

2022年用户规模增长最快的互联网应用是什么？答案是互联网医疗。截至去年12月，我国互联网医疗用户规模达3.63亿，较2021年12月增长6466万人。去年底印发的《扩大内需战略规划纲要（2022—2035年）》也提出，积极发展“互联网+医疗健康”服务。随着相关政策日益完善，互联网医疗行业已然步入新阶段。

从最初单一的健康科普，到如今集咨询、预约、诊疗、电商、保险于一体的综合性服务平台，我国互联网医疗行业发展迅速。尤其受新冠疫情影响，互联网医疗使用需求空前高涨，相关政策不断出台。随着政策法规、供需关系日渐变暖，互联网医疗经营主体又有着怎样的思考与布局？

迎来发展契机

2022年，可以说是真正的互联网医疗元年——我国互联网医疗用户规模达3.63亿。疫情背景下，互联网医疗需求激增，行业呈现快速发展态势。

“2022年上半年，考虑到上海外出就医不便，我使用了丁香医生等付费咨询平台，价格在100元左右。医生采用文字、音频相结合的反馈方式，解答很详细。至于用药，我没有采取平台配药方式，而是自行购药。”上海市社先生告诉记者，上海一些大型三甲医院的公众号上还有免费问诊平台，医生解答很专业。

在广东，互联网医院规模快速增长，截至1月4日，入驻“粤健通”微信小程序互联网医院服务平台的互联网医院达160家。如果按照一家医院1天1万人次的门诊量计算，相当于广东新增6家大中型医院。

“政策不断释放各种利好，互联网医疗将在规范的前提下快速发展。”一位互联网医疗企业负责人说：“2022年12月7日发布的《以医联体为载体做好新冠肺炎分级诊疗工作方案》明确提出，要充分发挥互联网医疗服务便捷、高效的积极作用；12月8日发布的《新冠病毒感染者居家治疗指南》强调，要组织医疗机构，通过远程指导、互联网医疗等线上+线下相结合的方式，为居家人员提供康复指导支持和心理支持；12月11日发布的《关于做好新冠肺炎互联网医疗服务的通知》明确，医疗机构可以通过互联网诊疗平台，为出现新冠感染症状的患者在线开具相关治疗处方。其中有一条特别值得注意，此前互联网诊疗多被限定在常见病、慢性病复诊领域，而此次通知指出，互联网医院可在线开具治疗新冠感染相关症状的处方，这一利好政策对整个互联网医疗行业是一个巨大推动，给了我们很大信心。”

我国互联网医疗已有逾20年发展历程，好大夫在线创始人兼CEO王航接受记者采访时将行业发展归纳为三个阶段：第一阶段即2000年至2015年，为早期探索期，业务上并不涉及诊疗，多是医疗周边业务，如医疗信息、医疗咨询、预约挂号等。第二阶段即2016年至2019年，相关政策密集出台，推动互联网医疗进入核心诊疗领域，可称之为政策发展期。其中，2016年国务院印发的《“健康中国

互联网医疗进入发展新阶段

中国经济网记者 郭文培



2030”规划纲要》

标志着互联网医疗首次被提到国家战略层面。第三阶段即2020年至2022年，在疫情背景下，行业发生巨变。一方面，行业主体特别是大批公立医疗机构开始发展互联网诊疗业务；另一方面，线下医院门诊受阻，线上首诊、复诊、买药等迎来发展契机，一定程度上促使全民互联网就诊观念发生改变。

同样持乐观态度的还有微医、圆心科技、丁香园、九芝堂等互联网医疗经营主体。九芝堂互联网医院有关负责人直言：“互联网医疗行业在互联网技术持续发展、行业供需关系不断变化、政策导向逐渐明晰的过程中，经历了萌芽期和快速发展期。特别是在疫情背景下，互联网医疗业务量激增，机构服务习惯与患者就医习惯快速养成，促使了行业进一步发展。目前，整个行业已经处在应用技术成熟、政策引导支持、生态发展成型的扬帆远航阶段。”

