



# 疫情期间公立医院互联网医疗服务情况 抽样调查分析报告

来源：HIT 专家网咨询服务部

主笔：谭啸



## 目 录

一、调查背景.....	3
二、样本情况.....	4
三、调查内容分析.....	5
四、关联分析.....	17
五、主要结论.....	19
六、主要建议.....	21
关于 HIT 专家网.....	22
版权声明.....	22



## 一、调查背景

2020年春节前夕爆发的新型冠状病毒肺炎（简称：新冠肺炎，COVID-19）疫情，加速了远程医疗、互联网诊疗、互联网医院业务的进程。疫情期间（本次调查特指2020年1月20日-4月8日），全国各地公立医疗机构纷纷从线下转移到线上，积极建设和利用互联网诊疗、互联网医院、远程医疗（本报告将这三种样式统称为“互联网医疗”），继续为人民群众和患者提供必要的咨询和诊疗服务。

国家有关主管部门因势利导、行动迅速，密集出台了相关鼓励政策和指导意见。2月4日，国家卫生健康委网站发布《国家卫生健康委办公厅关于加强信息化支撑新型冠状病毒感染的肺炎疫情防控工作的通知》；2月6日，发布《国家卫生健康委办公厅关于在疫情防控中做好互联网诊疗咨询服务工作的通知》；2月19日，国家卫生健康委网站发布《关于做好新型冠状病毒肺炎出院患者跟踪随访工作的通知》，鼓励各地充分运用信息手段开展随访；3月2日，国家医保局和国家卫生健康委联合发布《关于推进新冠肺炎疫情防控期间开展“互联网+”医保服务的指导意见》，要求将符合条件的“互联网+”医疗服务费用纳入医保支付范围；4月10日，国务院应对新型冠状病毒肺炎疫情联防联控机制综合组印发了《关于进一步巩固成果提高医疗机构新冠肺炎防控和救治能力的通知》，其中第三点要求各地大力支持医疗机构加强信息化建设，开展分时段预约诊疗，减少人群现场聚集，做好互联网诊疗咨询。

为了及时跟踪研究疫情对于医疗机构开展互联网诊疗、互联网医院建设需求的影响，HIT专家网特面向全国部分公立医疗机构信息部门为主的对象开展了相关抽样调查。

本次调查通过移动微信群、微信朋友圈转发的方式，在2020年4月15日-4月30日期间，共收集问卷289份，其中有效问卷242份，另有问卷47份是同一



医疗机构有多人填写或同一人填写多份被列入无效问卷，问卷有效率为 83.7%。  
本报告基于有效问卷开展数据分析。

## 二、样本情况

### 1. 地区分布

结果显示，242位问卷填写者分布在全国27个省（市、自治区），覆盖率为79.4%。其中，甘肃省占比最高，往后依次是山东省、山西省、广东省和北京市，造成这一地区分布状况的原因与局部地区问卷推广强度有关，存在一定的偏态，对调查结果有一定的影响。各地区参与调查的对象数量请参见图1。

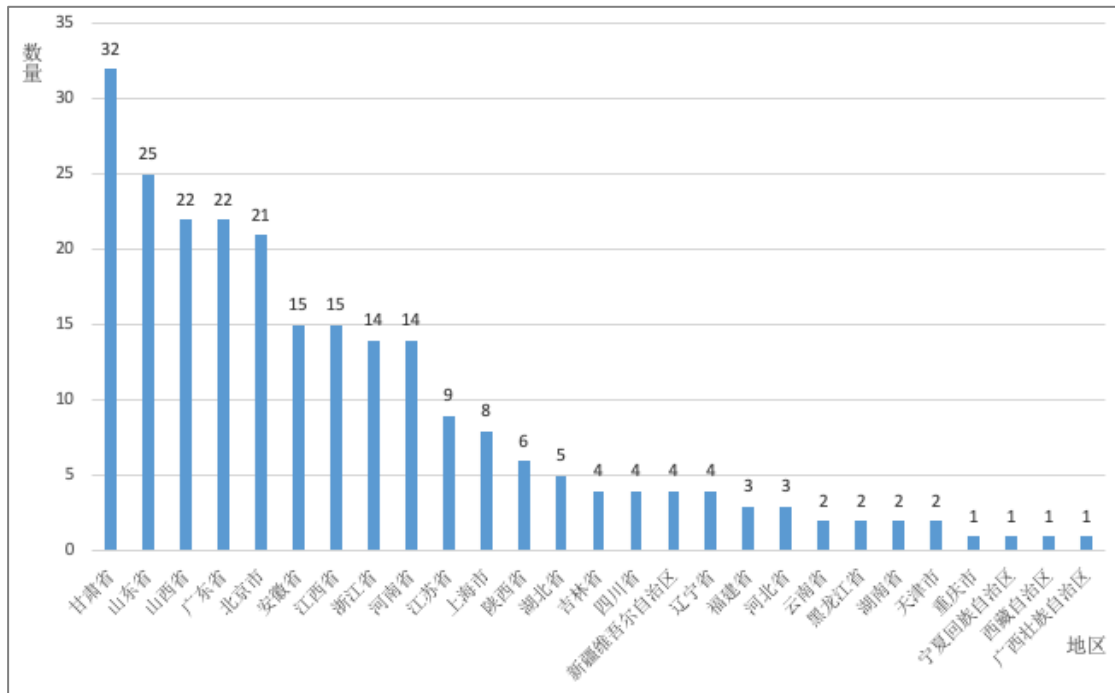


图1 问卷填写者所在地区分析

### 2. 医院等级分布

在242份问卷中，三级医院的数量为156家，占比约为65%；二级医院的数量为83家，占比约为34%；一级医院的数量为3家，占比约为1%。

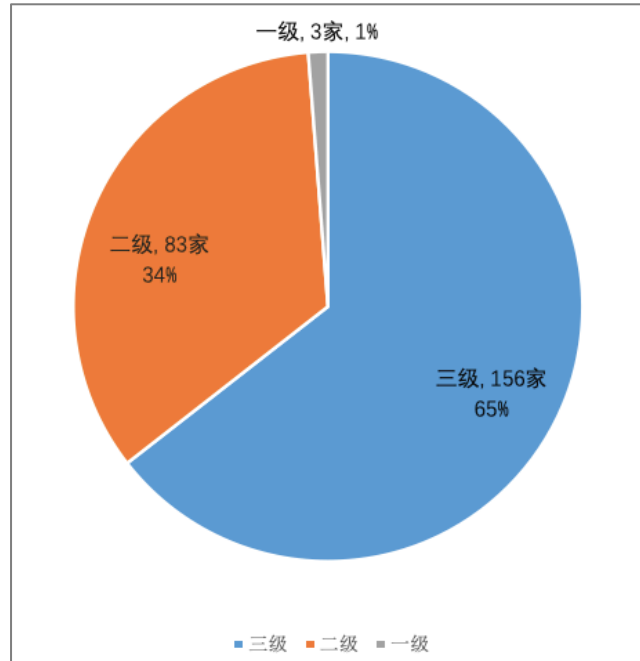


图2 医院等级分析

### 三、调查内容分析

#### 1. 疫情期间，67%的受访者所在医院门诊量同比大幅减少。

调查结果显示，162人认为，疫情期间其所在医院的线下门诊量“大幅减少”，占比约为67%；48人选择“小幅减少”，占比约为20%；13人认为基本持平，占比约5%；5人选择“小幅增加”，约占2%；3人选择“大幅增加”，约占1%；另有11人选择不太清楚，约占5%。表明，疫情期间大部分医院的线下门诊量大幅减少。

