

「免費義診，不限地區，不限次數！」1月20日，當微醫集團創始人廖傑遠在新冠肺炎疫情特別行動指揮組上如此宣布時，還是引發了不小的爭議，畢竟雖然對用戶端免費，但醫生端每單的補貼仍需支付。「有人質疑我，說萬一疫情持續時間長，對公司的現金流將會是不小的壓力。」廖傑遠坦言，特殊時刻，來不及思考那麼多。「疫情不停，義診不停，補貼不停。」

疫情之下 危中求機 系列之四

大公報記者 俞畫(文、圖)



隨着新冠肺炎疫情的發展，中國各省市的定點醫院接診量激增，一線醫生疲憊不堪、醫療資源高度緊張，使得「看病」這一日需求變得極其困難。為了馳援一線，包括阿里健康、騰訊醫生、微醫、平安好醫生等多家互聯網醫療平台開通義診服務。工信部最新數據顯示，目前已有191家公立醫療機構及近100家企業互聯網醫院針對疫情提供在線義診，緩解線下醫院壓力。

網上問診人數飆升

1月23日，微醫的「新冠肺炎實時救助平台」上線，首批1500餘名呼吸科、感染科醫生作為先頭部隊加入在線義診。隨着用戶問診需求的激增，一張緊急招募信在醫生圈傳開，全國各地的醫生紛紛主動放棄春節假期，遠在法國、西非等地的中國醫生也主動請纓，投身與疫情對抗的戰場。

山東萊蕪市立醫院重症醫學科的呼吸系統疾病專家王洪波正在中國援非醫療隊工作，當他關注到國內越來越嚴峻的疫情發展時，心急如焚。看到招募令，立即註冊帳號，加入在線義診行動。「我在非洲跟中國有時差，正好可以值夜班接診，讓國內醫生稍微休息會兒！」武漢市第四醫院消化科的副主任醫師胡迎賓如今每天都要面臨巨大的線下接診壓力，但他仍堅持抽空上線回答患者問題。「通過在線問診，可以減少患者去醫院受到交叉感染，避免醫療資源浪費。而且在線醫療諮詢可以傳遞科普知識，減少恐慌，促進醫患交流。」電話裏，他的嗓子有些啞。

記者了解到，截至2月14日下午6時，微醫互聯網總醫院免費義診專區的訪問量已過億，來自全國各地的近四萬名醫生在線參與義診，累計提供醫療諮詢服務130萬人次。「過去你能想像到嗎，14億人口近乎『原地凍結』後，竟還能依靠網絡生活持續運轉？在這種新的機制與力量裏，一些行業必然迎來超常規的發展機遇。」廖傑遠判斷說。

易觀千帆發布的數據顯示，春節期間，互聯網醫療在線問診領域獨立App日活最高峰達到了671.2萬人，最大漲幅接近160萬人，漲幅達到了31.28%。業內人士分析認為，疫情之下，在線問診成為特殊時期的剛需應用，國家相關部門也大力鼓勵開展在線醫療服務，隨着用戶規模和滲透率的暴增，互聯網醫療行業迎來黃金時代。

平安好醫生董事長兼CEO王濤對此表示贊同，疫情期間，在線醫療健康生態平台累計訪問人次達11.1億，APP新註冊用戶量增長10倍，APP新增用戶日均問診量是平常的9倍。「由於醫院發熱門診承接能力有限，國家鼓勵開展遠程醫療，互聯網醫療企業的發展瓶頸正在逐

漸打開。」

疫情爆發後，平安好醫生僅用了兩周時間，不僅實現了和全國各地政府的合作，還與百度、企業微信、拼多多、美團點評、快手、微博等30多家行業龍頭企業對接，輸出24小時在線問診服務，提供疫情動態及醫學科普內容。「我們在過去可能要花幾年才能走完的路，在這兩周就打通了。」

「通過本次抗擊疫情，政策對於互聯網醫療的支持力度會不斷加強，這對整個行業是根本性的利好。」王濤說，疫情期間，為了盡可能減少外出接觸、避免交叉感染，在線問診成為患者就醫的最佳選擇，老百姓的接受度得到了極大的提高。「可以說，疫情給了全國人民一次遠程醫療、互聯網醫療的普及教育。」

