iResearch 艾瑞咨询 | JDH 京东健康

中国在线医疗健康服务消费白皮书

©2022.9 iResearch Inc.

摘要

iResearch 艾瑞咨询

行业部分

我国医疗服务目前已逐步迈向**线上线下一体化的发展阶段**，全生命周期的健康管理不断成熟，逐渐构建了一站式挂号、在线问诊、线下转诊、药品购买、后续健康管理等全流程、多环节的服务体系，**形成以用户为中心的健康管理服务闭环。**
在需求端，疫情助推用户医疗习惯向线上转移，并形成用户存量，**截至 2021 年 12 月，我国在线医疗用户规模已达 2.98 亿，占网民整体的 28.9%。**在供给端，**医生与平台相互吸引**，医生在平台执业，实现自我价值；同时**平台不断升级迭代新的功能服务**，更好的满足用户需求。

用研部分

用户画像：接受在线医疗健康服务的实际人群与潜在人群整体特征为：男女比例约4:6，25-35岁占比48.6%，已婚且育有子女的数量占比达到78.2%，高学历高收入人群为主，用户健康状况较为良好，但一年总要生病几次。
在线医疗健康服务主要使用类型：在线健康咨询/线上问诊使用最多。
在线医疗健康服务痛点：部分医生专业服务能力有待提升，服务形式不够多元化等
在线医疗健康服务的最大需求：加强同线下医院的业务匹配及联动、提供全程化健康管理服务。

趋势展望

针对在线医疗健康服务，制度方面将会**健全完善相关规范**；模式方面将会加强同医院的数据联动与业务协同，**更加青睐线上与线下融合更紧密的医疗健康服务**；消费方面将更**注重服务广度与深度，迎来服务的多样化与精细化发展。**

来源：艾瑞咨询研究院自主研究及绘制。

iResearch 艾瑞咨询

中国在线医疗健康服务行业概述 1

中国在线医疗健康服务需求及消费行为洞察 2

中国在线医疗健康服务行业发展趋势 3

中国医疗服务发展阶段

医疗服务日趋便捷，逐步迈向线上线下一体化服务阶段

中国医疗服务模式与互联网本身的发展密切相关。随着互联网技术的蓬勃发展，中国传统的线下医院服务模式开始转变，公立医院向专科化方向发展，出现民营医院；头部医院大力开展信息化工作，不断优化看病流程，基于PC端开展在线预约、挂号、咨询等服务，在线医疗服务模式初具雏形。近年来，随着在线医疗服务的发展，在线医疗健康服务平台的用户渗透率逐渐提升，各大医院逐步建立自己的互联网医院，线上线下一体化医疗服务进一步成熟，全生命周期的健康管理成为重要的发展方向。

中国医疗服务的三大发展阶段

1.0 线下服务阶段

1.0 实体医院服务为主

- 以传统的各级**线下医院医疗服务为主**，预约、挂号、问诊、拿药、复诊等行为在线下院内进行；
- 医疗服务聚焦于**基础诊疗阶段**，很少涉及健康管理与疾病后的康复养护。

2.0 在线医疗萌芽阶段

2.0 在线医疗初具雏形

- 公立医院向**专科化**发展，民营医院出现；
- **互联网挂号、预约**等业务逐渐成型；
- **医院系统信息化**初步搭建；
- **远程医疗**开始起步。

3.0 线上线下融合阶段

3.0 线上线下一体化发展

- 随着互联网发展，各大医院推广官方APP，建立**互联网医院**；
- 智能硬件及云计算使**医疗大数据**得以实现；
- **“线上线下一体化”**的医疗服务模式逐步成熟；
- 在线医疗开始将目光投向**全生命周期的健康管理**，构建以居民健康为中心的服务闭环。

来源：艾瑞咨询研究院自主研究及绘制。

中国在线医疗健康服务生态圈

依托资源整合能力，在线医疗平台构建良性生态价值链

中国医疗服务逐步迈入3.0阶段，互联网医疗生态正加速形成，在线医疗健康服务平台能够发挥其资源整合再分配能力，使患者、医生、医院、药店等不同主体之间的信息沟通更加紧密，为患者实现一站式挂号、在线问诊、线下转诊、药品购买、后续日常健康管理等全流程、多环节的服务，加速整体业务链的运转。综合而言，在线医疗健康服务平台正处于用户加速渗透与需求深度挖掘两方面共同发力阶段，力求整合各个主体，构建良性的在线医疗健康服务生态价值链，推动行业规范化发展，更好地满足用户的实际医疗需求。

