



# 逐梦

## 线上医生，当“望闻问切”触网

“

看着身边的同事陆续“触网”，齐艳青也加入了这一队伍。投身这一行业，对“齐艳青们”来说，不仅仅是由于国家政策的支持和行业发展前景的吸引，更是为了提升患者就医的便利性。让常见病、慢性病患者足不出户便可享受复诊及拿药服务，特别是疫情期间的问诊，这些都让齐艳青收获了满满的成就感。2020年，我国互联网医疗市场规模达2000亿元，市场增长达46.7%，这是2015年以来的最高增速。



2020年，我国互联网医疗市场规模达2000亿元，市场增长达46.7%，这是2015年以来的最高增速。

数据显示，互联网医疗目前已经遍布到了全国范围30个省的地区内，患者只需要保持在线就可以完成复诊，而不需要耗费一定的时间往来奔波。

据有关机构预测，疫情催化下，未来1-3年内，习惯线上问诊的患者将从不足10%增长到超过50%。



### “触网”不易

医生与用户之间，仅仅靠网络连接在一起，因此必须要更快地响应，更专业、更耐心地解答。

“互联网”和人工智能的发展，使医疗服务从医院延伸至虚拟网络成为可能。近年来，随着政策利好和居民健康意识提升，我国互联网医疗快速发展，年复合增长率始终保持在30%以上。

齐艳青“身份”的转变可以说是偶然，也可以说是主动选择。毕业于北京大学医学部的他，在老年人高血压、糖尿病以及冠心病等常见病领域潜心研究，积累了十几年的从业经验。如今，看着身边的朋友相继“触网”，齐艳青也选择了成为一名线上医生。

市场前景给“齐艳青们”的转型提供了发展空间。“互联网医疗是一个新兴产业，身边有好几个同事已经从事这方面的工作。看到这个产业的前景，我也选择了这个职业。”齐艳青对北京商报记者说道。

不过，从线下到线上，虽然患者复诊拿药等环节的便利性得到提升，但无法面对面，如何建立信任感是线上医生需要思考的问题。齐艳青对这种变化颇有感触。

“线上和线下还是有一定区别的，如无法直接见到患者本人，这也就更要求我们具备雄厚的专业知识，去解决患者提出的问题。同时，线上需要更多的耐心，有时患者可能也会比较着急紧张，我们要更耐心地讲解和安抚。”齐艳青说道。

同样身为互联网医生的张秋丽，对于职业的变化也有同感：“首先你还是个医生，但又不仅仅是医生，身上多了服务属性，需要有强烈的服务意识。医生与用户之间，仅仅靠网络连接在一起，因此必须要更快地响应，更专业、更耐心地解答才能给用户专业、可靠、值得信赖的感觉”。

业内人士曾提出，医疗健康市场具有特殊性，供需双方需要漫长的培养习惯过程。和教育一样，医疗也是围绕着人的价值和信任而生的行业。互联网医疗行业是大海的航行，不是足球的竞技，需要的是耐心和勇气。

### 就医更便捷

2020年，一场突如其来的疫情让在线诊疗+即时送药到家服务需求骤增，齐艳青作为网络医生，毫不犹豫地加入战斗。

作为医疗行业新模式，互联网医疗即以互联网为载体，以信息技术为手段的一种新型医疗服务模式。数据显示，互联网医疗目前已经遍布到了全国范围30个省的地区内，患者只需要保持在线就可以完成复诊，而不需要耗费一定的时间往来奔波。

从业过程中，让齐艳青最有成就感的就是自己所学给患者带去了更多便利。2020年，一场突如其来的疫情让在线诊疗+即时送药到家服务需求骤增，叮当医生齐艳青作为网络医生，毫不犹豫地加入了这场战斗，为部分常见病、慢性病患者提供复诊服务。

齐艳青还记得，2020年4月，患者王女士的老毛病耳鸣复发，夜不能寐。因疫情防控需求，王女士觉得去医院看病拿药也不方便。在叮当快药App进行咨询后，她在齐艳青的指导下使用了相关OTC药品。据齐艳青回忆，王女士在用药一周后，耳鸣症状缓解。后来特别叮嘱儿子到齐艳青就职的公司道谢，并送上锦旗。

互联网医疗可以做的事情不止这些。不管身处何处，只要有手机或电脑，患者通过互联网医疗平台就可以实现线上挂号、检查预约、药物配送、慢病复诊等。时间地域的限制被打破，人们居家就能享受相应服务。

事实上，我国慢病管理起步相对较晚。2015年的国家政府工作报告首次提出“互联网+行动计划”。2017年国办发文称，慢病管理要增强科技支撑，促进“互联网+”健康医疗等应用。

清华大学医院管理研究院张帆认为，由“互联网+”慢病管理衍生出的一些移动医疗App、医患交流平台等新兴技术在很大程度上推动了慢病管理的发展，尤其对长期需要随访的患者而言，这类平台不仅可以缓解门诊就诊压力，随时随地咨询，节约就诊时间和医疗资源；对于医生而言还可以更便捷地进行随访工作，及时控制患者病情变化。

### 行业可期

未来1-3年内，习惯线上问诊的患者将从不足10%增长到超过50%。互联网也将成为医生维持接诊量、开展病人管理的新选择。

疫情发生以来，互联网医疗在减少接触、减轻线下门诊机构压力等多方面发挥了重要作用。

一个直观的数据是，根据Analysys易观发布的《中国互联网医疗年度分析2020》，2020年互联网医疗市场规模达2000亿元，市场增长达46.7%，达2015年以来最高增速。

与此同时，互联网医院、医药电商呈现井喷式增长。2014年，新增互联网医院不足10家，而2019年新增达223家，2020年前9个月新增244家。截至2020年11月，医药电商已发放互联网药品交易服务牌照992家，其中，第三方交易平台54家，B2B批发的医药批发企业数量245家，B2C模式的连锁药店达到693家。

在这一背景下，国家也相继出台了诸多政策推动行业的发展。

2020年2月，国家卫健委先后发布3份涉及互联网医疗的文件，提出充分发挥互联网医院、互联网诊疗优势，鼓励在线开展部分常见病、慢性病复诊及药品配送服务。

3月，国家医保局、国家卫健委发文提到，将符合条件的“互联网+”医疗服务费用纳入医保支付范围。随后的7月及11月，国家有关部门再次发文，主要内容包括积极推进“互联网+”医疗服务医保支付工作等。

“我对这个行业充满信心。”这是齐艳青真实的心声。在他从业多年的观察中，看过太多腿脚不方便的老年人排队挂号，去医院拿慢性病药品的案例。

“国家对行业支持的政策很鲜明，从患者处得到的反馈也很积极，这个产业值得我去参与和热爱。”齐艳青说道。



扫码观看视频