仍有「三道關」要過

可以想像，在疫情結束之後，國家將進一步推進遠程醫療和智慧醫療，解決醫療資源不足的問題。不過，對於平台來說，要藉此契機尋求進一步的發展，仍面臨很多挑戰。王濤坦言：「這不是念一句『芝麻開門』之後就能遍地撿黃金的生意。疫情大潮退去後，留下來的的是什麼？如何讓進來的流量轉化？我們會積極研究應對。」

「此次疫情讓所有的中國人都意識到了在線問診的重要性，但發展互聯網醫療仍有『三道關』要過。首先，在線診療範圍需要進一步擴大，尤其是首診問題；其次，重塑藥品在線上的供應鏈，包括供給和價格；最重要的是，解決基於在線診療的支付問題。」王濤呼籲道，疫情中很多患者希望線上問診能使用醫保卡，也希望互聯網醫療能享受和傳統醫療同等的支持。

►「智能疫情機器人」項目的主要技術負責人李永彬



邁進黃金時代

互聯網醫療滲透率僅為6.6%，遠低於互聯網的滲透率，有着極大的未開發市場。「互聯網醫療從在線掛號起步，逐漸發展為以互聯網醫院為主，實現診療線上的就醫方式。而未來，實現醫療、醫藥、醫保互通，以個人健康為中心的閉環式醫療服務體系將是互聯網醫療的發展方向。」

「互聯網醫療曾經歷過一段野蠻生長的時期，也因為許多問題的不斷出現而造成行業發展受制。但時至今日，互聯網醫療平台的優勢顯現，市場監管也日趨完善，整個行業發展都步入了正軌。」陳禮騰認為，隨着

行業洗牌的結束，如今存在於市場的平台無論是醫療資源還是服務方式都十分豐富，這也將為提升行業形象，提高用戶信心產生積極作用。

值得一提的是，在疫情爆發前出爐的行業數據，預計2020年互聯網醫療用戶規模將達5900萬，滲透率達7.9%，市場規模達900億元。如今，多位分析人士指出，這一系列數據可能被低估。安信證券發布研究報告認為，隨着國家的政策利好陸續發布，互聯網醫療看病一購藥一醫保支付的就醫閉環已經徹底打通，在這種背景下，將成為行業發展的轉折點。

互聯網醫療

打通閉環體系 行業迎轉折點

專家之見

「疫情期間，在線問診切中了當下的需求。互聯網醫療不僅有力減輕醫院壓力，舒緩醫療資源不平衡的難題，而且可以減少醫患之間的接觸，降低交叉感染的概率。」在網經社電子商務研究中心分析師陳禮騰看來，等待時間短、醫療效率高、優勢資源可共享、依據病情可個性化定製，是互聯網醫療的優勢所在，因此，此次疫情可以說是互聯網醫療發展的「催化劑」。

《2019年互聯網醫療行業洞察報告》指出，截至2019年4月，中國

疫情加劇看病難 醫生線上診斷人氣爆燈



▲患者通過微醫互聯網總醫院向醫生遠程問診

►微醫集團創始人廖傑遠



▲微醫互聯網總醫院抗冠免費義診專區訪問量上周已過億



►甘肅省第二人民醫院副院長何蕊芳，利用午餐時間為患者進行在線義診

「有時治愈，常常幫助，總是安慰」

應對挑戰

「有時治愈，常常幫助，總是安慰。」特魯多醫生的墓誌銘，正是這一時期在線義診領域的真實寫照。

1月25日，阿里健康增開手機淘寶的義診諮詢入口，開通後每小時平均近3000人發起在線諮詢。阿里健康互聯網醫院負責人趙忠華告訴記者：「醫生們非常敬業，有的趴在電腦前一坐就是8個小時、10個小時，連吃飯上廁所的時間都沒有。」

