

doi:10.3969/j.issn. 1672-5166.2016.06.03

# 互联网医院医疗服务模式及趋势分析

常朝娣 陈 敏

文章编号: 1672-5166 (2016)06-0557-04 中图分类号: R-34; R-39 文献标志码: A

**摘 要** 随着“互联网+医疗”的深入发展,以“互联网医院”为代表的新型医疗服务模式逐渐兴起。通过阐述我国互联网医院发展现状,探讨互联网医院医疗服务模式及功能,最后从平台、医生、患者和资源方面对互联网医院的发展趋势作出展望。

**关键词** 互联网医院 医疗服务模式 发展趋势

## Analysis of Medical Service Mode and the Trend of Internet Hospital

CHang Zhaodi, Chen Min

School of Medicine and Health Management, Tongji Medical College, Huazhong University of Science and Technology, Wuhan, Hubei, 430030, China

**Abstract** With the further development of "Internet plus medical", the "Internet hospital" as the representative of medical service model rises gradually. Based on the development situation of the Internet Hospital, its medical service mode and functions are discussed. Then the development trends of the Internet hospital are prospected, from the four aspects of platform, doctors, patients, and resources.

**Key words** Internet hospital, Medical service model, Development trends

随着物联网、移动互联网等技术的快速发展与应用,通过远程医疗、可穿戴便携式设备等方式进行医疗服务的互联网医疗产业正逐渐壮大。“互联网+医疗”能有效缓解传统就医的“三长一短”现象,尤其在解决医疗服务及医患间信息的碎片化方面具有显著优势<sup>[1]</sup>。互联网医院的产生又使得以“院内”为主的诊疗服务延伸至“院外”,深度改造患者的就医流程,改变患者传统就医模式,既体现了以“患者”为中心的服务理念,同时也利于平衡优质医疗资源的供需矛盾。

基金项目: 国家 863 计划项目基于医疗数据中心的区域协同模式研究与示范工程建设 (项目编号: 2012AA02A616)

华中科技大学同济医学院医药卫生管理学院, 武汉市, 430030

作者简介: 常朝娣 (1992), 女, 在读硕士; 研究方向: 卫生信息管理; E-mail: 2863128093@qq.com

通讯作者: 陈敏 (1962), 男, 医学学士, 副教授; 研究方向: 数字化医院、区域卫生信息化; Email: chmn@mails.tjmu.edu.cn

通讯作者

## 1 相关概念

### 1.1 互联网 + 医疗

是以互联网为载体,以云计算、物联网、大数据、移动通讯技术等为支撑,与传统医疗健康服务深度融合而形成的新型医疗健康服务业态的总称<sup>[2]</sup>。

### 1.2 互联网医院

是医疗机构直接向患者提供远程医疗服务,即运用信息化技术将医疗资源从医院内部延伸到互联网端,开展在线医疗服务及健康服务的互联网医疗平台<sup>[3-4]</sup>。

## 2 互联网医院发展现状

近年来,我国为推动“互联网+医疗”发展出台了一系列相关政策。如,2013年《关于促进健康服务业发展的若干意见》提出要发展网上预约挂号、在线咨询等健康服务;2015年《关于积极推进“互联网+”行动的指导意见》和《关于推进分级诊疗制度建设的指导意见》均指出要大力发展基于互联网医疗卫生服务,探索互联网延伸医嘱、电子处方等网络医疗健康服务应用,积极推广在线医疗卫生新模式。有关医师“异地执业”、网售处方药等相关国家政策的出台加快了处方从医院向医疗机构外的流转,推动了“互联网+医疗”的发展。

我国部分医院也积极探寻“互联网+医疗”新型服务模式。如,通过在村卫生室、药店建立线下就诊点开展医疗服务的广东省网络医

院;以浙江省立同德医院为依托和基础建立的浙江互联网医院等。此外,一些企业也开始寻求与医院、药店的合作,通过建立第三方医疗服务平台为居民提供在线医疗服务,如阿里健康网络医院、乌镇互联网医院等。据不完全统计,仅2015年就有近10家互联网医院上线。总体而言,目前国内主流的互联网医院发展类型主要分为普通型、平台整合型两类。

### 2.1 普通型网络医院

将互联网作为医院延伸医疗服务的辅助工具,主要从三甲或二甲医院自身出发,以单个医院为依托,通过社区医疗服务中心、健康小屋、大型连锁药店、药房等建立多个线下网络就诊点,借助网络平台,由同一家医院医生对外提供网络就诊服务。例如:广东省网络医院、武汉普仁网络医院、南医大深圳医院和四川南充市中心医院的移动互联网医院等。

### 2.2 平台整合型互联网医院

将互联网作为开展医疗服务的基础,以互联网为依托建立医疗服务平台,线上连接多家医疗机构,整合各地优质医疗资源,同时对接第三方物流配送、金融支付等,线下在社区、药店等配备诊疗设备、健康管理设备等,为居民提供互联网医疗服务。目前分为两种方式:与不同医疗机构进行合作,如阿里健康网络医院等;跨过医疗机构直接与多个大型医院的医生合

