

“互联网 + 医疗”背景下的医院管理创新与卫生服务优化

文译笛, 姚佳其, 罗金梅, 李瑞八

昆明医科大学第一附属医院, 云南 昆明 650032

摘要 : 本文探讨了在“互联网 + 医疗”的背景下, 医院管理创新和卫生服务优化的重要性。文章指出, 互联网技术与医疗行业的紧密结合, 推动了医疗服务的创新与发展, 也为医院管理带来了新的机遇和挑战。文章重点分析了智慧医院建设、互联网医院运营模式和远程医疗服务体系等方面的应用, 并针对数据安全与隐私保护、医疗资源整合与共享以及政策法规与行业标准建设等挑战提出了相应的对策。

关键词 : 互联网 + 医疗; 医院管理创新; 智慧医院; 远程医疗; 数据安全

Hospital Management Innovation And Health Service Optimization Under The Background Of “Internet + Medical”

Wen Yidi, Yao Jiaqi, Luo Jinmei, Li Ruiba

The First Affiliated Hospital of Kunming Medical University, Kunming, Yunnan 650032

Abstract : This paper discusses the importance of hospital management innovation and health service optimization under the background of “Internet + medical”. The article pointed out that the close combination of Internet technology and medical industry has promoted the innovation and development of medical services, and also brought new opportunities and challenges to hospital management. This paper focuses on the application of smart hospital construction, Internet hospital operation mode and telemedicine service system, and puts forward corresponding countermeasures to the challenges of data security and privacy protection, integration and sharing of medical resources, as well as the construction of policies, regulations and industry standards.

Keywords : Internet + medical; hospital management innovation; smart hospital; telemedicine; data security

引言

在21世纪的今天, 互联网技术的飞速发展与应用正深刻地改变着我们的生活和工作方式。特别是在医疗健康领域, 互联网技术的融入不仅为传统医疗服务带来了革命性的变革, 也为医院管理创新与卫生服务优化提供了前所未有的机遇。

一、互联网 + 医疗的发展现状

(一) 国内外互联网 + 医疗发展概况

近年来, 医疗行业在全球范围内迎来了与互联网技术的深度融合, 这一进程已成为推动医疗创新的关键。《“十四五”全民健康信息化规划》将深化“互联网 + 医疗健康”服务体系作为“十四五”期间八大主要任务之一^[1]。我国在这一领域表现尤为突出, 得益于政策的持续加码和市场需求的不断扩大, 互联网 + 医疗的模式正以前所未有的速度发展。数据显示, 从2016年的100亿元到2020年的近500亿元, 我国医疗互联网化的市场规模实现了飞跃, 未来几年仍将保持快速增长趋势。国外互联网 + 医疗

市场同样呈现出快速发展态势。美国、欧洲等发达国家在互联网医疗领域具有先发优势, 已形成较为成熟的市场格局。以美国为例, 远程医疗服务、电子病历、在线药店等业务模式不断创新, 为患者提供了便捷、高效的医疗服务。据预测, 全球互联网 + 医疗市场规模将在2025年达到数千亿美元。

(二) 互联网 + 医疗的政策环境

我国政府对互联网 + 医疗的发展给予了高度重视, 出台了一系列政策措施, 为行业发展创造了有利条件。2018年, 国家卫生健康委员会发布了《关于推进互联网医疗服务发展的意见》, 明确了互联网医疗服务的发展方向、基本原则和政策框架。此外, 政府还在顶层设计、政策扶持、产业引导等方面给予了大力支持

持。在国际范围内，各国政府也纷纷出台政策，推动互联网+医疗的发展^[9]。美国通过《平价医疗法案》等政策，鼓励远程医疗服务的发展；英国、德国等欧洲国家则通过建立国家级电子健康档案系统，推动医疗信息化建设。