在选择“大幅减少”的162家医院中，三级医院为105家，占比约为64.8%；二级医院为54家，占比约为33.3%；一级医院为3家，占比约为1.9%。表明疫情对三级医院线下门诊量的影响较大。



表1 疫情期间医院线下门诊量变化情况

线下门诊量变化情况	数量	比例
A. 大幅减少	162	66.9%
B. 小幅减少	48	19.8%
C. 基本持平	13	5.4%
D. 小幅增加	5	2.1%
E. 大幅增加	3	1.2%
F. 不太清楚	11	4.5%

2. 疫情期间，除去线下门诊，78%的受访者所在医院积极采用线上方式（如远程医疗、互联网诊疗、互联网医院、电话咨询等）开展诊疗服务。

调查结果显示，242位被访人当中，有189人所在医院开展了线上诊疗服务，占比约为78%；53人所在医院没有开展线上诊疗服务，占比约为22%。大部分医院开展了线上诊疗服务。

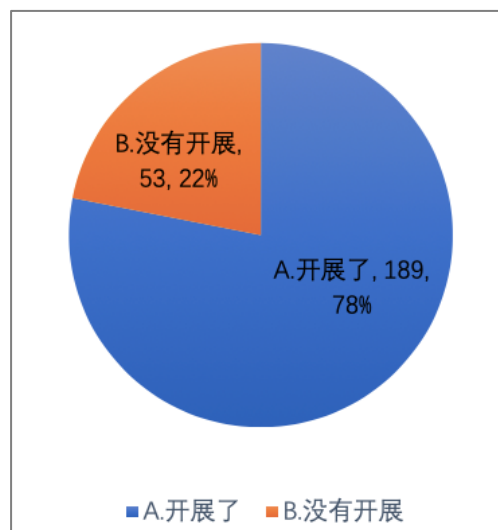


图3 疫情期间医院是否开展了线上诊疗的情况分析



### 3. 疫情期间，受访者所在医院积极通过互联网诊疗等线上方式开展了诊疗服务。

调查结果显示，疫情期间，开展线上诊疗服务最普遍的方式是互联网诊疗，约占34%；其次是远程医疗，约占26%；第三是电话咨询，约占23%；然后是互联网医院，约占14%；其他选项约占3%，主要包括在线咨询、发热咨询、第三方服务商的在线问诊等。互联网诊疗是医院开展线上服务的首选方式。

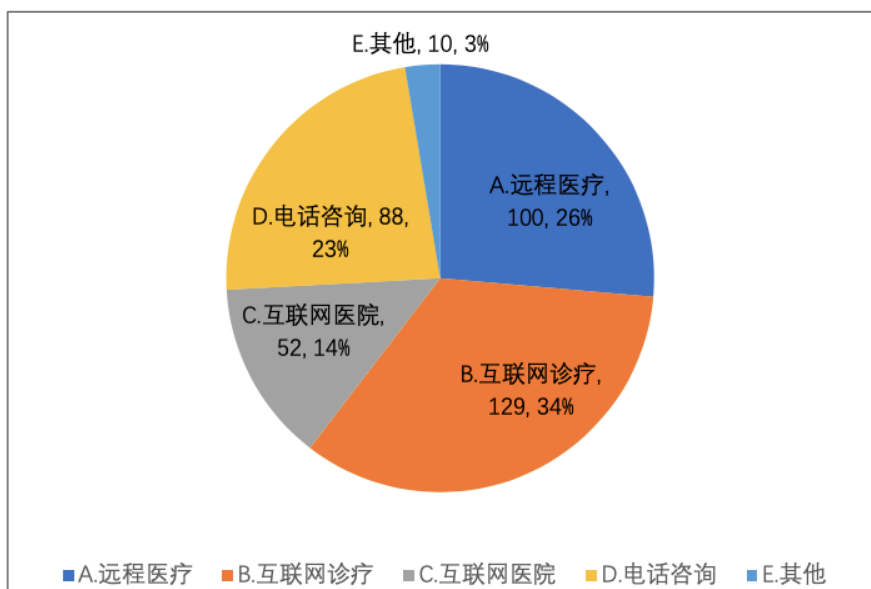


图4 疫情期间医院开展线上诊疗服务的方式

共有 144 家医院开展互联网诊疗和互联网医院服务，这些医院分布在 26 个省（市、自治区）中。其中，山东省所占比例最高，为 17 家；甘肃省排名第二，为 16 家；浙江省排名第三，为 14 家；北京市、山西省和河南省并列第四，为 11 家。省份分布与调查问卷的地区偏态有一定关系。

