

互联网+医疗（云医疗）

1. 热点事件

疫情防控期间，一种新的医疗服务模式——“云医疗”应运而生，即患者通过互联网医院、在线平台复诊、咨询，药物配送到家，不少地方还可以进行医保结算。5月下旬，北京协和医院互联网诊疗服务正式上线，引发关注。最近一段时间，各地公立医院纷纷探索“互联网+”，积极开展在线诊疗、医保支付、药品配送等服务，让“云医疗”加速进入普通人的生活。据国家卫健委规划信息司统计，疫情防控期间，国家卫健委属管医院互联网诊疗比去年同期增长 17 倍，一些第三方平台互联网诊疗咨询增长 20 多倍。

2. 宏观政策

近年来，实体医院自己搭建的互联网医院以及和第三方平台联合搭建的互联网医院蓬勃兴起。在线复诊、咨询、家庭医生签约服务、检查检验、药品配送、医保支付、人工智能等在线问诊及辅助医疗健康服务不断发展。支持互联网医疗发展，顺应群众期盼。2020 年 4 月 7 日，国家发展改革委、中央网信办印发《关于推进“上云用数赋智”行动 培育新经济发展实施方案》（以下简称《方案》）的通知。《方案》指出，大力发展共享经济、数字贸易、零工经济，支持新零售、在线消费、无接触配送、互联网医疗、线上教育、一站式出行、共享员工、远程办公、“宅经济”等新业态，疏通政策障碍和难点堵点。以国家数字经济创新发展试验区为载体，在卫生健康领域探索推进互联网医疗医保首诊制和预约分诊制，开展互联网医疗的医保结算、支付标准、药品网售、分级诊疗、远程会诊、多点执业、家庭医生、线上生态圈接诊等改革试点、实践探索和应用推广。云医疗迅速发展的背后，是刚性的民生需求。迈好这一大步，不仅将有助于打造服务民生的新业态，还将创新医疗服务模式，建设线上线下全链条融合发展的服务体系，更立体、高质、精准地满足人民群众健康需求。

3. 媒体评论

人民日报：推动“云医疗”有序发展（节选）

相较于传统医疗，互联网医院等“云医疗”更为便捷、高效。可以预见，“云医疗”服务会越来越广泛、更加贴合人们的需求，从而成为医疗健康服务供给的重要阵地。

“云医疗”是新生事物，而医疗问诊又事关人们的生命安全和身体健康，必须在严谨规

范的轨道上运行。

相较于传统医疗，互联网医院等“云医疗”更为便捷、高效。不必奔波到医院，不用长时间排队等候，在手机上申请，就能在线问诊咨询。与线下就诊一样，很多地方已开通医保支付，患者只需缴纳自付费用即可。即使在偏远地区，人们也能和远隔千里的大医院医生连线，享受高水平的医疗服务。新冠肺炎疫情防控期间，“云医疗”以其零接触、不存在病毒交叉感染风险、可及性强等优势，受到青睐。大量患者通过“云医疗”进行了专业咨询，解决了复诊、续药等就医难题。

当此之时，如何突出实效，打造好“云医疗”？怎样推动“互联网+医疗健康”产业良性发展？人们认识到，时下，“云医疗”必须明确规范、打通梗阻、升级版本，着力完善流程和操作细节，让各环节顺畅衔接起来。比如，明确线上诊疗规范，制定医生线上接诊流程和要求，建立对医生的激励和约束机制；科学确定互联网医院的服务范围、项目、价格，明确电子处方使用规范、购药流程和监管办法；实现就诊信息、检查化验、电子档案等各环节数据的互联互通，同时确保患者就诊信息安全……