行业尚未成熟

从行业长远来看，仅有需求还远远不够。在可持续发展的商业价值上，目前绝大多数互联网医疗企业尚处于探索阶段，普遍面临亏损的情况。

“当前，互联网医疗有一个核心问题没有解决，就是医疗资源匹配不均衡。如何将三甲医院医生的碎片化时间通过网络匹配到四五线城市患者手上还有一定难度。此外，很多互联网医疗企业的盈利模式仍停留在药品销售上。”点石资本创始合伙人任重分析。

互联网医疗业务范畴涉及内容科普、预约挂号、在线诊疗、医药电商、医疗保险等。不同的业务属性表现出不同的商业模式。

“目前互联网医疗比较‘尴尬’，行业尚未完全成熟。”视育互联网医院院长朱晋分析，其一，解决场景单一，受限于线上问诊没有医疗检查，很多患者难以准确描述自身病情，医生也不敢轻易做出诊断。其二，目前互联网

医疗大部分需求仍集中在免费问询或慢性病开药需求上，导致医疗业务和医药电商直接挂钩。其三，互联网医院诊疗价格偏低，收入增长受限。

“线上图文问诊帮助患者克服了时空障碍，但需要面诊时，我们的服务场景在哪儿？”一位互联网医疗企业负责人指出，就医难等问题仍待解决。

“医疗健康的上游是预防，也就是少生病、晚生病、不生病，但目前业内只关注‘病’。”在丁香园创始人、董事长李天天看来，过去20年，互联网医疗的商业模式逐渐清晰与合规，但大多聚焦于医疗、医药、医保等医疗健康的下游，忽视了互联网医疗涵盖的用户全生命周期。

寻求多点突破

长远发展关系布局，也重在行动。面对机遇和挑战，在提供优质可及的医疗服务基础上，行业和企业如何实现可持续发展？

“未来一定是谁的服务质量把控更严格，谁才能胜出。”王航认为，互联网诊疗的核心并不是线上部分，而是将线上线下诊疗模式打通，提升线下诊疗业务效率。同时，随着电子病历系统及大数据的积累，未来的互联网医疗要聚焦于全生命周期的疾病与健康。

“随着行业规范发展及实践深入，互联网医疗的未来将会在使用场景、产品、技术、知识和服务五大领域持续延伸。”圆心科技高级副总裁何子良表示，他们正在持续探索。

在场景延伸方面，医疗服务不仅向院前院后延伸，还需向疾病的预防、筛查、康复等方面延伸，覆盖全疾病周期与一二三级全预



贵州省人民医院医师在贵州省黔东南州榕江县中医院医生进行远程会诊。

新华社记者 陶嘉摄

防；产品延伸方面，随着疾病全周期的服务确立，患者居家场景的各类健康产品消费会伴随而生，如居家护理、居家康复、居家养老等；技术延伸方面，未来互联网医疗必然从信息化走向智能化，从互联网走向物联网，患者居家或随身健康管理产品将越来越丰富；知识延伸方面，互联网医疗将更侧重患者的健康教育，终极目标是把每一名患者培养为自身健康管理的“专家”；服务延伸方面，每一名患者的基础健康和疾病信息均将与签约的医生、药师、护士、心理咨询师、社区及医院机构、关联家人等动态互动。

作为一直专注严肃型医疗服务的数字医疗平台，微医有关负责人也给出了新视角。行业发展的核心在于协同增效，发挥1+1>2的作用。只有将自身定位为构建高度社会化协同的生态产业平台，致力于打造良性互动、资源协同、专业化分工的健康产业生态，互联网医疗才能更好发展。因此，打通医药险闭环的综合性平台是未来互联网医疗行业发展的必经之路。他们将在持续深耕数字健康