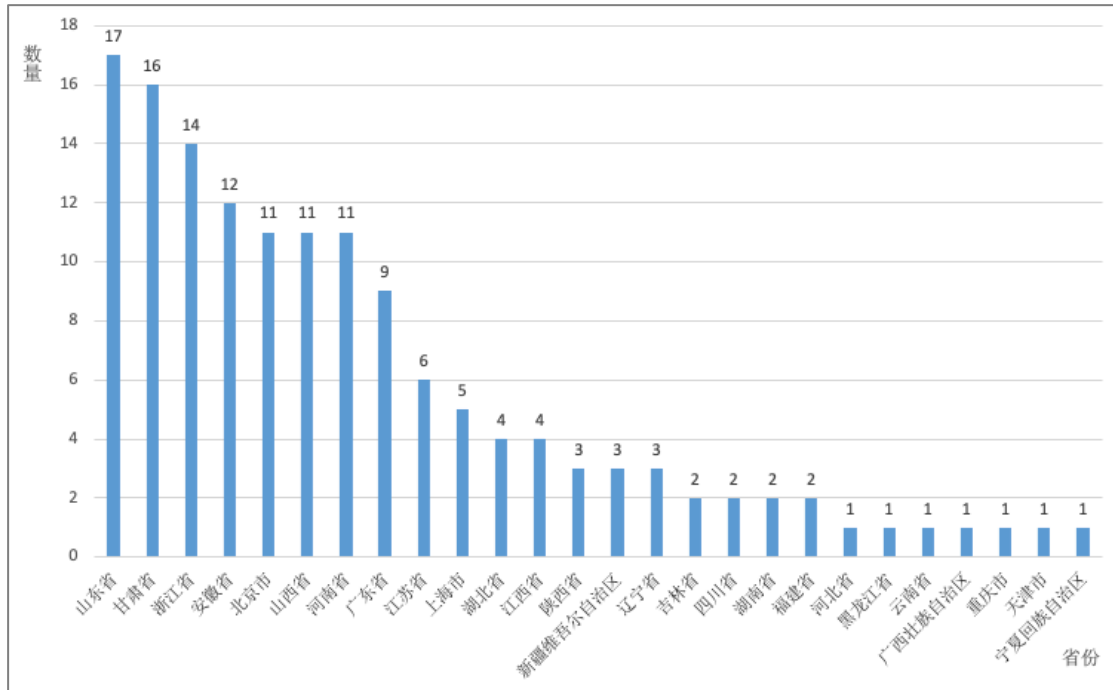


图5 开展互联网诊疗服务的医院所在的省份分析

4. 疫情期间，受访者所在医院【线上】访问量、咨询人数、诊疗业务量等与疫情前正常平均值相比的情况。

关于疫情期间的线上访问量与疫情前的对比，调查结果显示，24%的被访者选择“疫情期间才启动，无法比较”；24%选择“小幅增加”；22%选择“大幅增加”；11%选择“大幅减少”；9%选择“小幅减少”；4%选择“基本持平”。



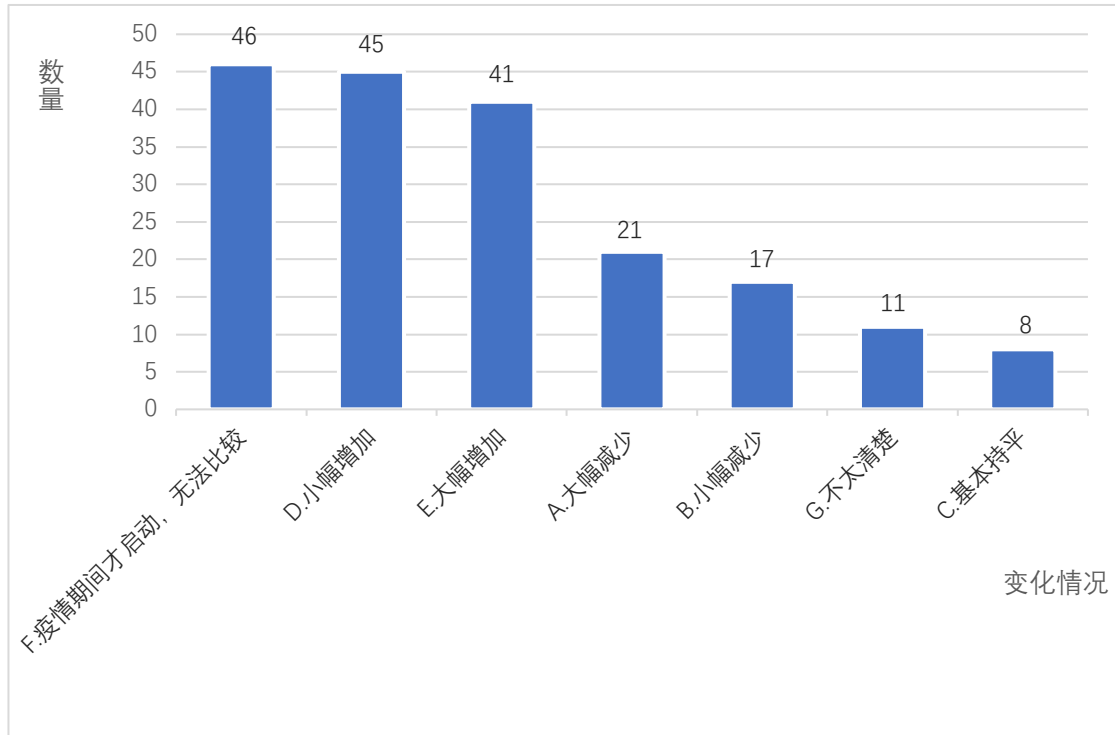


图6 疫情期间医院线上业务量变化情况

5. 受访者所在医院开展互联网诊疗、互联网医院业务的主要载体是微信服务号。

调查显示，医院开展互联网诊疗、互联网医院服务的最常见载体是“微信服务号”，142人选择此项，占比约39%；其次是“第三方互联网医疗服务平台”，占比约20%；再次是App，占比约19%；第4位是“小程序”，占比约15%；第5位是“医保支付方提供的互联网医疗服务平台”，占比约5%；还有2%选择“其他”选项。

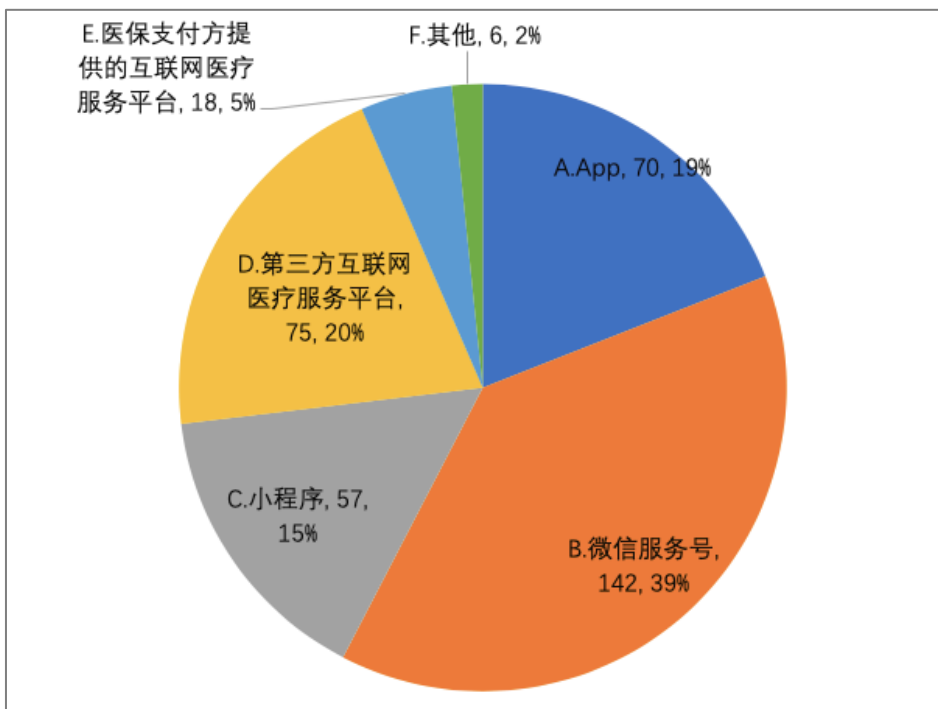


图7 医院开展互联网诊疗、互联网医院服务的主要载体

#### 6. 受访者所在医院目前开展的互联网诊疗、互联网医院业务对患者收费情况。

调查结果显示，有152人选择“暂未明确定价，免费”，占比约为80%；37人选择“已经明确定价，收费”，约占20%。可以看出，疫情期间大部分互联网医疗业务还未明确定价，是对患者免费的。

