

“国内业务重点市场新突破”系列报道

服务“线上互联网医疗+线下实体医院”
推动医院项目高质量发展

《扩大内需战略规划纲要(2022—2035年)》指出,要提供多层次医疗健康服务,积极发展“互联网+医疗健康”服务。中国邮政积极服务“深化医药卫生体制改革,推进健康中国建设”,主动融入医疗、医院市场,以高品质服务满足人民群众寻医问药寄递需求。2022年以来,集团公司寄递事业部指导各省(区、市)邮政分公司深耕医院市场,锚定“线上医疗平台+线下实体医院”,团队入驻、系统嵌入,推动医院项目高质量发展。

一、医院项目简介

随着医疗卫生体制改革的深入推进和“互联网+医疗”模式的不断完善,互联网医疗为医院市场拓展提供了新机遇。《扩大内需战略规划纲要(2022—2035年)》强调,要鼓励互联网医疗发展,将符合条件的互联网医疗服务项目按程序纳入医保支付范围。2018年,国务院办公厅下发《促进“互联网+医疗健康”发展的意见》文件,明确提出对线上开具的常见病、慢性病处方,经药师审核后,医疗机构、药品经营企业可委托符合条件的第三方机构配送;2020年,国家卫健委、医保局、中医药局联合发文《深入推进“互联网+医疗健康”“五个一”服务行动》;2022年,国务院办公厅印发《深化医药卫生体制改革2022年重点工作任务》,提出远程医疗服务覆盖全国95%的区县的要求。

随着国家层面各项政策出台,医院市场衍生出以药品寄递、病案寄递、报告寄递、证照寄递“四大服务场景”为主的多样化寄递需求,互联网医疗也在不断推进中完善,逐步形成以卫健委、三甲医院、商业公司分别主导的三种互联网医疗平台模式,可满足患者线上问诊、开具处方、药房配药、邮寄到家等需求。

2022年,全国邮政医院项目寄递市场份额约15%。面对医院市场的广阔空间和巨大潜力,2023年,集团公司寄递事业部高位统筹、周密部署,明确将医院项目作为政务市场的重要增长点,确立“做实线下,开发‘四类场景’;做大线上,推进平台合作”的发展思路,联动各省(区、市)邮政迅速行动、扎实推进,全面打响医院市场份额抢夺战。

二、发展措施

为更好满足人民群众寻医问药的用邮需求,加快推进医院项目高质量发展,集团公司寄递事业部坚持以项目行业解决方案为抓手,以信息技术为支撑,以优秀实践案例为指引,深挖医院场景寄递服务需求,指导各省(区、市)邮政快落实、快复制、快见效。截至2023年2月底,全国邮政医院项目累计特快业务量增长82%,收入增长53%。

一是创新推进,大力发展互联网医疗。深入布局互联网医疗寄递,围绕卫健委、三甲医院、商业公司三大切入点,持续做好方案细化工作,规范业务流程,支撑互联网医疗开发推进。在将互联网医疗纳入医保支付范围的问题上,集团公司将进一步研究各省(区、市)政策,分析互联网医疗纳入医保支付范围痛点,以此来指导各省(区、市)的对接工作。截至2月底,全国三甲医院合作覆盖率达到42%。

二是方案引领,布局拓展“四大场景”。为高效对接医院项目寄递需求,集团公司寄递事业部深入开展市场调研和需求分析,召集先进省份业务骨干集中研讨,形成《医院项目行业解决方案》,全面解读“药品配送、病案寄递、报告寄递、证照寄递”服务需求及规范,确立以“关键部门关键人”“办证源头”“医院生态服务圈”三个切入点构建医院项目竞争壁垒的总策略,丰富营销案例,细化拓展举措,推进场景覆盖,快速抢占市场。截至2月底,全国医院项目“四大场景”覆盖率达69%。

三、发展方向

党的二十大报告指出:“推进健康中国建设,把保障人民健康放在优先发展的战略位置。”站在新征程上,集团公司寄递事业部将坚持“政”字为先,牢记“国之大者”,充分发挥邮政资源禀赋的优势,积极服务“健康中国建设”,创新谋划、系统推进,全面承接医院项目寄递需求,按照“线下实体医院、‘线上互联网医疗+线下实体医院’‘线上互联网医疗+线下实体医院+基层医疗卫生机构’”三步走的发展战略,提升运营服务能力,强化信息系统建设,充分参与市场竞争,全力推动医院项目高质量发展,为加快打造行业“国家队”、推进邮政寄递业务高质量发展贡献力量。

(相关文字由集团公司寄递事业部提供)