的基础上，让更多元的产业主体融入其中，实现协同发展。

“互联网医疗的良性发展离不开国家政策引导，行业参与者必须积极探索顺应社会需求的实施路径。”九芝堂互联网医院有关负责人向记者表示，“2023年互联网医疗将迎来调整性发展期。一方面，实体医疗机构、医药机构服务能力的恢复性提升，会促使互联网诊疗服务的辅助性位置进一步回归，线上线下相结合的业务模式重新占据主导；另一方面，近几年大量的业务数据快速积累，也会在一定程度加快更加细化的管理政策与落地实施要求出台，这对互联网医疗的可持续发展是一个非常重要的时期。”

记者在采访调研中发现，不同互联网医疗经营主体都有着自身深度思考与战略调整，相信在日渐规范的发展中，互联网医疗企业会优化造血能力，重塑新的商业格局。

近年，新一代信息技术在医疗健康领域的应用快速增长，互联网医疗快速发展，但行业发展中还面临不少突出问题，需多措并举尽快推动其实现可持续发展。

互联网医疗当前发展面临着五类突出问题，医疗健康数据共享和有效使用仍不充分；费用分担机制和受益机制有待理顺；服务规范性有待提升；各服务主体自身角色定位不清，所提供的服务不适应需求的问题仍较明显；人才缺乏。

解决互联网医疗当前面临的突出问题，要从多方面发力。

从技术和规则两方面入手，全面落实《“十四五”全民健康信息化规划》等相关顶层设计，尽快解决医疗健康数据难以共享的问题。

配合医共体建设、医保支付方式改革等举措，在各级各类服务主体中探索建立合理的受益划分机制和费用分担模式。

针对在线问诊、互联网诊疗过程等建立更清晰的操作标准和行为准则，辅以常态化的抽查监督机制，提升互联网医疗操作的规范性。

坚持系统观念，基于比较优势，引导各类医疗卫生机构和互联网平台合理界定自身角色，通过社区老年人培训，提升老年群体对互联网医疗的认知。

大力推进医疗健康数字人才队伍建设，尽快提升基层医疗卫生机构工作人员的互联网医疗相关知识和技能水平。

（作者系国务院发展研究中心研究员）

本版编辑 王薇薇 郎冰 闫伟奇 美编 高妍

电

冯文猛

北京城市核心区深挖存量空间潜力——

低效楼宇加速“改头换面”

本报记者 杨学聪

金融产业发展和金融科技、为入区机构提供全方位管家服务的区属国企。该公司副总经理关傲告诉记者，自2020年起，他们做了大量区域楼宇咨询和招商方面的工作，发现很多金融机构都愿意入驻金融街，因为在这里可以获得价值链中含量最高的资源。通过与金融街核心区、德胜片区等地的楼宇物业建立联系，他们与10余座楼宇签署了全面合作协议，不断丰富西城楼宇资源库。

“我们希望打通分配、流通、合作和联动其他区域的环节，更加高效科学地利用好区内空间资源。发挥西城区的区位优势，加速各片区楼宇共建，吸引更多高端企业迁入和聚集。”关傲说。

善用政策牵引

西城区作为首都功能核心区，在产业发展中着重引入金融、金融科技、资产管理、数字经济类企业。这些企业普遍对环境要求高，需要商业配套业态合理布局。对建成区而言，盘活利用好现有楼宇资源是道难题。

“2022年6月完成修订的《西城区支持低效楼宇改造提升的若干措施》明确提出，低效楼宇改造提升支持包括改造升级、高质量发展、特色发展、集约发展等方面，其中改造升级奖励最高可达600万元，且申请不设门槛，流程简单快

