

论互联网与医疗服务的关系

方鹏骞^{1,2*} 谢俏丽¹ 胡天天¹

1. 华中科技大学同济医学院医药卫生管理学院 湖北武汉 430030

2. 华中科技大学健康政策与管理研究院 湖北武汉 430030

【摘要】作为互联网行业的热门领域,互联网医疗目前发展势头正盛,互联网医疗具有促进医疗资源整合、方便患者就医、促进疾病早期预防等诸多优势,但也存在很多局限性。本文在分析互联网对医疗促进作用的基础上,重点分析其局限性,如加大了诊疗过错风险、所能参与的医疗服务有限、难以确保医疗数据安全和患者健康隐私等,最终提出应对互联网持谨慎态度,仅将互联网作为医疗服务活动的辅助工具而不能对其过度依赖,为互联网医疗的良性发展提供参考和依据。

【关键词】互联网; 医疗服务; 关系

中图分类号:R197 文献标识码:A doi:10.3969/j.issn.1674-2982.2016.01.010

The relationship between internet industry and health care service

FANG Peng-qian^{1,2}, XIE Qiao-li¹, HU tian-tian¹

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

2. School of Health Policy and Management, Huazhong University of Science and Technology, Wuhan Hubei 430030, China

【Abstract】As a wide field of internet industry, the internet medical is sprouting prosperous with many advantages still, namely promoting the medical resources integration and earlier disease prevention, providing more convenient health care services, etc., but there are still many limitations. By analyzing the role of internet in the promotion of medical services, this article focused on the internet limitations. Ultimately, we put forward we should calmly operate internet and make it as the auxiliary tool for medical care services instead of relying too much on it in order to provide a reference and a basis for the prosperous development of internet medical.

【Key words】Internet medical; Health care service; Relationship

2014年8月,国家卫生和计划生育委员会发布《关于推进医疗机构远程医疗服务的意见》(国卫医发[2014]51号),明确提出“加强统筹协调,积极推动远程医疗服务发展”。2015年3月,国务院办公厅印发的《全国医疗卫生服务体系规划纲要(2015—2020年)》(国办发[2015]14号)强调,“开展健康中国云服务计划,积极应用移动互联网、物联网、云计算、可穿戴设备等新技术,推动惠及全民的健康信息服务和智慧医疗服务,推动健康大数据的应用,逐步

转变服务模式,提高服务能力和管理水平”。伴随着科技的发展和互联网的普及,互联网逐渐渗透至传统行业,促进了金融、商贸、信息等领域的飞速发展,并逐渐融入与生命健康息息相关的医疗卫生服务领域,互联网医疗发展势头正盛。

作为医疗行业新的发展方向,互联网对于医疗服务活动的发展有着不可否认的促进作用,然而由于医疗行业的特殊性,互联网在医疗活动中作用的发挥具有一定的局限性,并不能取代当前医疗服务

* 基金项目:国家卫生计生委重大问题研究项目

作者简介:方鹏骞,男(1962年—),教授,主要研究方向为社会医学与卫生事业管理、医院管理、公共卫生政策。

E-mail:pfang@mails.tjmu.edu.cn

活动实施的过程,正确认识互联网与医疗的关系是互联网医疗良性发展的重要前提。本文在对互联网医疗的概念进行创新性地定义、对互联网在医疗服务中的促进作用和局限性进行分析的基础上,最终提出互联网与医疗的关系应是“医疗+互联网”,而并非“互联网+医疗”,为互联网医疗的良性发展提供参考和依据。

1 互联网医疗的概念

互联网医疗是指由医疗机构和具有医疗资质的人员通过通信、计算机等信息化手段提供的一定范围内的医疗卫生服务,它是网络信息技术在医疗领域的新应用。我国互联网医疗总体发展较快、范围广泛、形态多样,主要包括:在线疾病咨询、病理远程会诊、挂号服务、医药电商、智能设备等。

