

在线医疗，“爆发元年”还是“昙花一现”？

Original 徐徜徉 财经E法 4 days ago



财经E法
CAIJING ELAW



国内疫情形势逐渐好转，在线医疗机构们到底能否经受住“后疫情时代”的挑战？

文 | 徐徜徉 编辑 | 朱弢

空格

2020年初，一场新冠肺炎疫情将医疗行业推向了“风口浪尖”。

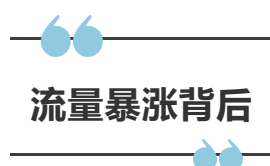
在湖北及全国各地的医院内，数万名医务人员奋战在“抗疫”一线救死扶伤，而在医院外，一场针对更多人的战“疫”也在悄无声息地打响。

疫情发生后，全国各地的线下诊疗渠道几乎被完全切断。除新冠肺炎确诊患者外，广大“宅家人士”的诊疗需求如何得到满足？这时，在线医疗迎来了“天赐的舞台”。

多方在线医疗平台的数据显示，线上问诊量在近两个月内呈激增之势，诸多在线医疗概念股的市场表现也“节节高”。

有业内人士断言，2020年将成为互联网医疗的“爆发元年”。但也有人认为，诊疗行为具有一定特殊性，“线上看病”永远替代不了“去医院看病”，在线医疗终究只是特殊时期的“昙花一现”……

如今，国内疫情形势逐渐好转，在线医疗机构们到底能否经受住“后疫情时代”的挑战？



流量暴涨背后

疫情期间，各大在线医疗平台纷纷迎来流量“大丰收”。

“目前，网站每天的访问量都在百万级别，疫情专题页累计线上曝光量近1.16亿。”39健康网总裁吕世峰说。而阿里健康方面表示，截至2月10日晚20点，其问诊页面累计访问用户1116万，累计在线问诊量超过104万人次。春雨医生相关负责人谭万能介绍，截至2月25日下午17时，该平台发起的线上义诊已累计服务用户超150万人次，其中有60%为新增用户。

不少平台轻松实现了“业绩翻番”。

“微医新冠肺炎实时救助平台上线后，咨询量在前三天均翻倍增长。”微医互联网总医院相关负责人张颂奇告诉记者：“截至2月25日9时，平台访问量超过1.16亿，已集结41196名医生在线接诊，累计提供医疗咨询服务143.71万人次。”

此外，丁香园方面称，其在线问诊用户环比增幅为215.32%，问诊量环比增幅达134.91%。谭万能也表示，春雨医生义诊期间的日均问诊量较之前增加近100%。

从实际问诊情况看，将用户吸引到线上平台的最大“功臣”还是新冠肺炎。据阿里健康数据，用户咨询量最多的科室是“呼吸科”，咨询问题主要集中于新冠肺炎及相关疾病的防治。丁香园方面也表示，在线咨询的问题主要集中在“判断感冒症状是否属于新冠肺炎、口罩的正确佩戴方法，及低热处理方式”等，其中前两者占比高达51.3%。

对于另一些身患其他疾病又无法线下就医的患者，线上医疗平台也解其“燃眉之急”。吕世峰告诉记者：“中国目前有近3亿人患有慢性疾病，如心脑血管疾病、肝病、免疫系统疾病等，这部分病患在疫情期间多半不能到医院去，所以慢性病在39健康网上的问诊量也比较大。”

易观研究院数据显示，2020年春节期间，在线问诊领域独立APP日活最高峰达到了671.2万人，最大涨幅接近160万人，涨幅31.28%。易观分析师陈乔姗认为，疫情促使更多用户自愿或半自愿地开始了解和接触在线医疗。“义诊活动不仅大幅提高了互联网医疗用户的整体规模和渗透率，同时也成功‘出圈’，触达到健康人群，为互联网医疗领域收获了新的流量。”