浙江邮政:线上+线下 助推互联网医疗发展

□本报记者 周云峰

2019年1月,浙江省卫健委、阿里健康、支付宝以及多家医院联合宣布:全国首个“服务+监管”为一体的互联网医院平台在浙江省上线。浙江省邮政分公司以此为契机,进入互联网医院行业市场。但当时由于医保支付受限、行业制度不完善以及患者使用习惯等问题,项目发展规模偏小。近年来,随着互联网医疗的进一步发展,浙江邮政落实“全省医疗卫生服务领域数字化改革”推进要求,助力“网上看病”“在线结算”“送药上门”闭环式服务,全省邮政各单位结合当地实际情况和医院个性化需求,针对二乙等级以上医院销号式营销,尤其是对三甲医院重点突破开发,逐渐形成了几类有代表性的服务模式。

宁波:驻场服务

宁波市中医院在门诊大厅设立“邮政EMS邮寄服务台”,向全院提供代煎中药(液)邮件、患者散件、院方行政件等邮寄服务,通过驻点服务窗口填写信息登记,免去用户排队等候、往返取药时间成本,也解决了药品携带不便等问题。通过驻点服务人员做好窗口引导,并在西药房发药处LED显示屏循环播放中药寄递宣传材料、服务台放置易

医院全方位多场景合作

□自助服务:支持开展中药和病案业务,以金华广福医院为例。在医院领取窗口摆放二维码,或者在医院公众号内置功能,患者自助下单,上传身份证、处方号、病案号,支付邮费,邮政工作人员凭处方号或病案号到医院窗口,核对确认后快速到家。



拉宝等形式,提高用户转化率,邮寄率提升至80%,项目年收入超120万元。

金华:自助服务

金华邮政为协助金华广福医院满足广大患者复印“住院病案”的需求,实现药品寄递、病人出院后病案复印、行政寄递等全面合作。在医院领取窗口摆放二维码,并在医院微信公众号内置模块功能,用户可通过上传身份证、处方号、病案号,支付邮费完成自助下单,邮政工作人员凭处方号或病案号到医院窗口,核对确认后,将药品等配送到家。金华邮政的医院自助服务模式实现了线上“一站式”服务,在减轻医院人流压力的同时,极大地

义乌:平台服务

义乌“云药房”依托义乌市卫健委搭建的智慧管理系统,打造安全、便捷的网上服务平台,满足群众的就诊需求。患者可在线上问诊,由医生线上开具处方,定点医药公司次日配送药品至指定的卫生院,卫生院整理核对药品后,由邮政工作人员打印邮寄运单并到窗口领取,妥善包装后直接配送到家,邮费到付收取。患者如选择社区卫生院就诊,也不用再跑到市区医院配药、取药,在能享受良好医疗服务的同时,节省了来回奔波配药的时间。该项目年

收入约100万元。

近年来,浙江省分公司主动对接浙江省卫生健康委员会、浙江省互联网医院监管平台,通过总对总沟通,协调技术、运管、服务质量等部门,确定项目实施方案、合作模式及操作规范,进行标准化方案推广,完成全省布局;各市分公司开展地区内医院和互联网医院客户大开发、大走访活动,明确药品、病案、系统对接、其他类四个拓展方向,以药品和病案为重点拓展方向,形成多点开花、个性化服务深度融合局面。同时,浙江省分公司重视科技赋能,紧抓省内数字化改革契机,提供标准化、定制化一揽子服务,深入拓展医院寄递合作,通过线上信息采集减少因字

广东邮政:以“互联网+医疗”做优健康便民服务

□本报记者 王森

通讯员 谢杰辉 陈扬阳

医疗行业是国民经济的重要组成部分,与人民群众的生命健康和生活质量密切相关。秉承“人民邮政为人民”的服务宗旨,根据集团公司统一部署,广东邮政以“线上医疗平台+线下实体医院”为抓手,借助信息化手段,加快融入医疗、医院市场,满足人民群众寻医问药的寄递需求。2022年,广东邮政医院项目完成收入2642万元,完成预算进度114%,同比增长43%。

协同作战
打造便民服务品牌

广东邮政的“互联网+健康医疗”业务可以追溯到2019年。当时,广东邮政与金蝶医疗携手推出“金医邮便民邮寄服务”,广东省内患者可以通过“金蝶医疗互联网医院移动服务平台”办理病历复印寄递、药品专送、中药代煎专送、健康体检报告专递等业务。该业务一经推出便得到了百姓的欢迎,因此,该项目也得以在当年的“华南医院信息网络大会”上亮相。

2020年是特殊的一年,新冠疫情爆发后,医药行业和人民群众都迫切需要送件上门的服务。广东邮政不断加大与省内108家三甲医院的走访合作力

度,深挖“四大服务场景”,为三甲医院提供药品配送、病案寄递、体检及化验报告寄递、健康证等证照寄递服务。2022年12月,疫情防控新十条公布后,在得知政府“粤省事”平台将上线抗原保供服务后,作为行业“国家队”,广东邮政迅速落实政府防疫物资保供要求,接入“粤省事一抗原保供”、医疗防疫包配送等项目,春节期间不打烊,提供“仓储+邮寄”服务,实现抗原试剂“订单一分拣一打包一发货”“一条龙”高效服务,体现中国邮政的责任担当,受到广东省委、省政府的表扬。截至2023年1月28日,广东邮政累计配送抗原检测产品42万件,业务收入315万元。