目前,学术界和业界对于互联网与医疗的关系主要持两种观点:一种是“互联网+医疗”;另一种是“医疗+互联网”。“互联网+医疗”,即颠覆传统医疗服务模式,以互联网作为开展医疗服务活动的基础,医疗服务依赖于互联网。“医疗+互联网”,即将互联网作为医疗服务的辅助性工具,互联网仅是医疗服务的从属和技术手段之一。两者的根本区别在于对互联网在医疗服务中的地位和作用,本文认为,政府部门所提倡的互联网医疗是指将互联网作为推进医疗服务能力和管理水平的工具,而并非让医疗服务完全依赖于互联网,即“医疗+互联网”。

2 互联网对医疗服务的促进作用

2.1 方便患者就医,提高就诊效率

通过将互联网引入医疗服务活动中,可优化患者就医流程,充分突破医疗服务活动在时间和空间上的禁锢,患者可通过网上预约挂号、网上缴费、手机获取电子检验报告等一系列活动,通过远程医疗和在线咨询及时了解自身情况,在一定程度上能够缓解医疗机构人满为患的局面,节约患者时间,提高就诊效率。^[1]

2.2 对疾病早期预防有重要的促进作用

在互联网医疗模式下,医疗机构可通过互联网进行健康教育,强化人们的健康管理意识;通过互联网技术,对患者实时数据进行监测观察,预估疾病的发生,以避免患者错过最佳治疗时机;可将被动就医转变为主动的疾病预防,以真正起到“治未病”的作用。

2.3 促进医疗资源的共享和整合

在互联网医疗的促进下,原本医疗服务水平较低、条件较差的基层医疗卫生机构可向一些医疗服务水平较高、综合实力强劲的医疗机构寻求帮助,以提高基层医疗机构的服务能力。此外,在同级别、同资质的医疗机构间,也可通过互联网实现医疗技术的交流,促进医院间的资源整合与共享。

2.4 重塑医疗卫生服务体系,推动深化医改进程

互联网医疗有望撬动公立医院所垄断的医疗服务市场,尤其是打破目前医疗资源集中于三甲医院的局面;有利于重构医患关系,让医患资源实现最大程度的双向筛选和匹配;有利于激发医生的价值,促进多点执业和自由执业的形成;有利于从技术和模式上,对病人进行科学的分流,通过医疗资源的下沉,真正实现小病在基层,大病在医院的分级诊疗新格局;此外,医药电商的迅速发展,也有可能对药品价格的降低产生有利影响。

3 互联网在医疗服务中的局限性

3.1 医生与患者间的距离增加,加大了因病情信息收集不全而导致诊疗过错的风险

医疗服务的服务对象是人,且与生命紧密联系。有别于其他服务,医疗服务的产生过程和消费过程同时进行,患者需直接与医务人员面对面近距离接触,全程参与医疗服务活动。在医疗服务中,由于患者的个体差异性和疾病的复杂性,医生只有在对病人“望闻问切”的基础上,结合医学检测检查结果,才能充分收集患者病情信息,对患者病情进行科学合理的判断,进而采取相应的治疗^[2],不能一概而论。目前,互联网医疗数据的稳定性、实时性和真实性均有待考察,若仅通过互联网进行疾病诊疗,医生与患者间的距离过大,缺乏面对面的信息交流,医生无法充分收集患者病情信息,无法近距离观察患者的症状和体征,医疗技术风险大大增加,医疗质量与安全也必将难以保证。

3.2 互联网能参与的医疗卫生服务有限

现阶段,互联网医疗主要涉及健康咨询、健康知识传播、健康管理、预防保健等服务,互联网所能参与的医疗卫生服务极其有限,仍有诸多医疗服务不能依赖于互联网。例如,国家卫生计生委新闻发言人宋树立强调,除医疗机构间的远程医疗外,医生在互联网上仅能开展健康咨询,不能进行疾病诊疗及

互联网上的处方行为;在对急性病和疑难重症患者的救治中,互联网医疗无法取代医疗机构的作用;在患者护理方面,互联网也无法替代护理工作所需的整体护理、优质护理及特殊护理等;在手术开展过程中,互联网能发挥的作用更是极为有限的。