作,如乌镇互联网医院等。

## 3 互联网医院医疗服务模式

传统医疗服务模式以“医疗服务提供者”为核心,服务对象为需要接受内外科医生治疗的病人,服务方式是被动等待患者上门就医、医生院内开展医疗服务<sup>[5]</sup>。互联网医院医疗服务模式则以“医疗服务接受者”为核心,医疗服务对象包括亚健康人群和患者,服务方式为医生线上与线下结合开展医疗服务、居民按需选择就诊方式。

### 3.1 医疗服务类型比较

普通型网络医院医疗机构间为星形连接,即“1+N”连接方式,利于医疗资源的整合、患者的院外治疗;线上专家资源较少,医疗服务范围较小,居民就诊机构受限,不能提供多层次化的医疗服务。平台整合型互联网医院合作医疗机构间为网状连接,分布较广,即“N+N”连接方式,线上专家资源丰富,业务范围广,可满足患者多层次、高品质的门诊服务需求;但由于区域的限制,患者多机构间诊疗信息的流动易受阻,医疗服务存在阶段性。

### 3.2 医疗服务模式分析

对于患者而言,完整的医疗服务应包含咨询、诊疗、购药、康复护理、健康管理等过程。因而互联网医院除对接医疗机构、药商、药店、金融支付机构、保险机构外,还应与社区健康小屋、康复机构、

养老机构、大数据公司等合作。此外,为保证医疗服务的连续性、线上与线下资源的联动性,线上医疗服务平台还需提供远程监测类、健康管理类等设备的接口,融合线下居民日常个人健康医疗数据与线上就诊信息。同时,为充分促进医疗服务中心下移、优质资源下沉,还需依托分级诊疗体系,与基层医疗机构实现上下诊疗联动,提供“线上分诊、基层就诊”便民服务。拥有“开放、贯通”特点的医疗服务平台的互联网医院才能持久为居民提供高质量、多阶段、全周期的医疗闭环服务,与之伴随的必然是居民健康档案、云端数据库、电子病历库的连接与共享,具体如图1所示。

不论哪种服务类型的互联网医院,其服务主体均为线下实体医院,具备“多点执业”资格的医生借助网上诊疗平台为医疗需求者提供服务。为降低网上医疗安全风险,医生需通过在线医疗咨询服务对患者进行合理分流,线上主要开展面向亚健康人群和复诊患者的远程

诊疗业务,其中复诊患者多为慢性病、常见病患者;病情较重、不适宜线上问诊的患者将被引导至线下实体医院进行检查、诊治。根据医疗服务提供者扮演角色的不同,线上医疗可分为医生直接与患者“面对面”咨询问诊和借助分级诊疗体系开展的远程会诊两种类型。线上问诊患者可依据电子处方根据自身需求选择购药途径,自行到药店购买或由药商进行药物配送。患者就诊后可借助医疗服务平台与医生在线交流,并利用线下社区健康监测类设备等进行疾病的跟踪、监测、护理和康复指导。

## 4 互联网医院业务功能分析

互联网医院业务功能应包括以下几方面: 医疗信息咨询和查询服务。主要指患者在线健康咨询;医生、医院、诊疗等信息的查询。智能导诊和预约挂号服务。包括挂号预约和检查项目预约。远程医疗服务。即分诊、问诊、会诊、在线电子处方等。药品营

销。指用药指导、药品销售和药品定点配送服务。移动支付。含诊前挂号缴费、诊后药品及医疗服务费用等。医疗服务评价。主要指对医生服务态度、服务质量等进行评价。慢病管理。包括护理指导、远程监测和患者诊后随访。健康服务。指个人健康管理和健康资讯服务。

与“轻问诊”、“在线预约挂号”等医疗服务平台相比,互联网医院更触及医疗服务核心区域,其突出功能包括患者按需精准分流、线上就诊及处方线上流转等。

### 4.1 精确分诊

互联网医院通过对接基层医疗机构,依靠背后强大的专家资源,引导患者合理进行分流。分诊患者可直接到线下实体医疗机构进行就诊。

### 4.2 在线问诊

医生通过视频、图文或电话问诊的方式直接与患者进行沟通。患者在线填写病情并提交检查检验报告;还可通过配备相应的可穿戴远程医疗设备,实时上传体温、血压数据、血糖浓度等个人基础医疗数据。医生在线查看患者的病历资料及就医记录,进行线上的诊断。