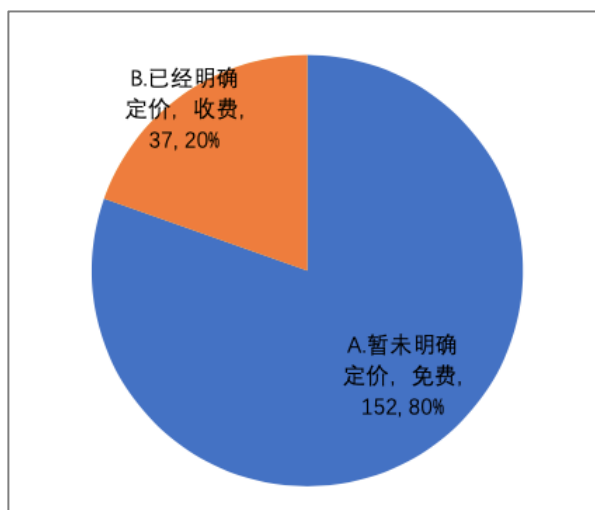


图8 互联网诊疗、互联网医院业务的收费情况



7. 受访者所在医院目前开展的互联网诊疗、互联网医院业务，当地医保（不含商业健康保险）支持报销相应的诊疗费的情况。

数据显示，111人选择“不支持”，占比约为59%；51人选择部分支持，占比约为27%；27人选择“全面支持”，约占14%。表明虽然大部分地区的医保尚不支持互联网诊疗和互联网医院业务，但医保已经在局部有了突破。

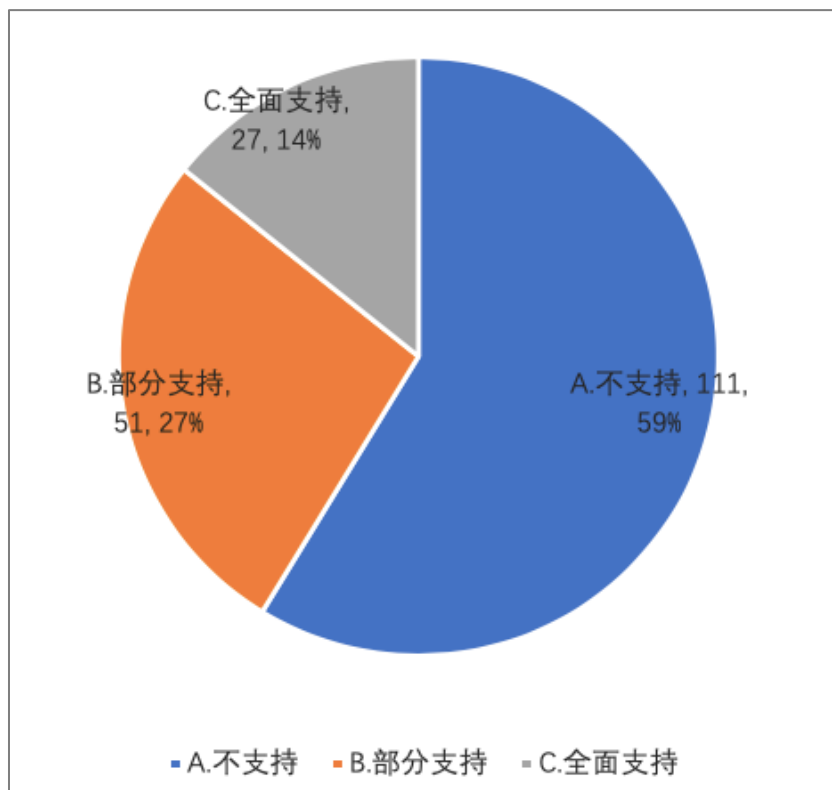


图9 当地医保是否支持报销互联网诊疗、互联网医院的诊疗费分析

8. 对现有互联网诊疗、互联网医院业务系统，受访者所在医院疫情期间使用较为活跃、频繁的功能分布情况。

调查结果显示，疫情期间在互联网诊疗、互联网医院相关业务中，使用最为频繁的功能是“预约挂号”，共有164人选择；其次是“查询检查检验报告”，共有128人选择；第三是“在线支付缴费”，共有112人选择。可以看出，“挂缴



查”三项业务依然是医院在线提供的患者服务主要功能，而图文问诊、视频问诊是开通互联网诊疗、互联网医院的标准配置选项之一，发热、新冠肺炎及其他疾病图文咨询，则是新冠肺炎疫情期间各地医院的重要应急响应举措。