3.3 对于构建和谐医患关系所发挥的作用有限

医疗服务社会责任重、服务内容广、管理难度大、职业风险高,它不仅要求能够满足患者对医疗服务的需求,还需要能满足人们精神上及心理上的需求。目前,我国互联网医疗发展良莠不齐,患者在不同的平台进行线上健康咨询时,由于咨询的医生专业水平不同、性格各异,患者往往会得到或保守、或激进的各式各样的答案,由于医学知识具有高度专业性,患者很难对获取的信息进行科学的筛选和判断^[3],患者的医疗服务需求难以得到满足。另外,医患双方若仅通过互联网进行线上沟通和交流,增加了欺诈事件的发生概率,其效果远逊于面对面交流;且线上线下无连接,患者与医生线下无法沟通,这也会在一定程度上增加患者对医生的不信任感,患者的精神需求难以得到满足。

3.4 大型医院推进互联网医疗动力不足,优质医生资源有限

一方面,医疗资源分布不均衡是我国的现实国情,三甲医院患者往往人满为患,超负荷运营,医院拥有和掌握足够数量的优质医疗资源,推进互联网医疗动力不足,参与度低;而三甲级别以下的医院往往不具备较好的诊疗能力,也不具备推动互联网医疗的能力。另一方面,医疗行业属于知识密集型行业,具有较高的专业壁垒和资源垄断,优质医生并不缺少病人,日常工作负荷已近饱和,不愿承担额外的医疗风险,而资历不足的年轻医生市场接受度相对不高,被信任的合格医生数量相对不足。调查显示,我国互联网医疗中医生主要来源于民营医院和级别较低的公立医院,且来源于公立医院的医生多为年轻兼职医生,平台公信力认可度较低。^[4]没有医疗机构或优质医务人员的配合,仅仅依靠互联网业和资本,互联网医疗运营模式必将难以为继。^[5]

3.5 在医疗机构管理中发挥的作用有限

合理的医疗机构管理体制是医疗机构顺利开展医疗服务活动的前提和基础,卫生人力资源是医疗机构发展的决定性因素之一,医疗机构管理的关键就在于对卫生人员的管理,其核心在于医疗机构与

卫生人员的交流、互动。如若打破现有的沟通模式,完全依赖互联网进行交流,仅通过互联网对员工的薪酬、福利等进行管理,医疗机构与员工的交流程式化,难以使员工产生较高的职业认同感和归属感,缺乏人文关怀,不利于医疗机构相关负责人开展管理工作。一旦医疗机构对医务人员的管理工作不能顺利开展,就会在一定程度上影响医疗服务活动的顺利进行。

3.6 难以确保医疗数据安全和患者健康隐私

作为关系到患者生命健康的第一手数据,患者的医疗信息需得到严格保密。《中华人民共和国侵权责任法》(主席令第 21 号)规定,“医疗机构及其医务人员应当对患者的隐私保密。泄露患者隐私或者未经患者同意公开其病历资料,造成患者损害的,应当承担侵权责任”。在互联网医疗中,互联网服务提供商与医疗机构信息系统数据信息交换平台的建立,是互联网医疗服务良性运转的前提,只有通过此平台,用户的诊疗记录、病历资料才能在医院间、医院与互联网平台间流通。^[6]信息交流平台的建立是一把双刃剑,一方面使得患者健康信息在不同医疗机构、不同平台间无障碍流通,一定程度上方便了患者就医;但另一方面使部分医疗系统直接接触公共网络,加大了泄露患者健康信息的风险,医疗数据安全和患者健康隐私难以完全确保。^[7]