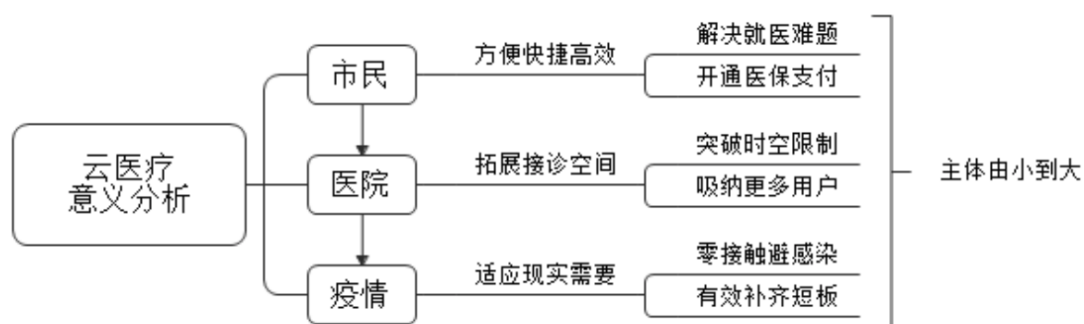
1. 意义分析

(1) 便捷市民的看病就诊。不必奔波到医院，不用长时间排队等候，在手机上申请，就能在线问诊咨询，即使在偏远地区，人们也能和远隔千里的大医院医生连线，享受高水平的医疗服务，解决了复诊、续药等就医难题。此外，与线下就诊一样，很多地方已开通医保支付，患者只需缴纳自付费用即可。

(2) 拓展医院的接诊空间。长期以来，公立医院因规模较大、医疗资源丰富，积累了众多患者，其自办的互联网医院能有效拓展接诊空间，突破了医疗资源分布在时间和空间方面的诸多限制，改善了患者的就医流程，快速吸纳一批“云医疗”用户。

(3) 适应疫情防控的现实需要。传统医疗行业触网上“云”、拥抱前沿科技，“云医疗”以其零接触、不存在病毒交叉感染风险、可及性强等优势，为医院赋能、弥补短板，推动医疗健康服务质量和水平的提升，适应了疫情防控的现实需要。

2. 思维导图



1. 问题原因

(1) **缺少制度规范，运行无“规矩”。**“云医疗”是新生事物，而医疗问诊又事关人们的生命安全和身体健康，现阶段在严谨规范上欠些火候。一方面，医生线上接诊积极性不高却无明确规范要求；另一方面，互联网医院的诊疗范围，信息平台等还未明确搭建。

(2) **缺少配套服务，质量无保证。**目前“云医疗”应用以试点探索为主，多为应用场景的先导性尝试。我国各级医疗机构信息化程度参差不齐，5G 新技术新应用快速发展，加快了健康医疗领域各应用的数据流通，但尚未形成互通共享平台。

(3) **缺少广泛宣传，受众尚不全。**无线医疗应用场景众多，不同应用场景对于网络的需求差别较大，“云医疗”大多在大城市进行普及，在偏远地区尤其是贫困地区，接受度较低，仍然未得到广泛运用。