### 4.3 远程会诊

属于医疗机构间的诊疗活动,接入互联网医疗服务平台的大型医院通过远程会诊系统,与基层医疗机构实现上下诊疗联动。专家通过

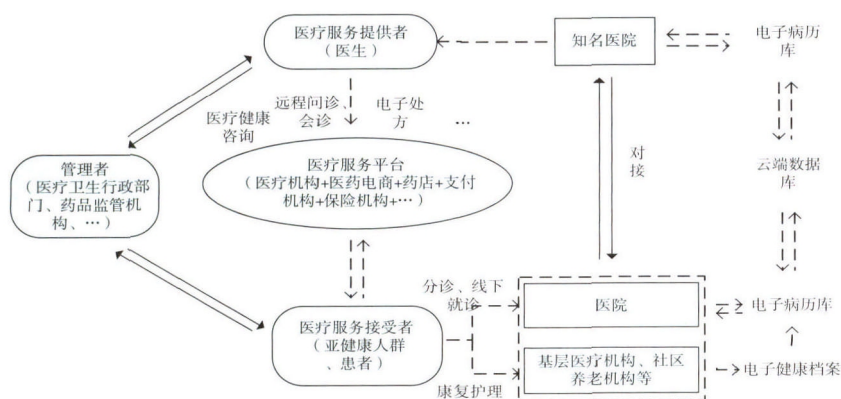


图1 互联网医院医疗服务模式



电子病历共享系统、远程高清视频通讯对患者进行会诊并出具会诊报告,包括必要的远程医学检验等,基层医生根据专家提供的诊断、诊疗意见对患者实施下一步的治疗方案。

#### 4.4 开处电子处方

参与问诊的医生在视频问诊结束后可根据患者情况开具电子医嘱。

### 5 发展趋势

互联网医院作为“互联网+医疗”的新兴产业,带来医疗理念与传统服务模式的变革,通过将互联网思维与医院管理方式进行融合,改变医生工作方式,重塑医疗服务流程,改善患者就诊体验。

#### 5.1 医疗服务平台开放化

由于医生多点执业、医保在线支付等相关政策限制,目前互联网医院合作方主要为医疗机构、医药电商、移动互联网企业等,一方面不利于医保在线支付,另一方面也缺乏对患者院外康复的有效管理;且部分“网络医院”仅提供医疗外围服务,并无线上开展诊疗活动的资质,无法有效保证医疗质量安全。随着政策开放、法律监管制度的完善,规范化、多方参与的互联网医院更能吸引用户持久的关注度及较高的访问量。

#### 5.2 重视线上医疗服务品牌建设

互联网医院之间的竞争实则是

患者资源的争夺,虽然其云端存储的海量医疗数据为患者的精准医疗服务提供契机,但大多数互联网医院医疗服务仍具有“大众式”特点,缺乏自身服务特色,不利于增强用户粘性、提高自身核心竞争力。未来提供优质、独特的差异化医疗服务的互联网医院更会受到患者的青睐,其关键点是将自身的技术特点和专科实力转为医疗服务的品牌建设<sup>[6]</sup>。此外,线下实体医院也应给予多点执业医师适当的激励机制,既利于促进医生个人品牌价值的建设,也有助于医院特色服务品牌的建立。

#### 5.3 患者医疗服务的连续性

当前互联网医院虽然已建立较为完善的循环医疗服务链,仍面临着患者医疗服务的阶段性问题。大部分患者较注重院前预防,却忽视后期康复护理的重要性。互联网医院虽为慢性病患者提供诊后康复随访,但并未有效衔接患者诊中和诊后医疗服务过程,加之目前各医疗机构间检查检验结果互认机制还未完全建立,线上医疗、线下实体医院、社区/居家护理等仍存在断层现象。未来互联网医院应充分利用自身优势,实现院外护理同专科医疗机构、医生间更有效联系,为患者提供优质、连续性医疗服务。

#### 5.4 线上与线下医疗资源的融合

互联网医院虽能解决医生与患者间信息的对称性问题,还未完

全实现线上诊疗平台与线下实体医院、医院与医院间医疗资源的互联互通。同时,患者医疗数据资源的获取来源比较单一,资源整合具有一定的局限性。医疗健康信息资源必须进行高效的横向整合和纵向贯通,才能发挥应有的价值,有效保证患者医疗服务的持续性。因而多样化的数据来源、深度整合的医疗资源,才能促进线上与线下医院、医生和患者三者间信息的有效传递,从而为患者提供全流程的医疗闭环服务。

#### 参考文献

- [1] 孟群.“互联网+”的“起点”[J].中国卫生信息管理杂志,2015,12(4):331-331.
- [2] 周州,买淑鹏,蔡佳惠,等.我国“互联网+医疗”政策体系的初探[J].中国卫生事业管理,2016,13(6):404-405,457.
- [3] 邱晨,唐铭坚,吴伟晴,等.大型医院深入开展远程医疗服务探索[J].中华医院管理杂志,2015,31(10):775-778.
- [4] 倪蓉,楼毅,居斌,等.浙江省“网络医院”发展模式的思考与构想[J].中国医院,2016,20(2):47-49.
- [5] 廖湘庆,杨松,罗丽群,等.基于云平台的公立医院延伸医疗服务新模式的探索[J].中国医院管理,2013,33(12):29-30.
- [6] 吕晓娟,张麟,王月娟,等.“互联网+”时代医疗服务热点研究[J].中国数字医学,2016,11(1):29-30,37.

[收稿日期:2016-11-01]

修回日期:2016-11-17]