

互联网医疗背景下医疗实体机构对策研究

韩丽平,谢丽霞

(江苏省泰州市人民医院,江苏 泰州 225300)

摘要:近年来,以互联网、大数据、人工智能为代表的新一代信息技术蓬勃发展,在现代社会的方方面面得到了广泛运用,互联网医疗作为其中一项重要应用标志着医疗行业进入了新的发展阶段。本文介绍了我国互联网医疗的发展现状,围绕互联网医疗发展对医疗实体机构的影响以及医院如何发展互联网医疗两方面问题进行论述,并提出相应的对策建议。

关键词:互联网医疗;医疗实体机构

【DOI】10.12231/j.issn.1000-8772.2020.26.148

1 互联网医疗的发展现状

当前,按照不同主体角度划分,我国互联网医疗发展主要呈现出四个方面特点:

(1)从群众角度看,互联网医疗方面的消费基数和消费需求非常庞大。互联网人口基数方面,根据CNNIC发布的第42次《中国互联网络发展状况统计报告》显示:截至2018年6月,我国网民规模已经达到8.02亿,互联网普及率57.69%,2018年上半年新增网民数量2968万人,比2017年末增长3.8%;与此同时,互联网医疗消费市场非常庞大,根据前瞻产业研究院的数据,以及中商产业研究院发布的《2018-2023年中国互联网医疗产业市场前景及投资机会研究报告》,互联网医疗近年来快速发展,2009年到2017年我国互联网医疗市场规模从2亿元激增至325亿元,复合增速高达89%,并且预计2026年市场规模有望突破2000亿。根据Analysys易观发布的《中国在线问诊&挂号行业半年度监测分析2018年下半年》显示,2018年下半年中国在线问诊&挂号行业交易规模达到164.80亿元人民币,环比上涨21.99%,同比增长34.16%。

(2)从政府角度看,支持和促进互联网医疗发展的力度和政策非常好。2018年4月,国务院发布《关于促进“互联网+医疗健康”发展的意见》,围绕健全“互联网+医疗健康”服务体系、完善“互联网+医疗健康”支撑体系、加强行业监管和安全保障等三个方面提出了意见,随后,国家卫健委发布了《互联网诊疗管理办法(试行)》、《互联网医院管理办法(试行)》、《远程医疗服务管理规范(试行)》三个文件,进一步推动互联网医疗发展的落地落实。各地也纷纷出台相关实施意见,比如广东出台了《广东省促进“互联网+医疗健康”发展行动计划(2018-2020年)》,此外浙江、安徽、福建、山东、广西、四川、贵州、西藏、甘肃、宁夏等地先后出台了促进“互联网+医疗健康”发展文件及信息化便民惠民系列措施,为互联网医疗发展提供了完备的政策支持。

(3)从社会角度看,社会资本在互联网医疗领域的投资意愿和投资力度非常大。数据显示,2018年互联网医疗领域融资总额超19亿美金,吸引了中投中财、红杉资本中国基金、中电健康产业基金、华兴新经济基金、复兴同浩、中信资本医疗基金等数十家知名投资机构。获得融资的企业中,香港上市公司平安好医生成为了互联网医疗领域第一股,此外微医、丁香园也纷纷对外披露了将要上市的计划。可以说,当前互联网医疗发展有着政策和资本的双加持。

(4)从发展角度看,互联网医疗发展的应用模式和发展潜力非常丰富。从涌现出的互联网企业来看,平安好医生、微医、丁香园、医联、好大夫在线、春雨医生、航信景联、微脉、七乐康等,纷纷深耕以

互联网为载体和技术手段的健康教育、医疗信息查询、电子健康档案、疾病风险评估、在线疾病咨询、电子处方、远程会诊、远程治疗和康复等不同细分领域,有的甚至多条业务线齐发,着力提供多种形式的健康医疗服务,应用模式非常丰富,很多领域的医疗服务模式都可以进一步深挖细挖,潜力很足。

2 互联网医疗发展对医疗实体机构的影响

互联网医疗的蓬勃发展标志着医疗行业进入了新的发展阶段,也带来了新的机遇和新的挑战。具体分析对医疗实体机构的影响,可以分有利和不利两个方面:

