

“互联网+”时代医疗服务热点研究

吕晓娟^① 张麟* 王月娟^① 陈莹^①

摘要 目的: 通过分析探讨“互联网+”时代医疗信息化服务热点, 引起医务工作者和医院管理者的思考及重视。方法: 通过对“互联网+”时代医疗服务的特点、优势以及研究热点等方面的分析, 讨论其对医疗服务的影响。结果: 互联网+医疗模式加快了医院的办事效率, 优化了医疗资源分配及利用, 改变了传统的医疗服务模式及就医方式, 进一步提升了医疗服务质量。结论: 互联网+医疗将对传统医疗服务产生颠覆性影响, 具有极大优势, 医院管理者和医务工作者应重视和适应互联网医疗模式。

关键词 互联网+ 医疗服务 热点

Doi:10.3969/j.issn.1673-7571.2016.01.009

[中图分类号] R197.323;TP399 [文献标识码] A

Research of Medical Service Hot Point in "Internet+" / LV Xiao-juan, ZHANG Lin, WANG Yue-juan, et al//China Digital Medicine.-2016 11(1): 29 to 30

Abstract Objective: By analyzing and discussing the hotspot of the "internet+" era on medical service to attract the attention of the workers and the managers of the hospital. Methods: Discussing the impacts of the "Internet+" era on medical service by analyzing its characteristics, advantages and hot spots. Results: The new technologies of the "Internet+" era speeded up the efficiency of hospital, optimized the allocation and employment of medical resources, changed the traditional mode of medical service and the way of patients seeing doctors, and then further improved the medical service quality. Conclusion: The mode of Internet+ medical will totally change the traditional medical service and has many advantages. The managers and medical workers should pay more attention and adapt to the Internet+ medical mode.

Keywords Internet+, medical service, hot point

Corresponding author General Hospital of PLA Second Artillery, Beijing 100088, P.R.C.

“互联网+”是创新2.0下的互联网发展新形态、新业态, 是知识社会创新2.0推动下的互联网形态演进^[1], 是互联网深刻影响社会产业发展的重要平台。互联网健康医疗是医疗产业在“互联网+”业态下的新型服务模式, 目前, 国家卫生计生委正着手研究“互联网+医疗”行动计划, 以期促进分级诊疗、公立医疗机构服务管理以及公众健康等管理。互联网医疗有望通过提高医疗机构效率、让患者掌握主动权、将优质医疗资源“下沉”等方式突破传统医疗服务短板, 并对传统医疗服务模式产生颠覆性影响^[2]。医院的服务模式也必将从传统的提供门诊、住院服务向网络医疗、远程心电、在线问诊、个性化健康服务等新型医疗服务模式转变。作为医院管理者或医务工作者, 如何应对互联网健康医疗对传统医疗服务的颠覆性影响, 如何转变理念, 适应互联网医疗服务需求, 是需要重点思考和讨论的问题。

1 “互联网+”时代的医疗服务特点

当前我国城乡卫生资源布局、医疗卫生服务体系、医疗人才队伍、服务费用等方面, 还存在着明显的结构性矛盾, 呈

* 通讯作者: 第二炮兵总医院, 100088, 北京市西城区新街口外大街16号

①第二炮兵总医院, 100088, 北京市西城区新街口外大街16号

现城乡医疗二元化特征^[3]。而移动互联网正在深刻渗透改变现有的传统就医模式^[4]，手机、平板电脑、智能电视+App与互联网紧密结合，使患者、医院、医生通过互联网这一平台随时随地联系在一起。在这一模式下，医疗服务秩序将重构，优质医疗资源将突破区域分布限制，以网络数据形式重新配置^[1]。“互联网+”时代的医疗服务显著特点是医疗服务随处可及、优质医疗资源打破区域限制、医疗服务显著前移与后延。线上咨询、远程健康管理这种颠覆现有传统就医模式的医疗管理与服务将成为主流；医疗资源分布打破地域界限，优质医疗资源实现跨时空配置；个人体征数据能够实时监测并上传至医院服务端。院前、院中、院后服务将有效衔接、有机结合、形成碰撞，产生新的巨大力量。以移动医疗、网络医疗、健康管理为核心的即时、贴身、闭环、可控的医疗服务将成为热点。

2 “互联网+”医疗的优势

2.1 信息对称化 当前看病难、挂号难等问题的产生主要是由于信息不对称造成。而互联网大数据可以让患者在选择医院和医生时“耳聪目明”，从而缓解“看病难”的顽疾^[2]。在互联网上，患者可以同时选择多家医院、向多位医生咨询，从而使获取最优化的医疗服务成为可能。