二、互联网+医疗对医院管理的影响

互联网+医疗作为一种新兴的医疗模式，对医院管理产生了深远的影响：

1. 优化资源配置：互联网技术可以实现医疗资源的共享和优化配置，提高医疗设备、药品、人力资源等的使用效率。

2. 提高医疗服务质量：通过互联网平台，医生可以更方便地获取患者病历、检查报告等信息，为患者提供个性化、精准化的治疗方案。

3. 改善患者就医体验：互联网+医疗使得患者可以在线预约挂号、缴费、查询检查结果等，节省了患者的时间和精力。

4. 促进医院内部管理改革：互联网+医疗要求医院在管理上进行改革，以适应新的医疗服务模式，提高医院整体运营效率。

三、互联网+医疗在医院管理创新中的应用

（一）智慧医院建设

智慧医院的建设已成为医疗行业发展的必然趋势，这一进程得益于技术革新、政策推动和市场需求的共同作用^[9]。麦肯锡的研究表明，人工智能、机器人、精准医疗、3D打印、虚拟现实和远程医疗等新技术的广泛应用，为智慧医院的建设提供了强大的技术支持。这些技术不仅有助于降低医疗成本、提升服务效率，还能优化服务质量，从而为患者提供更加便捷、高效的医疗服务^[9]。

自2015年起，中国政府出台了一系列政策，如《国务院关于积极推进“互联网+”行动的指导意见》等，为智慧医疗的发展提供了有力的政策保障。这些政策不仅推动了医疗行业的转型升级，也为智慧医院的建设指明了方向。随着居民生活水平的提高，人们对医疗服务质量的需求也越来越高。智慧医院以其独特的优势，成为了满足这一需求的重要途径。智慧医院的建设不仅包括信息化、互联网化和物联网的建设，还涉及到就医流程、医疗流程、管理系统和医教科研的全面优化^[9]。其核心目标是实现医疗资源的合理配置，提高患者就医体验。

在智慧医院的建设过程中，就医流程的优化使得患者从预约挂号、就诊、检查、治疗到康复都能享受到便捷、高效的服务。医疗流程的改进，使得医生能够更加准确地诊断疾病，制定治疗方案。管理系统的升级，有助于医院提高运营效率，降低成本。同时，医教科研的优化，为医院培养了一大批高素质的医疗人才^[9]。

（二）互联网医院运营模式

互联网医院，作为实体医疗机构的互联网化产物，正逐步改变着传统的医疗服务模式。其服务内容涵盖了远程诊疗、远程诊断、院后管理以及健康管理等多个方面，为患者提供了更加便捷、高效的医疗体验^[7]。在运营模式上，主要分为“医院+互联

网”和“互联网+医院”两大类。其中，“医院+互联网”模式是指传统医疗机构依托互联网技术，对现有医疗服务进行优化和拓展。这种模式因其更贴近现有医疗体系，易于被医疗机构和患者接受，因此成为较为普遍的选择。在该模式下，医院可以在线上开展预约挂号、在线咨询、电子病历查询等服务，提高医疗服务效率，同时降低患者就诊成本。相比之下，“互联网+医院”模式则更侧重于互联网企业的主导，通过搭建线上医疗平台，实现医疗资源的整合与优化。尽管两种模式各有特点，但“医院+互联网”模式在当前医疗环境下更具优势。

互联网医院的发展对于实现医疗资源的优化配置和提升医疗服务效率具有重要意义^[9]。它打破了时间和空间的限制，使得优质医疗资源能够跨越地域界限，惠及更多患者。同时，通过互联网技术的应用，简化了就医流程，提高了医疗服务效率，有效缓解了“看病难、看病贵”的问题。此外，互联网医院还能通过大数据分析，为患者提供精准的健康管理服务，促进健康生活方式的形成。

（三）远程医疗服务体系

远程医疗服务体系，作为“互联网+医疗”战略的核心要素，正以其独到的优势引领医疗行业的革新与进步：

1. 远程医疗服务实现了医疗资源的下沉，将优质医疗资源延伸至基层，有效缓解了医疗资源分布不平衡的问题。通过高清视频、远程会诊等手段，基层患者能够在当地享受到大医院专家的诊疗服务，大大提升了基层医疗服务水平^[9]。