安徽一家三甲醫院的梁醫生報名了此次的義診服務。「早中晚都會在線，基本上是從早上7點工作到晚上12點。」他向記者透露，在問診的市民中，很多人稍微有點不適就懷疑是不是「中招」了，「喝了別人給的奶茶會不會被傳染？」「樓下住着湖北人，我要不要隔離？」類似這樣的問題也不少。在他看來，在線義診在安撫諮詢者的情緒，緩解焦慮上起到了很大作用。

南方醫科大學南海醫院是位於佛山的一家三甲醫院，正式啟動在線問診平台以來，幾乎每天都接到來自湖北仙桃一個小學老師的在線諮詢，這位用戶剛

開始是諮詢疫情相關的訊息，後來還會談起家事。他說，在這個特殊時期「就想找醫生聊聊天」。對於這樣的用戶，醫院並沒有覺得麻煩，而是認為「起碼通過我們的工作，能讓他不那么恐慌，減少了出門的必要。」

讓真相超越病毒蔓延速度

1月31日晚，「上海藥物所、武漢病毒所聯合發現：雙黃連可抑制新型冠狀病毒」的消息一出，雙黃連便成繼口罩之後最緊俏防疫物資。當晚，騰訊醫典醫學團隊第一時間發布《闢謠：雙黃連對新型冠狀病毒有效嗎？》文章短短數百字，讀上去甚至有些「生硬」，只是從科學的角度，從幾個關鍵點提出質疑。文章一出，即刻成「爆款」，蜂擁而來的網友甚至直接把服務器擠成宕機。

「我們其實並沒有特別針對雙黃連來做什麼，如大家去騰訊醫典產品端內會看到很多類似的文章，它們有點像醫學小論文，沒那麼生動、有趣，甚至有些刻板，但這是我們去偽存真、留下最核心的想要告訴給用戶。」騰訊醫典內容負責人王煒坦言，讓真相跑過病毒蔓延速度，正是互聯網醫療平台的職責。

AI抗「疫」 機器人承接網絡問診

科技助力

「疫情當前，防控一線人員緊缺，如何依靠有限的人力準確及時地回應公眾關切，是地方政府非常關心的事。」經過五個晝夜的調試，大年初三（1月27日），阿里巴巴達摩院團隊在「浙里辦」（浙江政務服務網）App上線了「智能疫情機器人」，讓機器人協助人工，承接在線諮詢、網絡問診、重點群體關懷等任務。

根據使用指引，記者登錄「浙里辦」App，選擇「網上智能問診與人工服務」，在頁面中輸入「我有點發燒，還有咳嗽怎麼辦？」不到一秒鐘，AI助理就發來提問，詢問記者是否有過湖北、武漢的相關接觸史。在得到否定的答案後，AI助理建議記者先觀察是否有呼吸困難，如有症狀需到周邊定點醫院就診，並發來了浙江省定點醫院清單。

不同於阿里巴巴以往的任何一個項目，「智能疫情機器人」項目沒有任何前期籌備時間，每一個環節步驟幾乎同步進行。「做一款樣本，測試，否定，調試，測試，優化，再測試。」「智能疫情機器人」項目的主要技術負責人李

永彬告訴記者，最難的部分，其實是大家覺得最日常的部分，就是表達。「機器人回答的每一個問題，都是整個團隊根據用戶的回饋再三打磨出來的。」

例如，當智能疫情機器人使用外呼功能時，有一項「體溫多少度」的問題。一開始的設計是直接詢問並收集具體溫度值。隨後，李永彬拿到一些用戶的回饋，發現大多數人不直接說溫度，只說溫度正常，或者還沒量過，這樣一來就增加了分析數據的難度。於是團隊決定，之後索性不再問溫度，而是直接給出「你的體溫有沒有超過37度3」這樣明確的問題。

「如今，借助衛生部門提供的知識包，智能疫情機器人在線用戶諮詢的解決率超92%。」此外，在浙江、濟南等地，機器人的外呼功能可幫助一線工作人員進行疫情排查。「在自動撥通電話後，機器人會核對受訪者姓名及住址，然後詢問受訪者身體狀況，生成統計報告並將異常信息轉送社區，再由社區工作人員上門核實。」李永彬說，借助AI手段，一千台機器人能同時服務36萬人次，大大減輕防控人員的壓力。