



# 掌上健康

互联网+医疗(二)

“电商进军医院,绝不仅仅是挂号、缴费这么简单。”河南省卫计委相关负责人介绍,随着信息化平台的建设完成,以后还可能实现网上智能预约、智能分诊、远程候诊、诊间支付、查看报告、免费WIFI、室内导航、在线医患互动、建立个人健康档案、在线理赔乃至大数据预警等多个强大功能。据悉,目前河南多家医院与“电商”合作模式不同。有与阿里巴巴的“支付宝”合作,也有与医护网的合作,加入手机APP后,即可找到合作医院的专家进行挂号、咨询等服务。“可以说,掌上医院基础管道已铺设完毕,未来完全可以实现更多功能。”该负责人称。但与此同时,“互联网+医疗”在为传统医院带来更多优势的同时,弊端也逐渐显现出来。鹏云

## “互联网+医疗”智慧路上的利与弊

利

### 优化流程 缓解医患纠纷

去医院里看病,看到长长的队伍最让人心烦,尤其排队时间过长,还会激化矛盾。而互联网、电商进军传统医院后,这些排队繁琐等问题,是其带来的首要改变。真实体验过网上挂号、候诊看病的患者刘先生说,全程体验下来,挂号、缴费、取报告,都在网上进行,平时四五个小时的就诊时间,精简到了一个多小时,确实便捷、省时。

### 信息透明 合理分流医疗资源

看病难,看病贵,根本原因就是信息不对称,患者对医生不了解不信任,而网络却可以弥补这一缺憾。

23岁的晓红说,她原本是“网购达人”,现在是“挂号达人”。她手机上下载了多家医院的手机APP,每家医院坐诊的专家是谁,特长是什么,点开即可清晰了解,可有针对性挂号。

河南省卫计委相关负责人介绍,患者对医院专家有了更多了解,可以避免以往患者盲目崇拜名专家,感冒发烧拉肚子也一窝蜂去大医院找名专家,现在可以更好地让患者认识医生,合理分流医疗资源。

### “好评、差评”带来压力和动力

“支付宝”的成熟购物模式,不仅可使消费者清晰找到自己需求的商品,还可以根据好评、差评自由购买。

那么,网络进军医院后,这种模式是否开展了?记者了解到,目前开展手机APP挂号、“支付宝”模式的医院,都可以对挂号医生进行个人评价,但目前,因为是开发之初,对医生的“好评、差评”只作为内部管理的一个指标,还未实现完全放开。

年轻医生鹏宇说,虽然“好评、差评”目前仅作为内部管理指标,但对医务人员来说也是一种监督和鞭策,以后,完全公开化绝对是一种趋势。“从某种意义上来说,虽然有压力,但也是一种让医疗行业健康发展的动力。”



弊

### 在线“医-患”关系难建立

像阿里健康、春雨等目前提供的诸多服务依然徘徊在医疗核心环节的外围区域,包括网上挂号、电子付费及手机查询、自助打印检查结果等,“这与大众点评的模式类似,用户可以提前约定餐厅、座位,甚至下单、付费及预约外卖等,但始终未涉及厨师环节,医生之于

医疗服务就如同厨师之于餐厅,医生在医疗服务中处于核心地位,无法取代。”专家表示。

而目前的数据收集也主要用于大样本的分析,是在尚未建立“医生”——“患者”关系的情况下进行的,患者最终希望得到医疗服务,如果提供的仅是信息或方便,并未触

动行业“痛点”,真正痛点在于有病的患者找不到专业的医生,大众的健康没有专人管理,而没有医生的参与就不可能有真正的移动医疗,“不是你有一个iPhone或iPad,我就可以当你的医生”。诸多已经在开展的借助互联网或移动端挂号等,始终徘徊在医疗服务的外围。

### 玩概念,充其量是药品配送

网售药物也是移动医疗的重要一环,与有医生参与的核心诊疗环节相比,药品的云端购买、配送似乎简单一些,尤其是网售处方药如果开闸,市场潜力巨大。

数据显示,2013年中国医药市场的总规模是11463亿,80%的销售份额仍在医院。要实现处方线上流转仍有一定困难,医院同不同意是一个方面,“所以现在很多机

构只能各个击破,目前很多‘云医院’仍停留在概念层面,并不具备完整的医院功能,充其量算是药品云端配送,始终没有介入医疗最核心的诊疗阶段。”

### 线上线下无结合,移动医疗变泡沫

尚没有作为医疗核心的医生参与其中,移动医疗在诊疗方面是否还有施展拳脚之地?专家表示,急性病未必适合移动医疗,“除非在诊所数量极其丰富时,每个居民楼下恰好都有一家诊所、化验室及影像室”。但对于慢性疾病而言,O2O或许是移动医疗,或网络医疗的可行之路。“可以经一部分周边服务放至线上完成,包括预约、挂号等,通过智能排序,可以避免患

者集中拥向医院并浪费大量排队等候时间,即线上挂号、线下看病的模式。”

“O2O模式,比如家庭医生或社区医生,仅针对周围社区范围内人口服务,医生未必在社区坐诊,患者可线上告知,医生出诊服务,医生每次出诊有不同于挂号费的固定出诊费,一些非疑难重症可以就此解决。”另外,医生诊断后如需用药,可借助售药平台实现配送。

移动医疗可以结合出诊制度,解决一些初步的需求。“这或许是未来的一个方向,但必须明确,愿意出诊的也以资质低医生或基层医生为主。”

“因为众多资本、机构目前介入移动医疗领域,资本以盈利为目的,单纯为追求效益和回报反而影响产业的健康发展,毕竟医疗服务本质上是一种半公益性服务,很担心移动医疗会泡沫化。”

### 分流医院处方,政策未定抢布局

无论线上还是线下,购药始终是医疗重要一环,尤其是去年5月份国家食药总局发布《互联网食品药品经营监督管理办法(征求意见稿)》并公开征求意见以来,网售处方药也已成为商家争夺重地。其中,阿里已经与全

国约5万家药店签订合作,线上支付、配送,或线上支付、实体店拿药的模式将随着网售处方药的松绑进一步推开。一号店、阿里健康、京东商城三大网购平台均已获得网络售药“入场券”。

未来人们网购处方药的模式

大概分两类:一是在医院获得处方后拍照上传;而打造网络医院或许是获得处方的另一种模式,用户可在网站平台向专业医生提问并同时获得电子处方,进而完成购药,实现这一过程的线上解决。