2. 远程医疗服务显著提升了医疗效率，减少了患者的等待时间。传统的就医模式往往需要患者长时间的排队等候，而远程医疗服务则可以通过在线预约、远程诊断等方式，简化就医流程，提高医疗服务的便捷性。这种高效的服务模式不仅节省了患者的时间，也提升了医疗机构的运营效率。

3. 远程医疗服务对于应对老龄化社会具有重要意义。对于老年人和行动不便的患者来说，出门就医往往是一项挑战。远程医疗服务为他们提供了更为便捷的就医方式，患者只需通过互联网就能与医生进行沟通，足不出户就能享受到专业的医疗服务，这对于提升老年人群的生活质量具有积极作用。

四、互联网+医疗在卫生服务优化中的应用

互联网技术的迅猛进展，为医疗领域带来了史无前例的转型。随着“互联网+医疗”模式的兴起，卫生服务得到了显著改善，医疗服务的品质与效率也得到了显著提高。

（一）线上挂号与咨询系统

在互联网+医疗的模式下，线上挂号与咨询系统成为优化卫生服务的先行者。这一系统通过移动互联网技术，极大地简化了患者的就医流程，提升了整体的医疗服务效率。患者只需通过手机APP或医院的官方网站，即可轻松完成预约挂号，这不仅节省了患者的大量时间，避免了传统医院挂号窗口的长队等候，也减少了医院现场的人流压力。此外，线上咨询功能为患者提供了实时、便捷的专业医疗建议。患者可以在家中就自己的症状进行咨

询，医生则可以根据患者提供的信息给予初步诊断和健康指导，这对于常见病、慢性病患者尤其有益。这种线上互动不仅提高了医疗服务的可及性，也加强了医患之间的沟通，为患者提供了更加人性化的就医体验。

（二）电子病历与健康管理

电子病历系统的建立，标志着医疗行业向数字化管理迈出了重要一步。该系统将患者的病历资料转化为电子数据，实现了对患者病历的集中、高效管理。医生可以通过电子病历系统快速检索和查阅患者的历史就诊记录、检查报告和治疗方案，大大提高了诊疗效率，特别是在紧急情况下，能够为医生提供关键信息支持。此外，电子病历系统还为远程会诊提供了技术基础，使得不同地域的医生能够协同工作，共同为患者制定更全面的诊疗计划。同时，健康管理平台与电子病历系统相结合，能够对患者的健康状况进行实时监控和持续跟踪，根据患者的疾病史、生活习惯和身体状况，为患者提供个性化的健康建议和疾病预防措施，从而提升患者的自我健康管理能力，实现从治疗向预防的转变。

（三）智能化医疗服务

在医疗领域，人工智能和大数据技术的融合正引领一场革命。这些先进技术使得医疗机构能够对病情进行智能分析，通过算法模型对患者的症状和检查结果进行深入解析，从而实现更精确的诊断。同时，基于大数据的深度学习能够为医生提供治疗方案推荐，帮助医生制定更加科学、个性化的治疗计划。这种智能化的医疗服务不仅极大提高了诊疗的精准性，还显著提升了医疗效率，缩短了患者的等待时间。

五、互联网+医疗在卫生服务优化中的挑战与对策

（一）数据安全与隐私保护

数据安全与隐私保护是“互联网+医疗”发展中面临的重要挑战。医院网络与外部网络的连接通常通过互联网实现，这意味着医院的网络暴露在公共网络中，面临着来自全球范围内的攻击者的威胁，同时接收恶意软件和成为网络钓鱼攻击的目标^[10]。根据《信息安全技术 健康医疗数据安全指南》，健康医疗数据的安全包括个人属性数据、健康状况数据和医疗应用数据等。为有效保护患者医疗数据安全并降低隐私泄露的风险，需采取一系列综