2.2 服务透明化 未来的网络化医疗必然要以区域化医疗为基础，医疗处方、病例资料将相对更加透明，医疗监管将跨越医保平台不断延伸，医生的医疗行为、医疗费用等实时呈现在网上，有利于主管部门遏制“大处方”、过度医疗等行为，从而使医疗服务真正走上“健康生态”的快车道。

2.3 诊疗便捷化 传统的门诊就医模式患者体验度不高、时间利用率低。互联网医疗可以运用信息技术实现与医院内部网络的互联互通，挂号、缴费等过程将大大简化。同时，通过动态推送医院或网络就诊通知，帮助患者节约就医时间，提升医疗服务效率，使“就诊即服务，服务即可及”成为现实。

3 “互联网+”条件下的医疗服务热点

前瞻产业研究院提供的移动医疗报告指出，未来医疗健康市场规模有望达365.3亿元，移动医疗有望突破200亿元，占整个医疗市场的55%以上^[5]，互联网医疗已是医疗发展的必然趋势。作为医院管理者，如何更新管理观念、调整运营战略、构建基于互联网的医疗平台，是当前“互联网+”浪潮下必须面对和思考的课题。

3.1 以微信平台为代表的移动医疗服务 根据CNNIC第36次调查数据显示，我国手机网民占总体网民比例达88.9%。腾讯2015微信用户数据报告显示，微信已覆盖90%以上的智能手机，各品牌的微信公众账号总数超过800万个。随着通讯技术不断更新，微信在创新医院信息服务模式，提升医院运营效率的趋势愈发明显^[6]。医院不仅可以利用微信平台发布就医讯息、导医服务、患者教育等，还实现了微信挂号、微信支付等服务功能。全国已有近100家医院采用微信做全流程就诊，超过120家医院支持微信挂号，服务累积超过300万患者。统计显示，微信在线挂号、缴费患者在医院逗留时间（从现场挂号缴费至发药）较普通患者平均节约90分钟^[7]，微信已成为“互联网+”在医疗领域最直接和受众率最快的服务模式。

3.2 以在线诊疗、远程会诊为主体的网络医疗服务 未来，互联网医院包括云医院、网络医院和远程医疗三个方向。现阶段远程医疗多以个性化服务方式出现，主要以放射、病理等会诊模式为主，会诊系统之间交流很少，同时由于受到管理模式、服务规范和患者接受度等因素影响，缺乏应有的影响力和医疗市场。但随着国家分级诊疗改革的推行、社区服务的发展和人们对自身健康需求的提升，在线诊疗、远程医疗的开发应用和发展必将成为HIS、PACS等医院信息系统功能在时间和空间上的延伸和扩展，远程会诊及远程医疗也必将成为大型医院占领院前和院后医疗市场的有效载体。

3.3 以大数据为支撑的医疗知识支持服务 “加强社区等基层医疗机构的建设，小病不出社区”是新医改的重要方向之一。为居民提供开放、共享的医疗知识支持保障体系，是“互联网+医疗”的极佳结合点。家庭健康监护与医学知识支持在西方发达国家已成为院外医疗的重要组成部分，随着基因检测、医药电商、可穿戴医疗设备应用，家庭健康监测与管理是未来医疗服务的重要方向。血压、脉搏、呼吸、体温等监测模块接受前端传感器传回的用户生命体征数据，把健康档案数据和接收到的用户实时生命体征数据做分析对比，将用户目前的生命体征情况反馈给健康管理服务，通过健康管理服务对这些数据的处理分析，给出用户相应的保养建议；用户也可随时登录该服务了解自己的生命体征状况。

4 “互联网+”时代的医疗服务

未来，互联网+（下转第37页）

干预对促进胸腰椎骨折患者身心康复的影响[J].中国实用护理杂志,2009,25(16):8-10.

[16] 王颖,王乐天,田彦,等.互联网信息平台在肝移植患者随访管理中的应用[J].中华现代护理杂志,2012,18(34):4176-4178.

[17] 王松峰,英静静,刘志明,等.基于微信的延续性护理在患者PICC院外自我维护中的应用[J].护理管理杂志,2015(3):215-216.

[18] 袁冰.延续性护理对高血压患者的影响[J].护理研究,2015(16):158.

[19] 何华栋,刘秀峰.移动医疗在糖尿病治疗中的应用[J].医院管理,2015.

[20] 雷佳芳,莫蓓蓉.延续性护理发展现状[J].护理研究,2015(1):12-14.

[21] 谢书红.我国实施延续护理的系统评价[D].长春:吉林大学,2013.

[22] Continuity of care to optimize chronic disease management in the community setting:an evidence-based analysis[J].Ont Health Technol Assess Ser,2013,13(6):1-41.