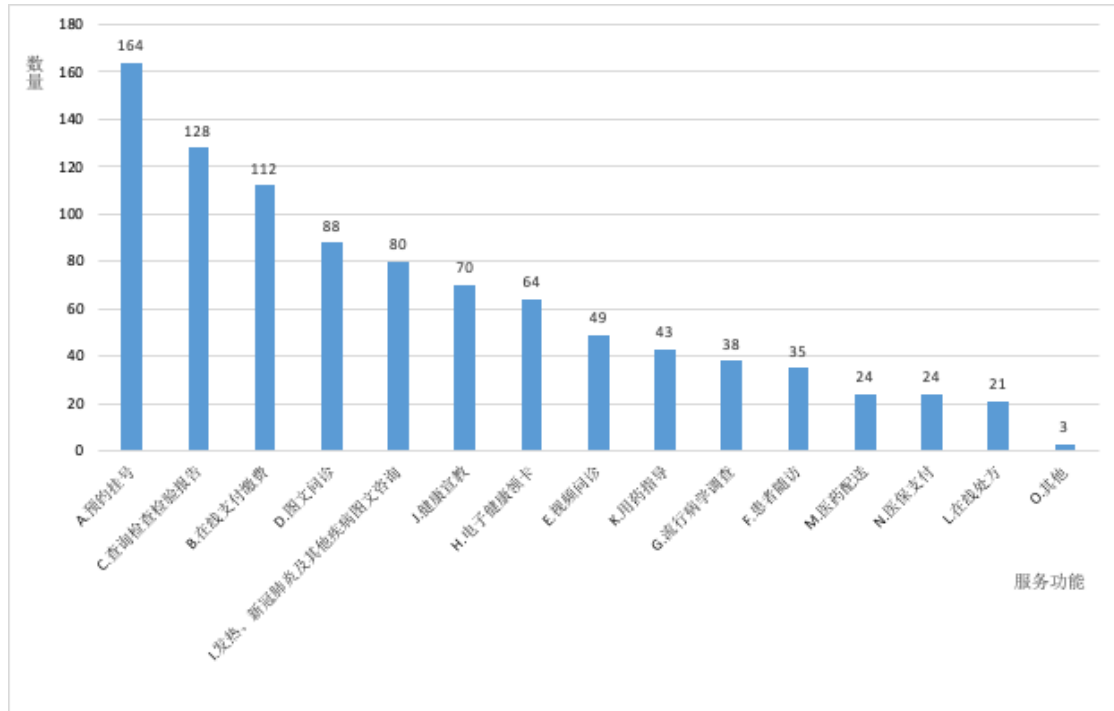


图10 疫情期间互联网诊疗、互联网医院服务中使用较为活跃、频繁的功能分析

9. 受访者最希望所在医院对现有互联网诊疗、互联网医院业务系统的增强的三个功能依次是：医保支持、在线处方、医药配送。

对于所在医院最希望增强的互联网诊疗、互联网医院功能，调查结果显示，108位被访者选择“医保支持”，排名第一位；其次是“在线处方”，99人选择；第三是“医药配送”，89人选择。

可以看出，“医保支持”、“在线处方”和“医药配送”是被访者最希望增强的主要功能。

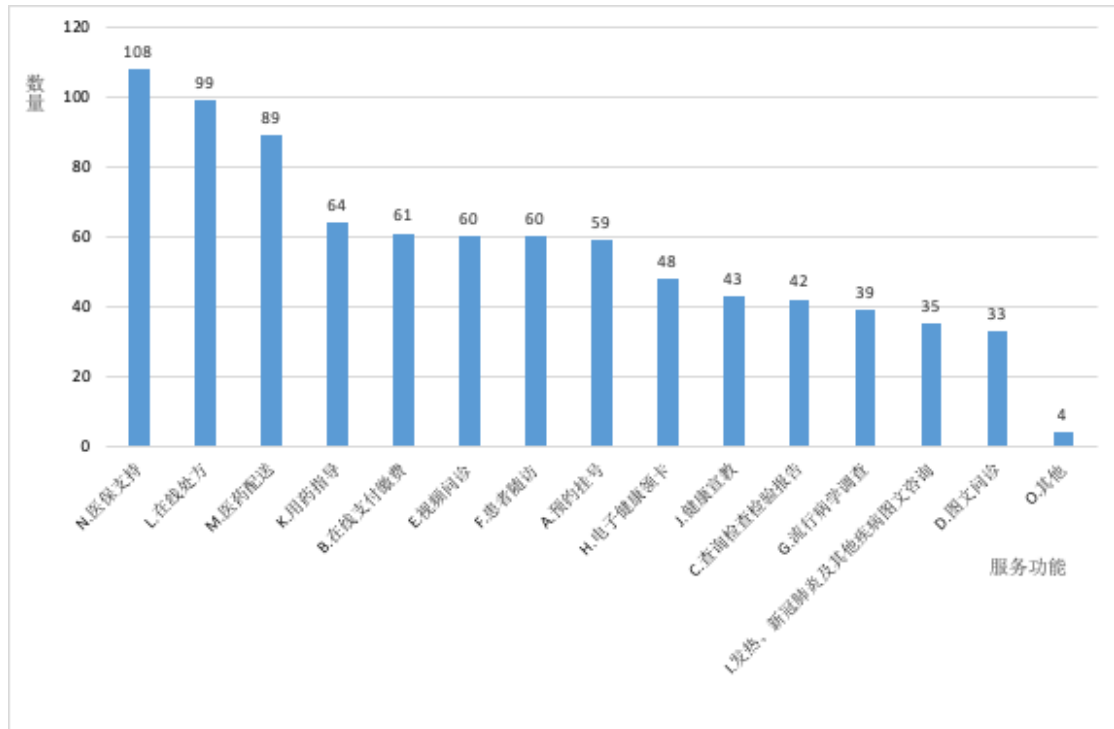


图11 对现有互联网诊疗、互联网医院业务系统最希望增强的功能分析

10. 对互联网诊疗、互联网医院业务系统，受访者认为其所在医院最有必要开通三大功能仍然是挂号、缴费、查询。医保支付紧随其后。

调查结果显示，对互联网诊疗、互联网医院业务系统，医院最有必要开通的功能是“预约挂号”，41人选择；其次是“在线支付缴费”，37人选择；第三是“查询检查检验报告”，31人选择。