资料来源：易观研究院

但她同时表示，企业在收获流量的同时，更应关注如何留住用户尤其是年轻用户的问题。
“针对年轻用户的服务质量将成为在线医疗企业面临的新考验，在这方面表现优异的企业

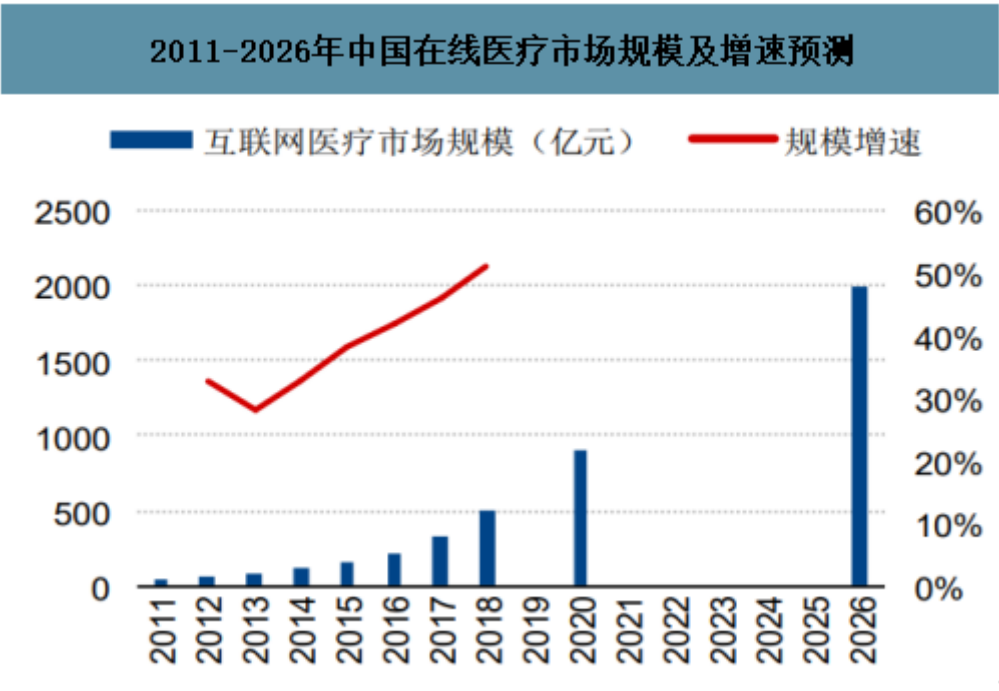
才会成为疫情爆发期间真正的赢家。”

“医疗行业具有一定特殊属性，要求覆盖诊前导流、诊中问诊、诊后开方、在线支付、药品配送的整体闭环。其中每一个环节都将影响用户的留存度和黏性。”张颂奇表示。

在吕世峰看来，疫情最大的作用是使“医疗互联网化的应用得到了推广”，但在线医疗的核心还是“医疗”，“未来，机构们更应该做的还是优化产品、提升技术能力、加速精准化流量入口建设、做好服务运营体系升级。”

丁香园创始人、董事长李天天承认，疫情确实“帮助企业完成了一次很好的用户教育”，但他不认为这预示着“行业的拐点已经到来”，而是建议各界对行业“保持合理的预期”。“在这一阶段，更为关键的是看谁能打磨好产品、深度理解到用户的需求。”李天天说。

弗若斯特沙利文报告预测，中国在线医疗2020年的市场规模将达到千亿元，2026年市场规模将达到2000亿元，2020-2026年的复合年增长率约为14.23%。



数据来源：弗若斯特沙利文 图片来源：中国产业信息网

事实上，在线医疗机构的“流量收割”之路并非像看上去那么平坦。随着在线问诊量的急剧攀升，医疗资源的供不应求成为最大“拦路虎”，而其中最为核心而珍贵的资源，就是医生。

张颂奇透露，为了满足激增的服务需求，微医新冠肺炎实时救助平台的在线医生数量在10天内实现了十倍增长：“上线义诊平台的第一天（1月23日），我们召集了第一批1500名医生，但后来发现远远不够，到了2月4日，这个数字变成了1.8万名。”

问诊订单的激增让微医团队始料未及——“我们通过后台数据发现：用户的候诊时间被明显拉长，服务器负荷吃紧，首批在线接诊的呼吸、感染和内科医生开始应接不暇。看着后台排队的患者越来越多，运营团队一度非常焦虑。”

为了缓解候诊用户等待的焦虑，微医鼓励已在线的1500位医生介绍身边的医生入驻，通过一层层的裂变来扩大“搜寻”范围，找到更多的医生。随后，更大的转机也出现——天津、黑龙江、河北等地卫健委及武汉市卫健委先后发文鼓励医生上线服务患者，并在当地官方网站上线“微医新冠肺炎实时救助平台”，这帮助微医在短时间内招募到大量医生。