(1)有利影响。主要体现在“四个有利于”:一是有利于降低运营成本。数据显示,2014年美国四分之一的门诊量是通过远程医疗完成,平均每人次可以节约300美元的医疗费用。医疗实体机构,可以借助于互联网技术的发展,积极重构就诊流程、完善医疗服务、药品服务等各个环节,进一步提高管理效率,降低运营成本。二是改善医生工作环境。当前是社会转型期,原本在同一战壕与疾病斗争的医患双方有些走向对立,医疗纠纷频繁发生,“医闹”动辄大闹医院,成为社会管理一大难题。相比于传统的面对面诊疗,互联网诊疗有利于医患双方保持冷静,更好地将精力聚焦在病情上,为医生工作创造更加优良的环境。三是有利于优化资源配置。相比于传统医疗模式,互联网医疗所提供的在线咨询、远程问诊等,可以最大限度发挥医生的资源优势作用,整合医生碎片化的时间,不再受现场服务的场地、时间等因素局限。同时,还可以通过疾病数据库等开展大数据分析,在医院内部和医院之间实时共享相关信息,推动改善医疗资源配置不尽合理的局面。四是有利于放大实体医院优势。伴随着网络医疗越来越向深处发展,在大型医疗设备购置、重大疾病诊治、健康检查、急诊、医疗团队组建、医保等这些网络医疗所无法解决的领域,医疗实体机构的优势会越来越明显。

(2)不利影响。主要体现在“三个流失”:一是患者流失。流失包括两个层面的流失,第一个层次是轻微疾病以及慢性病患者流失,因为网上诊疗等服务的开展,这些患者会由于症状轻微或者常见,更倾向于借助互联网解决问题,患者中的一部分最后选择不去实体医院;第二个层次是低级医院患者流失,患者借助互联网医疗的开展,可以进行多方了解、多方问询,特别是以往难以享受到的高端医院的高端医疗资源,也有了可以利用的途径,由于比较优势,低级一点的医院相比于高端医院,患者会出现一定比例的流失。二是医务人员流失。2015年,国家卫生计生委、国家发展改革委、人力资源社会保障部、国家中医药管理局、中国保监会下发了《关于推进和规范医师多点执业的若干意见》,对医师多点执业进行了进一步

明确和规范;在这样的大背景下,部分医务职工将可能通过多点执业、网上执业等来实现灵活就业,减少对实体医院的依赖。三是药物线下销售减少。一方面由于患者来实体医院的数量减少,另一方面互联网医疗发展带来的线上药物销售、医药配送等服务,都对实体医疗机构的药物销售产生影响,一定程度上会抢占份额。

3 医院发展互联网医疗对策建议

互联网医疗的兴起,正在越来越深刻的影响传统医疗行业的发展,也深刻改变着实体医院的未来发展格局。如何积极应对互联网医疗的发展潮流,抓住发展机遇,主要有五个方面的对策建议。

(1)转变思想观念,加快主动融入。互联网与医疗的深度融入趋势已经是主流,作为实体医院,应加快转变思想观念,尽快走出传统思维模式,积极运用互联网思维改进办院理念,同时加强与优质互联网企业、社会资本的联系沟通,合理确定医院未来发展目标,科学制定医院未来发展规划,力争早谋划、早启动、快推进,在互联网医疗发展道路上占据一席之地。

(2)拓展服务类型,打造竞争优势。互联网医疗带来了健康教育、在线医疗信息咨询、电子处方、远程会诊、远程治疗、健康档案等许多新的服务类型,作为实体医院,应科学评估自身的优势与劣势,合理拓展互联网领域的服务类型,减少面面俱到,最大限度打造符合自身需求的互联网医疗模式,加快推动补短板、强优势。

(3)再造服务流程,提升服务效率。互联网医疗在改善患者就医体验上具有天然优势,作为实体医院,应积极借助互联网技术,积极

引入预约挂号、在线支付、检验/检查报告查询、就医评价、出院随访等相对简单、但能大大提升患者体验的技术,推动医疗服务的前沿后伸,实现线下线上的互动融合,改进服务效率的同时充分赢得患者口碑。

(4)深挖数据潜力,优化管理水平。大数据分析是互联网医疗所能提供的一大优势,作为实体医院,在加快推进互联网医疗的过程中,应高度重视大数据建设,一方面加强疾病数据库建设,加强数据分析和研判,及时安排、合理统筹医疗资源,将需要到医院就诊的患者迅速、快捷导诊到相应的部门;另一方面加强医院医疗资源数据库建设,重点完善医院临床和管理信息系统大数据,加强数据收集、分析、挖掘,实现对医疗服务进行全流程实施监控和管理,促进医疗行为规范化,不断提升管理水平,推动医院治理体系和治理能力的现代化。

(5)重视队伍建设,留住医疗人才。互联网医疗模式下,医生的发展维度将会以医生个人品牌的形式展示出来,注重口碑、主动提高自身的专业技能、坚持以患者为中心服务理念,医生更容易脱颖而出。作为实体医院,一方面应加强医疗队伍建设,引导医生积极转变思想,加强业务技能建设,积极应对互联网医疗带来的服务理念、服务模式变化;另一方面对于医疗人才,应建立健全相应的人才激励机制,完善评价选拔、职业发展等多方面机制,丰富物质激励、精神激励等激励内容,提升人才运行整体绩效,激发人才活力,提高人才工作积极性、主动性、创造性,让人才留得住、干的好。