可以看出，“挂缴查”三项依然排在前三位，这是当前互联网诊疗、互联网医院最有必要开通的三大功能。

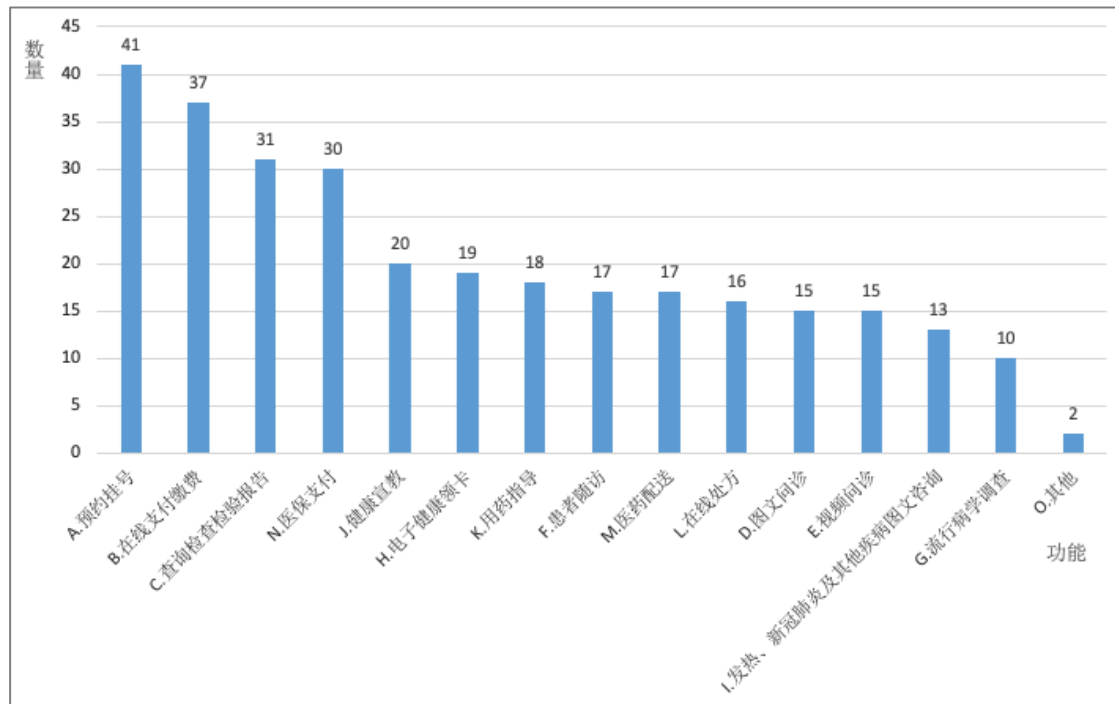


图12 对互联网诊疗、互联网医院业务，医院最有必要开通的功能分析

### 11. 疫情影响到全国大部分医院正常开诊，受访者所在医院接下来对于互联网诊疗、互联网医院业务系统大部分有积极推进的计划。

调查显示，关于医院接下来对互联网诊疗、互联网医院业务系统的计划，共有151位被访者选择“在现有基础上继续深化应用，打通全流程，使之成为常态化运行”，占比约为62%；52人选择“提速建设，抓紧立项”，占比约为21%；23人选择“维持现状，继续观望”，约占10%；还有16人选择“近期没有计划”，约占7%。可见大多数医院希望开展互联网诊疗、互联网医院服务，并能使之成为常态化运行。

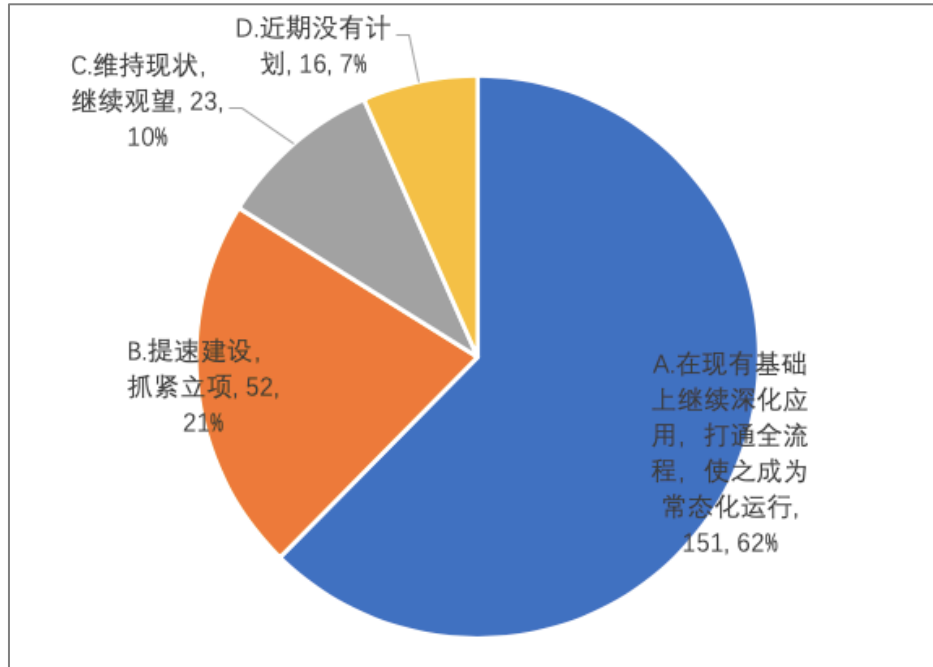


图13 医院接下来对于互联网诊疗、互联网医院业务系统的计划分析

## 12. 上线互联网咨询、诊疗能力, 受访者认为目前医院最需要解决的问题分布。

调查结果显示, 26%被访者认为目前最需要解决的问题是“院内信息系统的对接与打通”; 22%被访者选择“院领导班子的认同支持”; 21%选择“医生排班的协调安排”; 17%选择“预算问题”; 11%选择“财务支付问题”; 还有3%被访者选择“其他”。

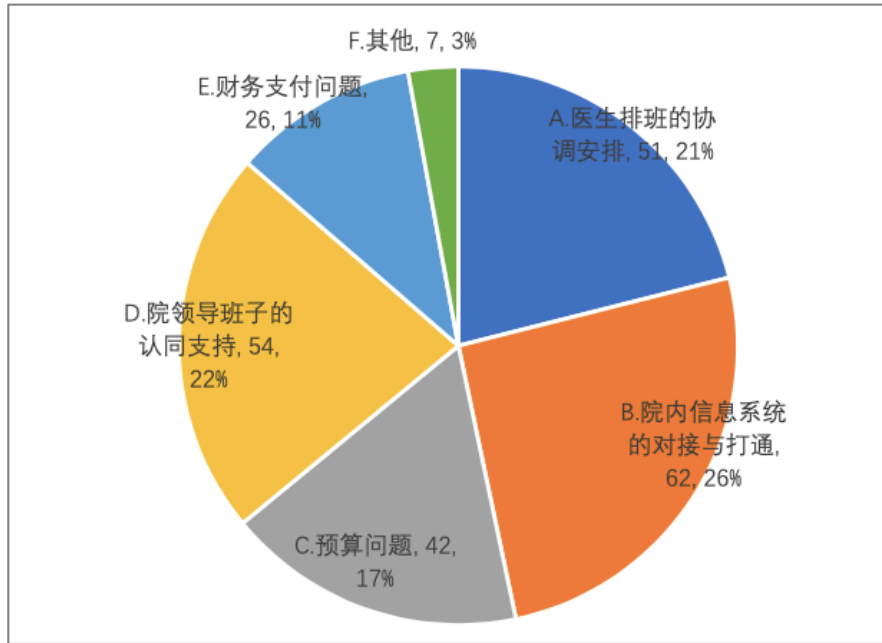


图14 要上线互联网咨询、诊疗能力，医院最需要解决的问题分析

### 13. 今年内受访者所在医院对于互联网诊疗、互联网医院业务系统的预算情况分布。

调查显示，59人选择“正在立项研究，积极争取预算”，占比约为24%；57人选择“小于等于50万元”，占比约为24%；38人选择“51万元-100万元”，占比约为16%；38人选择“没有预算计划”，占比约为16%；26人选择“101万元-200万元”，占比约为11%；11人选择“201万元-300万元”，占比约为4%；8人选择“400万元以上”，约占3%；5人选择“301万元-400万元”，约占2%。

可见，高达约84%的受访者所在医院在2020年对于互联网医疗建设有相当部分都有预算或在积极争取预算，明确有预算的医院更是占比近60%，明确年内没有预算计划的占比仅16%。预算的额度差异也比较大，从不足50万元到400万元以上。其中，预算在50万元以内的医院占比最高，这应该与本次调查的样本存在一定偏差有关。