“这之后，医生的增长速度就基本保持在每天2000人左右，最高的一天入驻了7000多位医生。”张颂奇说。

李天天也表示，疫情不仅“教育”了用户端，更“教育”了供给端。“在丁香园的论坛里，我们看到很多原来对互联网在线服务并不了解的医生，也开始写下了这样的留言：‘这是我第一次在线问诊，应该要注意些什么？’，更多医生已开始认识到互联网医疗的价值。”

不过，和医生群体的基数相比，真正参与在线诊疗的医生数量占比依然很小。李天天透露，丁香园现有医生用户存量为200多万，但实际参与在线问诊的医生数量仅有1.5万多人，“比例不到1%”。

如何进一步提升对医疗尤其是医生资源的挖掘能力？阿里健康方面认为，应“加快、加强医生上线前的资质审核速度和培训效率”。春雨医生相关负责人谭万能则分析称：“缓解医疗资源的供需矛盾，一方面要增加供给，另一方面要提升效率。人工智能作为一种创新技术，将是改善医疗领域供给不足的重要方向。”

在易观分析师陈乔姗看来，通过这次疫情，在线医疗企业已向政府及社会证明了自己对于实体医疗体系的补充意义。“但与线下医疗机构相同的是，医生资源的数量和储备决定了平台的接诊能力，而如何转化、培养并使这波新流量成为自身的可付费用户，将成为各家深耕的重点。”

“《2019中国互联网医院发展研究报告》显示，超八成医院计划在2年内完成互联网医院建设。”陈乔姗进一步解释：“与医院的协同合作能力，将成为在线医疗企业的重要机遇，新的或更深层次的协同和共生模式将被创造出来，抓得住这个机遇的企业将有机会成为巨头。”



期待更多政策红利



在线医疗行业自诞生以来的每一步发展，都与国家政策息息相关。

据东兴证券不完全统计，从2016年至2019年，国务院和卫生部门发布了十几份关于“加强在线医疗建设”的政策文件。政策主要分为两类：一类着重于“规划”：针对现阶段医疗行业出现的医疗资源不均衡、医疗流程效率不高等问题，提出用在线医疗来提高医疗资源配置效率；另一类着重于“试行”：从放权、规范和监督三个层面支持在线医疗建设。

时间	发布主体	政策文件	详细内容	针对痛点
2016.12	国务院	《关于印发“十三五”卫生与健康规划的通知》	全面实施“在线+”健康医疗惠民服务；发展面向中西部和基层的远程医疗和线上线下相结合的智慧医疗；促进信息技术与健康服务融合	信息化进程、层次以及医疗资源分布不均
2017.4	国务院	《关于征求在线诊疗管理办法（试行）》（征求意见稿）	允许开展的在线诊疗活动仅限于医疗机构建的远程医疗服务和基层医疗机构提供的慢性病签约服务	避免无需的“在线+医疗”健康应用
2017.2	国家卫计委	2017 年卫生计生工作要点	完善远程医疗制度，推动构建“在线+健康医疗”服务新模式。	偏远地区医疗资源缺乏
2018.4	国务院	《关于促进“在线+医疗健康”发展的意见》	健全“在线+医疗”服务体系；完善“在线+医疗”支撑体系；加强行业监管和安全保障	“在线+医疗健康”推进速度需提高
2018.7	卫健委	《关于深入开展“在线+医疗健康”便民惠民活动的通知》	明确推出“在线+医疗健康”便民惠民 30 条举措	让人民群众切实享受“在线+医疗健康”创新成果带来的实惠
2018.7	卫健委	《在线医院管理办法（试行）》	明确在线诊疗活动应当由取得《医疗机构执业许可证》的医疗机构提供，对医疗机构开展在线诊疗活动的技术要求、人员要求、诊疗要求、电子病历、在线处方、信息安全和患者隐私保护等内容进行了规范	在线医院管理规范
2018.7	卫健委	《在线诊疗管理办法（试行）》	明确在线诊疗活动应当由取得《医疗机构执业许可证》的医疗机构提供，对医疗机构开展在线诊疗活动的技术要求、人员要求、诊疗要求、电子病历、在线处方、信息安全和患者隐私保护等内容进行了规范	在线诊疗规范
2018.7	卫健委	《远程医疗服务管理规范（试行）》	明确远程医疗服务的范围，以及与在线医院之间的管理。对机构开展远程医疗服务的人员、设备设施等基本条件作出了规定	远程医疗服务管理规范
2018.9	卫健委	《关于印发在线诊疗管理办法（试行）等 3 个文件的通知》	规定了在线诊疗、在线医院、远程诊疗的定义和职业范围以及强调了各省市在线医疗监管平台的建设	明确定义，加强监管必要性（上面三个文件包含在此）
2018.10	卫健委	《关于印发公立医院开展网络支付业务指导意见的通知》	要求有条件的地方可以探索区域共享网络支付平台建设	就诊流程待优化，支付结算服务需更便捷，工作效率待提高
2019.2	卫健委	《关于开展“在线+护	确定北京市等 6 省或直辖市试点“在线+护	医疗行业许多细分领域效率待提