捷。”西城区发展改革委主任邢浩告诉记者，仅2021年到2022年，西城就向首创新大都等9个重点低效楼宇改造投资补助5215万元。

变化立竿见影。以北京金融街国际酒店改造项目为例，该项目对原洲际酒店进行整体空间改造提升，为入驻机构提供适应数字时代需求的智能办公空间。项目负责人吴保球说，“酒店定位为服务金融科技与专业领域的高品质优质写字楼，综合节能指标高达20%以上，吸引了不少优质金融科技客户入驻，项目出租率超过80%”。

“希望更多企业可以享受政策支持，不断激发楼宇内生发展潜力和市场活力。”邢浩说。

建立机制、加强管理、精准施策、分类引导……近年来，西城区在有限的空间资源条件下，向立体要发展、向空间要效益；联动“产业十条”“金科十条”在内的“1+5+N”产业政策，助力楼宇引进高品质企业，积极引导商业配套业态合理布局。

政企合力发展

看到改造成功的案例，越来越多企业闻风而动。不久前，西城区举行相关政策宣讲活动，60多家央企、市属区属国企、民营企业和金融机构、行业协会等纷纷前来。

西城区改造低效楼宇的思路是，主动服务低效楼宇产权主体、运营主体，引导符合条件的

优质企业、服务机构入驻低效楼宇改造空间。同时，建立西城区商用楼宇专题数据库，动态监测重点楼宇、区域信息，支撑全区、街道、重点地区等楼宇经济分析。同步提升楼宇周边道路、景观、设施、环境水平，引导餐饮、住所、商务休闲等业态合理布局。

以区位定功能，以服务周边民生需求为导向，对符合消费升级、公共服务配套等领域需要的重点楼宇给予政策资金支持……2020年到2022年，西城区完成23个低效楼宇项目改造，撬动19.6亿元社会投资，释放45.1万平方米优质产业空间资源转型为高品质商务办公楼宇，已引入30余家高精尖企业入驻。目前，西城有30个项目正在改造或有改造计划，涉及56.5亿元社会投资，预计释放优质产业空间63.1万平方米。

曾长期存在的楼宇信息不对称等问题也逐步得到缓解。只要在微信中搜索“西城商务楼宇”小程序，选择搜索区域，即可显示该区域可出租面积、租金、物业费、联系人电话等实用信息；“西城发展”微信公众号还会定期更新西城产业政策服务企业。

“存量企业要扩张，新的企业要引入，需要充分发挥市场在资源配置中的作用，政府要做好公共资源的投入。”朱国栋说，目前各方要聚焦4方面共同努力：抓住机遇，尽快改造运营；产权方、运营方互利合作各显神通；政企一心共谋发展；在体制、运营理念上更好满足客户需求。



北京市西城区新动力金融科技中心项目被国家发改委评为“全国盘活存量资产扩大有效投资”典型案例。图为新动力金融科技中心外景。（资料图片）

北京作为首个减量发展的大城市，城市更新面临着区域更新统筹、更新资金平衡、产业资源导入等挑战。新近披露的《2022北京城市更新白皮书》指出，北京市建成区内需更新的存量建筑约2.45亿平方米。

在北京，城市更新既要落实国家城市更新的相关要求，严禁大拆大建，又要落实北京城市总体规划的刚性管控措施，位于城市核心区的西城区尤其如此。当地近年来围绕低效楼宇做文章，从“腾笼换鸟”到“筑巢引凤”，深挖存量空间潜力，拓展存量空间潜力，走出一条以低效楼宇改造提升为抓手加快推进城市有机更新的新路径。

盘活潜在资源

用寸土寸金来形容西城区的空间资源，绝不为过。西城区常务副区长朱国栋说，“低效楼宇升级改造有其迫切性。西城是建成区、老城区，要发展产业，空间在哪？只有从存量上要空间、要资源这一条路”。

低效楼宇主要指整栋空置，或正在使用但区域综合贡献低于区内平均水平的楼宇等。低效楼宇也是发展产业的存量空间，西城要出台有针对性的政策，摸清底数是关键。

北京金融街服务中心有限公司是聚焦区域