近年来,广东邮政不断深化与医院客户的合作,以“专揽+主动客服”的形式为客户提供专业化的“一对一”揽收查询服务,以优质服务获得客户认同。此外,广东邮政还积极探索“邮医联盟”,利用邮政网点出租给药店的空间优势,与药店开展联合营销,以会员共享、社保卡转介和微信邮付商户活动,实现相互引流。

线上平台
扩大便民服务渠道

新生儿出生医学证明需要父母在孩子满月之前为其办

理。为了免除新生儿母亲来回奔波的困扰,进一步提升邮政在医疗健康领域的专业服务能力,从2020年起,广东邮政与广东省卫健委携手推出“出生医学证明邮寄到家”服务。广东邮政利用信息技术,将邮政速递系统与省卫健委“粤省事”平台互联互通,实现一点接入、全省覆盖和全流程网上申领及邮寄到家,仅2020年就签发出生医学证明137万张。

借助出生证项目,广东邮政与全省21个市共1688家出生医学证明签发机构建立合作关系。这为以后各市分公司开展医药市场项目奠定了良好基础,降低了市分公司逐个医院营销公关的难度,大大节约了营销成本。广东邮政充分运用信息技术手段,拓展应急包药品、中医药、药品配送、健康报告、医药资料等“在线受理+在线支付+订单推送+邮寄到家”寄递服务,丰富“互联网+医疗健康”便民服务模式。

2021年,广东邮政开发“粤医邮”综合就医便民服务平台,为省内各医院、药企、药店、体检机构等B端合作机构提供寄递服务对接和申请。同时,也为患者提供线上预约挂号、健康咨询、网上问诊、门诊查询、医药寄递等便民服务。“粤医邮”前端可与医院公众号、小程序等对接,利用信息技术,实现与医院系统

的无缝链接,也大大提高了老百姓在使用邮政药品寄递等服务时的安全感。

驻点合作
提高便民效率

广东省寄递业务大客户营销中心收集制作了全省医院市场目标客户清单,鼓励各市分公司进一步精细化梳理客户清单,主动积极走访客户,制定走访调研和营销开发计划,实行销号式开发。在省分公司的统一部署下,各市分公司结合当地实际,成立项目组,制定寄递配送服务方案,由领导人员带队走出“绿色围墙”,主动与医院洽谈,以解决百姓长时间排队等待取药的难题。

中山市人民医院日均门诊人数达到8000至10000人,药房发药压力大,群众排队等待30分钟以上,高峰时甚至需要2个小时以上。针对群众取药的难题,2022年11月,中山邮政向人民医院递交了“药品配送到家”服务方案并获得认可,随后,在中山市人民医院药房设置“邮寄配发”专窗,选择邮寄的处方单将分配至该专窗进行配药。拣药完成后,邮政驻点人员与药房进行药品交接,在医院完成药品的封装、打单、收寄、封发、发运、入袋,并使用“药品急送”专用箱进行封装,便于投递端优先处理,他们还根据药品

迹潦草、人工失误造成的登记错误,且便于院方进行数据信息管理、医疗纠纷处置,窗口人员工作效率也得到进一步提升。患者则可以通过院方系统小程序、公众号、邮件单号等进行自助查询,了解邮件物流状态。

截至2022年底,浙江省分公司合作医院达300余家,其中三甲医院64家,全年项目实现特快业务收入9700万元。各市项目开展后也加强了与医院方的合作黏性,并积极推动相关专业开展协同合作。

最佳实践点评

浙江省分公司积极履行行业“国家队”的职责担当,落实“全省医疗卫生服务领域数字化改革”推进要求,以模块模板化方式统一全省医院服务标准,创新发展了“驻场、自助、平台”等服务模式,取得了卓越的成绩。2023年,浙江邮政将持续深耕“互联网医疗”,联合省卫健委打造互联网医院2.0平台,高标准打造邮政医院项目服务“金名片”,为全国医院项目的高质量发展提供浙江样板。

最佳实践点评

广东省分公司助力互联网医院建设,实现网上问诊、送药上门,证明、报告在线申领邮寄到家等便民服务,创新推出了出生医学证明邮寄、“粤省事一抗原保供”、医疗防疫包配送等服务,以高品质服务满足群众寻医问药的寄递需求。同时,打造了“粤医邮”综合就医便民服务平台,实现与医院系统的无缝链接。他们深入布局医院市场,利用高效的技术对接和高品质的服务推进医院项目高质量发展。