合性措施。这涉及依据国家标准制定严格的安全指南，对健康医疗数据进行细致的分类和分级，并实施相应的安全措施。此外，提升健康医疗数据治理能力至关重要，以确保数据在整个生命周期中得到妥善保护。同时，加强隐私保护意识教育亦不容忽视，涉及对医疗工作人员和患者进行深入的隐私权保护知识普及，共同营造一个安全的医疗数据环境。

（二）医疗资源整合与共享

在“互联网+医疗”推动卫生服务优化的过程中，医疗资源的整合与共享扮演着至关重要的角色。根据国家卫健委等部门发布的《关于深入推进“互联网+医疗健康”的通知》，一系列具体措施被提出以推进医疗资源的优化配置。其中包括推动“一体化”共享服务、“一码通”融合服务和“一站式”结算服务，以实现更加便捷的一体化服务。同时，优化智慧医疗服务流程，通过推动区域信息共享互认，有效整合医疗资源。此外，加快建立完善的全民健康信息平台，旨在实现医疗数据的跨层级共享，进一步促进医疗资源的合理利用。

（三）政策法规与行业标准建设

在推动“互联网+医疗”的发展过程中，政策法规的制定与完善、行业监管的加强以及行业标准的推动均发挥着不可或缺的作用。政府需出台更加细化和可操作的政策，为“互联网+医疗”的健康发展提供法律保障。同时，对互联网医疗服务实施有效监管，保障服务质量，维护患者权益。此外，建立和完善医疗信息化及互联网医疗服务的行业标准，将有助于推动医疗服务向规范化和高效化方向发展。

结束语

“互联网+医疗”浪潮下，医院管理创新与卫生服务优化已成为行业发展的必然趋势。智慧医院、互联网医院和远程医疗服务体系的兴起，为患者带来了更加便捷、高效、个性化的就医体验，也为医院管理带来了新的机遇和挑战。面对数据安全、医疗资源整合和政策法规等方面的挑战，我们需要积极应对，完善政策法规，加强行业监管，推动数据安全和医疗资源共享，共同推动“互联网+医疗”健康有序发展，让科技为健康护航，让人民群众享有更加优质、便捷的医疗服务。

参考文献：

- [1] 蒋明. 让“互联网+”医疗服务“走实”更“走心”[N]. 联合日报, 2024-02-05(003).DOI:10.28526/n.cnki.nlhrb.2024.000145.
- [2] 陈磊, 周佳卉, 李雅静, 等. 基于省级示范区比较的宁夏“互联网+医疗健康”高质量发展路径[J]. 中阿科技论坛(中英文), 2023, (11):36-41.
- [3] 冯静. 政协委员李爱东: 建立健全“互联网+医疗健康”服务体系[N]. 东莞日报, 2024-01-31(A06).DOI:10.28181/n.cnki.ndgrb.2024.000175.
- [4] 张慧英, 李莹, 水梅, 等. “互联网+医疗”服务模式下医疗服务质量成本管理探究[J]. 商业观察, 2024, 10(03):109-112+116.
- [5] 刘俊英. 医疗健康服务有“智慧”更有“温度”[N]. 阳泉日报, 2024-01-22(001).DOI:10.38264/n.cnki.nyqrb.2024.000100.
- [6] 陈辉, 梁勇, 田勇. 乡村振兴背景下农村“互联网+医疗健康”模式构建研究[J]. 中国卫生事业管理, 2024, 41(01):69-73.
- [7] 龚琦. 互联网+医疗背景下医疗收费电子票据的实施和管理探析[J]. 经营管理者, 2024, (01):80-81.
- [8] 夏铭舸, 刘琦, 朱璐微, 等. “互联网+”医疗在门诊特殊疾病管理中的应用与思考[J]. 医学信息学杂志, 2023, 44(12):34-39.
- [9] 胡阳. “互联网+”背景下医院信息安全面临的风险及应对策略[J]. 电子元器件与信息技术, 2023, 7(12):198-200+204.DOI:10.19772/j.cnki.2096-4455.2023.12.050.
- [10] 刘茜. 互联网医疗模式下医院网络安全现状及防护策略[J]. 数字技术与应用, 2024, 42(02):100-102.