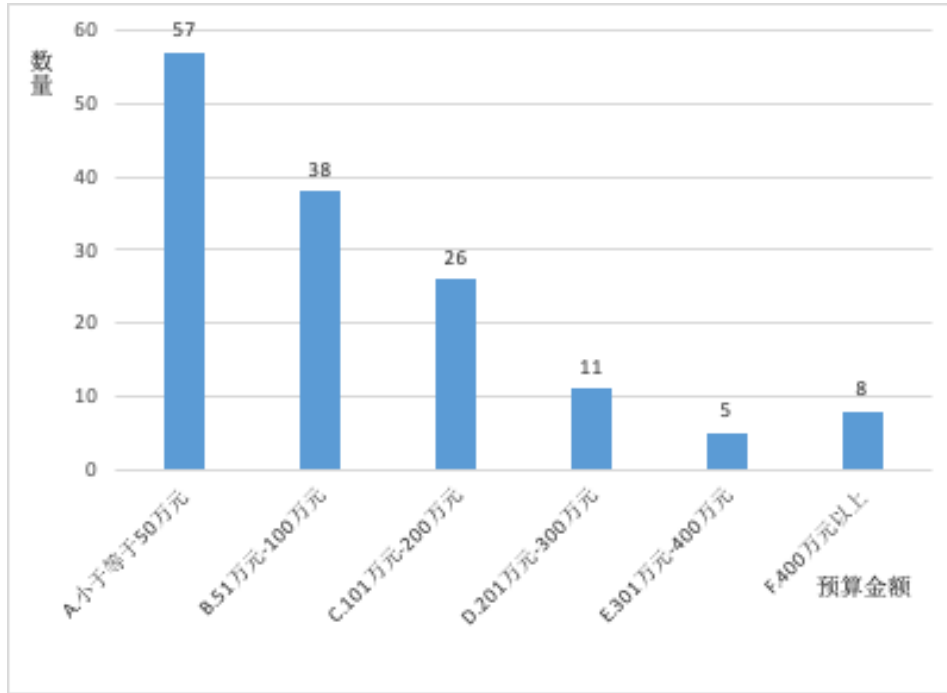


图15 医院对于互联网诊疗、互联网医院业务系统的预算情况分析

## 四、关联分析

### 1. 医院等级与是否开展线上诊疗服务的关联分析。

调查结果显示，疫情期间，在已经开展了线上诊疗服务（如远程医疗、互联网诊疗、互联网医院、电话咨询等）的189家医院中，有130家是三级医院，占比约69%；二级医院为59家，占比约31%；在没有开展线上诊疗服务的53家医院中，包括26家三级医院、24家二级医院和3家一级医院。可以看出，三级医院是提供线上诊疗服务的主力军。

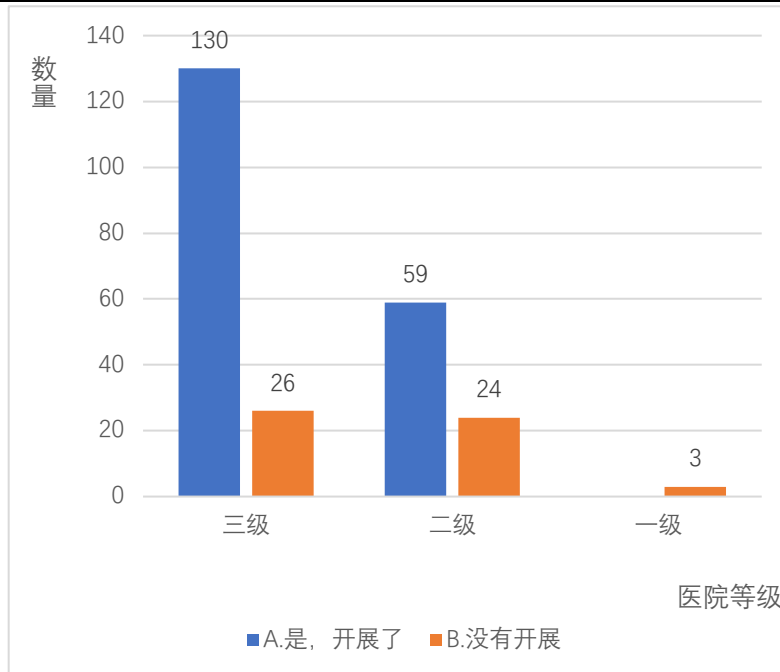


图16 医院等级与是否开展线上诊疗服务的关联分析

## 2. 医院等级与互联网诊疗、互联网医院业务投资预算的关联分析。

调查结果显示，在156家三级医院中，共有98家医院有投资预算，占比约为63%，分别是：40家医院的投资预算小于等于50万元，18家医院的投资预算为51万元-100万元，20家医院的投资预算为101万元-200万元，9家医院的预算为201万元-300万元，4家医院的预算为301万元-400万元，7家医院的预算为400万元以上；此外还有39家医院正在立项研究、积极争取预算；19家医院没有预算计划。

在83家二级医院中，共有46家医院有投资预算，占比约为55%，分别是：16家医院的投资预算小于等于50万元，20家医院的投资预算为51万元-100万元，6家医院的投资预算为101万元-200万元，2家医院的预算为201万元-300万元，1家医院的预算为301万元-400万元，1家医院的预算为400万元以上；此外还有19家医院正在立项研究、积极争取预算；18家医院没有预算计划。