资料来源：东兴证券

这次新冠肺炎疫情中，在线医疗也得到鼓励。2月3日，国家卫健委办公厅下发《关于加强信息化支撑新型冠状病毒感染的肺炎疫情防控工作的通知》，要求充分发挥互联网医院、互联网诊疗的独特优势，鼓励在线开展部分常见病、慢性病复诊及药品配送服务，降低其他患者线下就诊交叉感染风险。

二、积极开展远程医疗服务

4.充分发挥各省份远程医疗平台作用，鼓励包括省级定点救治医院在内的各大医院提供远程会诊、防治指导等服务，借助信息技术下沉专家资源，提高基层和社区医疗卫生机构应对处置疫情能力，缓解定点医院诊疗压力，减少人员跨区域传播风险。

5.充分发挥中国继续医学教育网等平台作用，通过远程教育方式开展新型冠状病毒自我防护、诊疗救治等培训，提高基层医务人员医疗服务和个人防护能力。

三、规范互联网诊疗咨询服务

6.依托各省级卫生健康委网站等公开规范渠道，集中汇聚已经注册审批的互联网医院、互联网诊疗平台及相关医院网站的服务链接并及时发布，便于群众及时获取相关疫情防控和诊疗服务信息。国家卫生健康委在委网站集中汇聚各省份服务链接。

7.积极组织各级医疗机构借助“互联网+”开展针对新型冠状病毒感染的肺炎的网上义务咨询、居家医学观察指导等服务，拓展线上医疗服务空间，引导患者有序就医，缓解线下门诊压力。

8.充分发挥互联网医院、互联网诊疗的独特优势，鼓励在线开展部分常见病、慢性病复诊及药品配送服务，降低其他患者线下就诊交叉感染风险。

图片来源：国家卫健委官网

2月7日，国家卫健委办公厅下发《关于在疫情防控中做好互联网诊疗咨询服务工作的通知》，再次提出充分利用“互联网+医疗”的优势作用，并从科学组织、有效开展、实施监管等多个方面提出具体指导。

国家卫生健康委办公厅关于在疫情防控中做好互联网诊疗咨询服务工作的通知

发布时间：2020-02-07 来源：医政医管局



国卫办医函〔2020〕112号

各省、自治区、直辖市及新疆生产建设兵团卫生健康委：

为贯彻落实党中央、国务院关于加强新型冠状病毒肺炎疫情防控工作的决策部署，在疫情防控工作中充分利用“互联网+医疗”的优势作用，为人民群众提供优质便捷的诊疗咨询服务，现就做好互联网诊疗咨询服务工作通知如下：

一、充分发挥互联网诊疗咨询服务在疫情防控中的作用

各级卫生健康行政部门要把人民群众生命安全和身体健康放在第一位，把思想和行动统一到习近平总书记重要讲话和中央政治局常委会会议精神上来，把疫情防控工作作为当前最重要的工作来抓，要充分发挥互联网医疗服务优势，大力开展互联网诊疗服务，特别是对发热患者的互联网诊疗咨询服务，进一步完善“互联网+医疗健康”服务功能，包括但不限于线上健康评估、健康指导、健康宣教、就诊指导、慢病复诊、心理疏导等，推动互联网诊疗咨询服务在疫情防控中发挥更为重要的作用，让人民群众获得及时的健康评估和专业指导，精准指导患者有序就诊，有效缓解医院救治压力，减少人员集聚，降低交叉感染风险。