3.7 相关法律法规尚未完善

“互联网+医疗”作为新生事物,目前仍有诸多政策、法律、法规尚不完善。例如医生、医疗机构通过互联网执业问题,《中华人民共和国执业医师法》明确规定,医师经注册后,需在注册的执业地点、执业类别、执业范围内执业;未经批准非法行医的,由县级以上人民政府卫生行政部门予以取缔。这也就是说,医师仅能院内诊疗或得到医院许可后方可进行院外诊疗。^[8]在互联网医疗服务平台中,许多医生在提供健康咨询的同时,往往也具有疾病诊断行为和处方行为,在线健康咨询和在线医疗行为间界限模糊,尚没有相应的法律法规对其进行规范,互联网医疗服务执业主体、执业医师资质、医疗纠纷的处理、网上就医维权问题等均有待进一步明确。

4 小结

从医学和医疗服务的特殊性而言,医疗服务的对象是人,人的生命安

虑的问题。且医学的发展往往落后于其他学科,所以,互联网必须在其他学科发展成熟,经过长期实践和考证的情况下方能为医学所用。自2015年两会期间李克强在政府工作报告中提出“互联网+”行动计划以来,互联网与传统行业广泛融合,产生了多个“互联网+传统行业”的新兴领域。然而,与其他行业不同,互联网技术无法替代医疗卫生服务所发挥的多学科作用,这尤其体现在对于医务人员和患者的人文关怀方面,在当前国情下,在没有经过科学的实践和长期论证的前提下,不能简单地将互联网运用于医疗服务。互联网与医疗服务的关系不能本末倒置,即互联网只能作为医疗服务的辅助性工具,并不能改变整个医疗卫生服务体系。^[9]

参 考 文 献

[1] 祁豆豆. 2015:互联网医疗会发生什么[N]. 上海证券报, 2015-2-3(08).
[2] 潘多拉. 医疗服务别赶“互联网+”时髦[J]. 中国卫生

人才, 2015(5): 14-15.
[3] 王兰永. 互联网医疗探索与思考[J]. 信息与电脑, 2014(8): 75-76.
[4] 李洪磊, 王强. 我国互联网医疗服务发展现状及对策研究[J]. 中国管理信息化, 2015, 18(17): 54-55.
[5] 周子君. 互联网+医疗:机遇与挑战[J]. 医院管理论坛, 2015, 32(5): 3.
[6] 方诗旭. “互联网”医疗:打通健康干预全过程[J]. 世界电信, 2015(5): 57-62.
[7] 胡建平, 高晓飞, 刘娟, 等. 移动互联网医院信息安全与监管平台[J]. 中国卫生信息管理杂志, 2015, 12(1): 14-19.
[8] 汪鹏, 吴昊. 国内外移动互联网医疗应用现状及未来发展趋势探讨[J]. 中国数字医学, 2014, 9(1): 8-10.
[9] 赵衡. 互联网给医疗带来的只是低烈度变革[J]. 吉林医学信息, 2015, 31(4): 30-31.

[收稿日期:2015-11-02 修回日期:2015-12-18]
(编辑 赵晓娟)

· 信息动态 ·

美国 Medicare 面临诸多挑战

作为美国大多数医疗卫生服务提供者的最大支付方, Medicare 在未来几年里将面临人口膨胀和人均参保费用上升的巨大压力。2015年11月,《The New England Journal of Medicine》发表的题为“Challenges for Medicare at 50”文章指出,随着人口老龄化的加快,患有多种慢性病的患者需要医疗机构以更低的成本提供更加有效的医疗服务。公共和私人支付方都正在尝试采用可替代支付模式(alternative payment models, APMs), 为患者提供个性化的医疗服务。这些模式包括问责制医疗组织(Accountable Care Organizations, ACOs)、医疗捆绑支付和以患者为中心的

初级医疗保健之家。

然而, APMs 要想全面推开, 还需要解决一些实际的问题: 一是 Medicare 模式的设计应该更加简化并具有吸引力, 以获得服务提供者的积极支持和参与。二是相应的考核标准应该更加科学合理, 以激励服务提供者改善卫生服务提供效果。三是应该对 APMs 的质量评价方法加以改进和简化, 以更加友好的方式向受益者开放。四是简化和改善 Medicare 效益结构, 引导受益者积极参与。

(刘伊凡 摘编自《The New England Journal of Medicine》)