保险广告，用“领红包”“首月仅1元”等噱头吸引众多用户点击。很多不明就里的老年人无意间点开就会自动办理一份保险，接下来每个月自动扣费并且没有短信通知。不少老年人手机账户稀里糊涂地被扣掉很多钱。

一些老年人常常点击写有“内存不足”“病毒威胁”等信息的弹窗，然后手机就被莫名其妙地安装了好几个手机管家、清理大师等各类App。

下载注册“情感陪聊”主题的App是某些不良商家诱导老年消费者付费充值的主要模式。这些老年消费者需要不断充值现金或购买“鲜花礼物”“金币”才能享受“无限聊”功能。这种骗人的把戏给很多老年人带来了不小的精神困扰。

2021年9月，中国社会科学院社会发展战略研究院发布的研究报告显示，17.25%的受访老年人有在网络上受骗的经历；其中，超四成老年人曾因免费领红包被骗。

很多成年子女为避免家老人上当受骗，干脆就取消或不开通手机付费功能，或者不绑定银行卡，然而这样又严重影响了老年人使用手机的生活便捷功能。

对此，中消协提出要强化App个人隐私及财务信息的安全监管。

针对老年消费者群体风险识别挑战因素多等问题，中消协建议以个人信息保护和财务信息风险监管为核心，提升App的安全性。App开发者和App下载平台应当履行信息内容管理主体责任，积极配合国家实施网络可信身份战略，建立健全信息内容安全管理、数据安全和个人信息保护、老年人权益保护等管理制度。加强App安装和使用全过程的安全监管，App适老界面或适老版本应禁止广告弹窗及诱导点击、诱导支付情况出现，App通用界面和通用版本的广告弹窗应予以关闭，支付环节和个人信息取环节应加强告知与风险提示，并提供撤回操作的自助或人工服务，防止老年人落入消费陷阱。

加快App适老化进程

根据国家卫健委发布的《2021年度国家老龄事业发展规划》，我国60岁及以上人口占总人口的18.9%，65岁及以上人口占总人口的14.2%。另据《中国互联网络发展状况统计报告》，截至2021年12月，我国网民规模达11.92亿，其中60岁及以上老年网民规模达1.19亿。但由于身体、心理等方面的变化，不少老年人不会上网、不会使用智能手机，在出行、就医、消费等日常生活中遇到种种不便，无法充分享受智能化服务带来的生活便利。

App适老化是积极应对人口老龄化的重要举措。《关于切实解决老年人运用智能技术困难实施方案的通知》明确提出推动金融机构、非银行支付机构、网络购物平台等优化用户注册、银行卡绑定和支付流程，打造大字版、语音版、民族语言版、简洁版等适老手机银行App，提升手机银行产品的易用性和安全性，便利老年人进行网上购物、订餐、家政、生活缴费等日常消费。平台企业要提供技术措施，保障老年人网上支付安全，推动手机等智能终端产品适老化改造，使其具备大屏幕、大字体、大音量、大电池容量、操作简单等更多方便老年人使用的特点。

工信部于2021年1月起实行“互联网应用适老化及无障碍改造专项行动”，首批推动对8大类115家网站、6大类43个App进行适老化及无障碍改造。据了解，目前已累计有648家网站和App通过适老化及无障碍改造和测评。

中消协提出，要营造“想上网，能上网，会上网，敢上网”的氛围，以需求为导向加快重点领域App适老化进程。

中消协此次调查发现，从供给端看，社交通讯、时事新闻、实用工具类App对老年消费者的触达程度较高；而从需求端看，老年消费者更加期待适合该群体使用的医疗健康、养老资讯、生活缴费、社区服务等领域的App。

为此，中消协建议以需求为导向加快重点领域App适老化进程。比如医疗健康方面，通过简化操作流程、加强操作引导等手段，方便老年消费者网上挂号、问诊、健康管理。养老资讯方面，通过简化界面、剔除无关信息等方式，增强信息推送的精准性。生活缴费方面，通过“一键操作”、语音辅助等方式，帮助老年消费者足不出户就能办理日常缴费业务。社区服务方面，在联通社区养老服务资源的前提下，通过“一键呼叫”、紧急呼叫等方式，为老年消费者提供及时的社区养老服务。