2. 思维导图



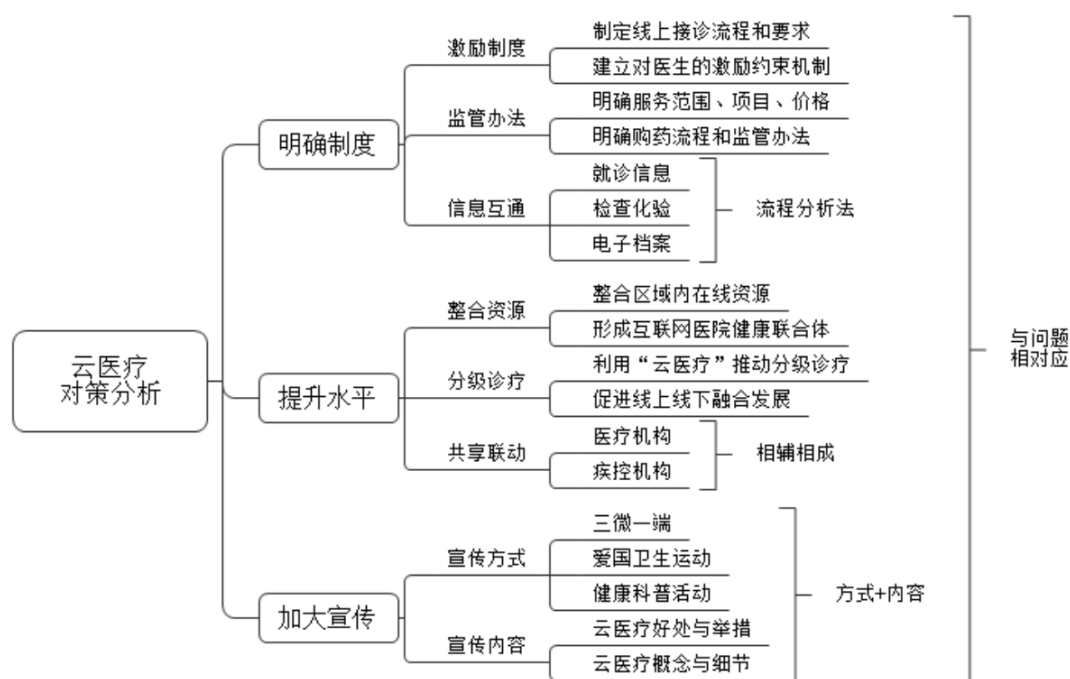
1. 对策分析

(1) **明确“云医疗”制度规范。**明确线上诊疗规范，制定医生线上接诊流程和要求，建立对医生的激励和约束机制；科学确定互联网医院的服务范围、项目、价格，明确电子处方使用规范、购药流程和监管办法；实现就诊信息、检查化验、电子档案等各环节数据的互联互通，同时确保患者就诊信息安全。

(2) 全面提升“云医疗”水平。全面提升医疗质量，整合区域内在线资源，形成互联网医院健康联合体；利用“云医疗”推动分级诊疗，促进线上线下融合发展；借助“云医疗”资源，推进医疗机构与疾控机构信息共享联动，助力构建强大的公共卫生体系。

(3) 加大社会宣传。通过“三微一端”等方式，多渠道大力宣传“云医疗”的好处与举措，便于市民群众了解更多概念与细节，并推动市民群众逐渐习惯于应用“云医疗”模式。广泛开展爱国卫生运动和健康科普活动，让人们拥抱健康生活。

2. 思维导图



例题

上海发布全国首个省级中长期健康行动方案《健康上海行动（2019—2030年）》，积极发展“互联网+医疗”服务，大力建设和推广“健康云”平台，有人认为这给本就看病难的老年人群体进一步增加了困难。对此，你怎么看？

【示范答题】

习总书记提出，人民健康是民族昌盛和国家富强的重要标志，随着“健康中国”的不断推进，上海市政府结合上海实际，精准对接市民对美好健康生活的需要，对标国际最高标准、

最好水平，全面提升“健康上海”的建设能级，这份行动力值得点赞。

上海市“互联网+医疗”的大力发展以及“健康云”平台的落地运行意义深远。

第一，便捷了市民的看病就诊。不必奔波到医院，不用长时间排队等候，在手机上申请，就能在线问诊咨询，即使在偏远地区，人们也能和远隔千里的大医院医生连线，享受高水平的医疗服务，解决了复诊、续药等就医难题。

第二，拓展了医院的接诊空间。长期以来，公立医院因规模较大、医疗资源丰富，积累了众多患者，其自办的互联网医院能有效拓展接诊空间，突破了医疗资源分布在时间和空间方面的诸多限制，改善了患者的就医流程，快速吸纳一批“云医疗”用户。

第三，体现了上海城市治理的温度和深度，主动作为，关注市民群众看病难的问题，善于作为，具有实效的举措推动了上海医药卫生体制改革。

然而，对于老年人这一群体来说，如果不能很好使用互联网平台，那么他们反而可能需要等待更长的时间，拥有更少的号源，确实会有题目中这样的担心，但从长远来看，我认为“互联网+医疗”对于老年人仍是利大于弊，常见的老年慢性病可以实现足不出户的复诊与日常管理，药品、护理上门的方式也让老人不再奔波。因此，更需要做的是在推动建设“互联网+医疗”的同时要注意查漏补缺，让所有人群受益。

一是增加特殊人群服务细节。对于老年人等特殊群体，一方面，可以保留如电话预约、窗口挂号等传统模式并预留号源，另一方面，可以张贴显著操作指南，播放操作视频或安排专人指导操作。

二是加大社会宣传。通过电视、广播、报刊、微信、微博等方式，多渠道大力宣传“互联网+医疗”的好处与举措，便于市民群众了解更多概念与细节，并推动市民群众逐渐习惯于应用“互联网+医疗”模式。

三是全面提升互联网与医疗水平，实现一加一大于二的效果。一方面，完善网络平台功能建设，打破跨区、跨省信息隔阂，推动实现电子健康档案、疾病风险评估、电子处方、远程会诊等各项功能；另一方面，全面提升医疗质量，整合区域内在线资源，形成互联网医院健康联合体；利用“互联网+医疗”推动分级诊疗，促进线上线下融合发展；借助“互联网+医疗”资源，推进医疗机构与疾控机构信息共享联动，助力构建强大的公共卫生体系。

【扫码添加格木教育老师领取更多资料】