整体来看，三级医院对互联网诊疗、互联网医院业务的投资更积极，预算也更充分一些。

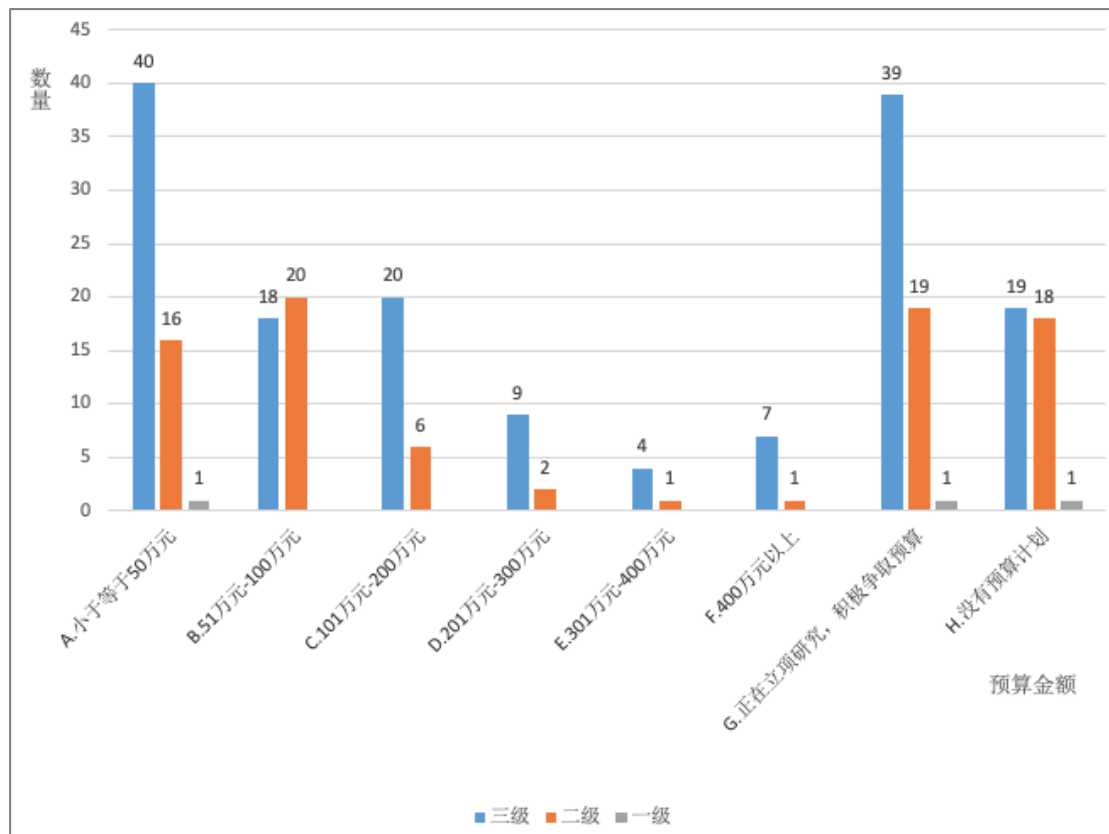


图17 医院等级与互联网诊疗、互联网医院业务投资预算的关联分析

## 五、主要结论

1. 医院等级越高，开展线上诊疗服务（如远程医疗、互联网诊疗、互联网医院、电话咨询等）的比例越大。在已经开展了线上诊疗服务的189家医院中，有130家是三级医院，占比约69%；二级医院为59家，占比约31%；在没有开展线上诊疗服务的53家医院中，包括26家三级医院、24家二级医院和3家一级医院。

2. 疫情期间大部分医院的线下门诊量大幅减少，占比约为67%。在选择“大幅减少”的162家医院中，大部分为三级医院，占比约为64.8%，疫情对三级医院线下门诊量的影响较大。

3. 大部分医院主动开展了线上诊疗服务（如远程医疗、互联网诊疗、互联网医院、电话咨询等），占比约为78%。而开展线上诊疗服务最普遍的方式是互联网诊疗，约占34%；其次是远程医疗，约占26%；第三是电话咨询，约占23%。



疫情期间，医院线上访问量、咨询人数、诊疗业务量等与疫情前正常平均值相比呈现增加趋势。22%的受访者选择“大幅增加”。

4. 医院开展互联网诊疗、互联网医院服务的最常见载体是“微信服务号”。“挂缴查”三项业务是互联网诊疗、互联网医院相关业务中，使用最为频繁的功能。大部分医院接下来希望在现有基础上继续深化应用，打通全流程，使之成为常态化运行。要上线互联网咨询、诊疗能力，目前最需要解决的问题是与院内信息系统的对接与打通，这需要院领导班子的认同支持，并能够与医生排班协调一致。

5. 互联网医疗服务的定价和医保支付支持，对于互联网医疗的影响最为直接。目前大部分互联网诊疗、互联网医院业务还未明确定价，对患者采取免费方式。大部分地区的医保尚不支持互联网诊疗和互联网医院业务。“医保支持”、“在线处方”和“医药配送”是医院在互联网诊疗、互联网医院服务方面最希望增强的三大主要功能。

6. 大多数医院对于互联网诊疗、互联网医院业务的预算并不高，大多在50万元以内，还有相当一部分医院正在积极争取预算。医院等级越高，对互联网诊疗、互联网医院业务的投资越积极，预算也更充分一些。在156家三级医院中，共有98家医院有投资预算，占比约为63%；在83家二级医院中，共有46家医院有投资预算，占比约为55%。

7. 继山东、广东、浙江、安徽等国家“互联网+医疗健康”示范省在开展互联网诊疗、互联网医院业务上先行一步之后，疫情期间，北京、上海等省（市）也加快了互联网诊疗、互联网医院的建设步伐，推动“互联网+医疗健康”在全国范围内全面铺开。

总体来看，疫情期间，医院的线下门诊量大幅减少，很多医院都在积极开展互联网诊疗、互联网医院业务，“挂缴查”依然是线上业务的主要功能，医院最



希望增强的功能是医保支付。三级医院仍是提供互联网诊疗、互联网医院服务的主力军，其积极性和投资预算都要更高。

## 六、主要建议

**1. 建议三级医疗机构加快建设互联网诊疗、互联网医院，进一步完善相关服务功能。**

新冠肺炎疫情以来，国家有关主管部门相继出台了一系列政策，积极引导和鼓励各医疗机构充分运用信息化手段开展互联网诊疗和互联网医院服务。这样既能提升医疗机构便民惠民的服务能力，又有助于疫情防控。但调查结果显示，三级医疗机构中仍有16.7%尚未开展相关服务。所以，建议三级医疗机构积极响应国家号召，充分重视“互联网+医疗健康”，全面开展相关服务，如在线处方、医院配送等。

**2. 建议各地医保部门加紧出台相应的落地政策，为互联网诊疗和互联网医院提供医保支持。**

调查显示，59%的受访者所在地医保不支持互联网诊疗和互联网医院，“医保支持”是医院在互联网诊疗、互联网医院服务方面最希望增强的功能。2020年3月2日，国家医保局和国家卫生健康委联合发布《关于推进新冠肺炎疫情防控期间开展“互联网+”医保服务的指导意见》，要求将符合条件的“互联网+”医疗服务费用纳入医保支付范围。建议各地医保部门应加快推进“互联网+”医保服务的落地工作。

**3. 从功能建设看，在“挂号、缴费、查询”之后，“医保支持、在线处方、医药配送”成为互联网诊疗、互联网医院建设的三大“新标配”，也是公立医院全面落地互联网医疗便民惠民初衷的必选项。**



## 关于 HIT 专家网

### 中国健康医疗信息化领域市场营销与咨询服务领航者

医疗健康信息化，被业内人士简称为HIT（Healthcare IT或Health IT）。

HIT专家网(www.HIT180.com)是北京和思凯文化传媒有限公司旗下市场营销服务与咨询服务品牌，聚焦健康医疗信息化领域。

HIT专家网自2012年6月18日正式创建上线以来，厚积薄发，以其原创的报道、务实的立场、前瞻的分析、敏锐的洞察，形成了专业的内容服务、会议服务、咨询服务，已经在中国医疗卫生信息化领域产生日益重要的专业影响，被誉为中国卫生信息人的“思想智库、精神家园、桥梁纽带”。

## 版权声明

本报告版权归 HIT 专家网®所有，任何媒体、网站或个人，未经授权不得转载；欢迎援引报告内容，援引时请注明出处。