图片来源：国家卫健委官网

随后，武汉市医疗保障局在2月26日为微医互联网总医院开通医保支付，该互联网医院也成为武汉首家纳入医保支付的平台型互联网医院。医保接入后，药品费用将得到医保报销，患者只需支付个人自付部分。

而除武汉之外，还有多个省市在疫情期间临时将互联网诊疗纳入医保支付范围，例如浙江、天津、江苏、上海等地。

广发证券分析师杨琳琳认为，互联网医疗政策已从试水探索期过渡到规范发展期。目前，互联网医疗服务已开始被纳入医疗保障支付体系，在线开展部分常见病、慢性病复诊及药品配送服务也受到了国家鼓励，这预示着未来“政策有望持续落地”。

东兴证券分析师王健辉则预测，新冠肺炎疫情或将推动在线医疗领域相关政策的出台和落地。“我国在线医疗跨越了以在线挂号为代表的1.0时代，目前正处于以在线医院为代表的2.0时代，未来将向以三医联动为代表的3.0时代迈进。3.0时代将搭建起医疗、医药、医保三医联动体系，构建出以个人健康为中心的医疗服务体系。”

目前，业界对于未来政策改革的期待主要集中于两方面：一是放开部分病种首诊限制，二是进一步完善互联网诊疗医保支付政策，解决在线医保支付、购药等问题。

李天天建议，在通过互联网和新技术推进医疗行业变革的过程中，应当在确保安全和质量的前提下，对“互联网首诊”开展积极探索。

阿里健康方面也透露，希望政策端能进一步充分发挥互联网医疗平台的协调作用，允许互联网医疗首诊。“互联网医疗平台和互联网医院如果可以提供首诊患者诊疗服务，既可以避免在物理空间造成交叉感染风险，也能分流实体医院的压力。”

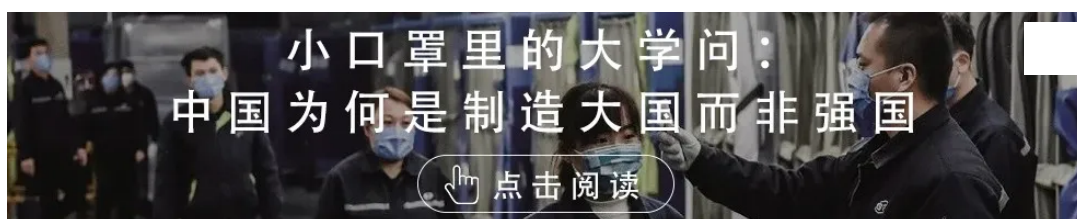
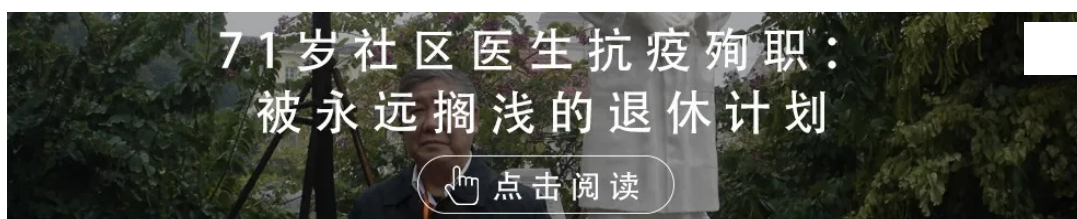
微医方面则表示，期待进一步完善医保支付政策，建立费用分担机制，健全互联网诊疗收费政策，让百姓足不出户就可以医保支付完成在线复诊和购药，享受一站式的医疗健康服务体验。

李天天分析，虽然有些地方已经出台了相关政策，将互联网诊疗纳入到医保中来，但异地就医的问题还是没有得到解决。“目前，上海的患者只能在上海当地医院的线上互联网平台咨询问题，才能予以报销，而互联网医院可能设在任何地方。异地的问题解决不了，就大大限制了互联网的优势。”

“可以考虑将互联网作为分级诊疗服务的入口，实现医疗服务需求的快速筛选和科学分发。同时，在家庭医生和健康管理等需要连续动态服务的领域，也希望能更多地考虑互联网医疗公司这类社会机构。”谭万能建议。



往期热文



----- 解盘互联网治理 -----



搜索CAIJINGELAW或长按识别二维码即可关注