[23] Marceglia S,Rossi E,Rosa M,et al.Web-based telemonitoring and delivery of caregiver support for patients with Parkinson disease after deep brain stimulation: protocol[J].JMIR Res Protoc,2015,4(1):e30.

[24] 崔建,王义.脑深部电刺激术治疗帕金森病患者的护理[J].护理学杂志,2007,22(12):34-35.

[25] 黄燕梅,刘金龙,国宁,等.脑深部电刺激治

疗帕金森病的围手术期护理[J].中华现代护理杂志,2010,16(17):2022-2024.

[26] 赵蕊,甄云涛.帕金森病脑深部电刺激术后并发症的护理[J].中国实用护理杂志,2012,28(2):30-31.

[27] 张烁,孟楠,孟凡刚.脑深部电刺激治疗帕金森病患者的护理配合[J].中华现代护理杂志,2013,48(34):4255-4257.

[28] 叶前,马晓澄.用“互联网+”释放医疗资源空间[EB/OL].[2015-08-04].http://news.xinhuanet.com/health/2015-08/04/c_1116143453.htm.

【收稿日期:2015-11-30】

【修回日期:2015-12-25】

(责任编辑:赵士洁)

(上接第30页) 医疗的模式将是线上线下相结合,整合各类服务资源,囊括用户患者的各个环节,把医院、医生和患者三者打通,让资源和信息有效流动,提供更加智能的医疗服务。因此,医院的服务必然要以患者为中心,改变医院服务模式,改变患者就医模式,解决医院资源紧缺问题,提升医疗诊断准确度和效率,让更多人享受到专业可靠的医疗服务。

4.1 要着眼于互联网医疗服务模式,进行核心业务流程重组 医疗业务流程是诊疗工作有序开展“的指挥棒”,是医院的重要资产。随着医院信息的不断推进,基于医院内部局域网的院中医疗业务流程不断优化,自助挂号、排队叫号等系统的实施有效分流了患者、减少患者排队等候时间,提升了医疗服务效率。基于互联网的医疗业务流程设计则更应关注院前与院中医疗服务的有效结合与互动、院中医疗环节的优化以及与院后服务的有效衔接,挂号、排队、缴费等服务流程向网络化、移动化转变,处方、检查检验缴费与门诊医生站系统一体化设计,不断优化诊疗流程、提升患者就医便捷性。

4.2 以优质持续服务为纽带构建医院

独特的网络服务品牌 随着互联网的快速发展,网络化医疗服务已成为各级医院为患者服务的重要途径和方法。各级医院需突破传统服务模式,根据服务能力,建设以网络门诊、网络会诊、网络转诊、家庭健康管理等为导向的基于互联网的医疗服务平台,不断在主动服务、即时服务、远程服务方面进行深入探索,提高患者互动感知度、打造医院网络品牌效应,努力实现院前自助化、院中服务高效化、院后服务智能化。在提供同质化网络医疗服务的同时还应根据自身技术特点与专科实力,建立品牌专科,为患者提供独特的差异化服务。

4.3 适应互联网医疗服务的即时性、有效性规则,合理调配服务资源 在线医疗服务是一种全新的医疗服务模式,如何匹配医疗资源、提供有效医疗服务是互联网医疗开展的基础。医院互联网医疗必须以品牌专科为主体、以全科医疗为导向,构建小型化、轻量型医疗服务体系。建设网络医疗管理专职部门,负责网络预约、网络门诊、远程会诊、家庭健康管理等网络医疗服务工作,常设全科医生若干名、专科医生根据网络医疗需求进行动态管理与调配。

互联网+医疗最大的优势是能够有效降低医疗信息成本、扩大医疗服务群、打破时间和地域限制,实现医疗资源合理配置。各级医院需立足在业务流程重组、网络服务平台构建、服务资源调配等方面建立制度与服务基础,为医疗服务模式调整注入生机与活力。

参考文献

- [1] “互联网+”引领创新2.0时代创新驱动发展“新常态”[J].办公自动化,2015(6):6-8.
- [2] 李思.互联网+医疗在“风口”[N].上海金融报,2015-04-10(B16).
- [3] 郭存举.让优质医疗资源动起来[N].经济日报,2014-07-01(006).
- [4] 赵兵辉.互联网正在改变传统就医模式[N].南方日报,2015-03-03(B02).
- [5] 南方财富网.互联网医疗概念股一览 互联网医疗概念股有哪些(2)[EB/OL].[2015-03-23].www.southmoney.com.
- [6] 黄永刚.基于微信的医院信息服务模式研究[J].中国数字医学,2014,9(8):75-76.
- [7] 于广军,宋琼芳.看“微医”如何改变传统医疗模式[N].健康报,2015-05-18(005).

【收稿日期:2015-08-19】

【修回日期:2015-09-21】

(责任编辑:赵士洁)