中国在线医疗健康服务生态圈

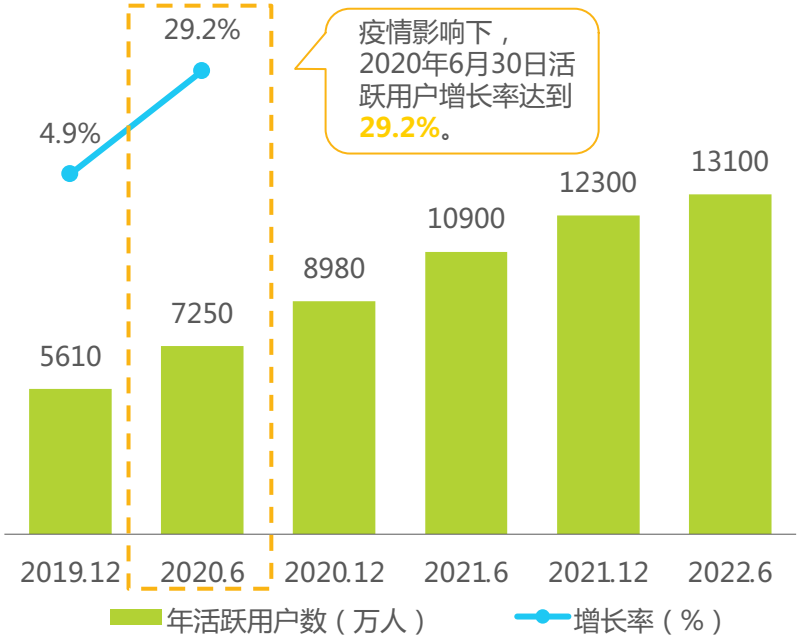
来源：公开资料，艾瑞咨询研究院自主研究及绘制。

中国在线医疗健康服务的发展现状(1/3)

需求端：疫情助推医疗服务向线上转移，并形成用户存量

受2020年新冠疫情影响，用户医疗方式逐渐向线上转移，疫情高峰时期，各在线医疗健康平台积极参与疫情防控，京东健康开通抗疫专项服务通道，截至2020年6月30日，年活跃用户数达到7250万人，增长率达29.2%。就全国在线医疗用户规模来看，随着认可度的不断提升，在线医疗健康服务持续积累用户，截至 2021 年 12 月，我国在线医疗用户规模已达 2.98 亿，占网民整体的 28.9%，这为在线医疗健康服务的发展创造了良好的需求基础。

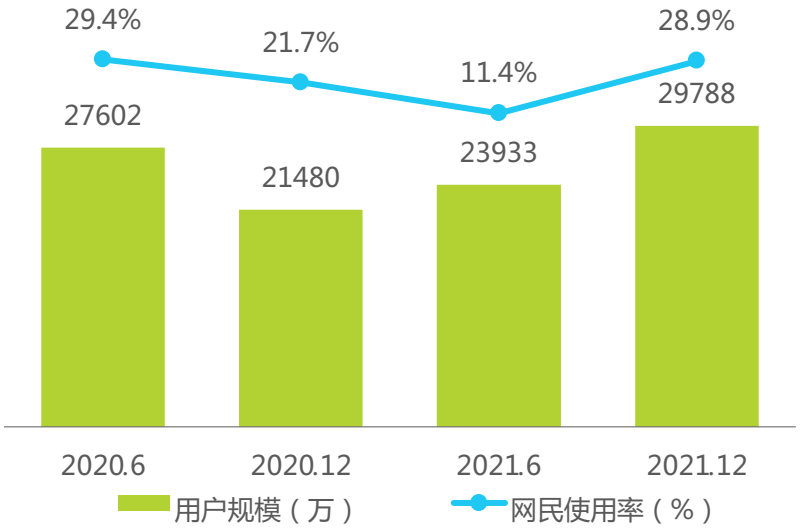
2019年12月-2022年6月京东健康年活跃用户数及增长率



来源：京东健康，艾瑞咨询研究院自主研究及绘制。

2020年6月-2021年12月中国在线医疗用户规模及网民使用率

- **截至2021年12月，在线医疗用户规模达到2.98亿**
- **相比2020年12月，用户规模增长38.7%**



来源：CNNIC《中国互联网络发展报告统计》，艾瑞咨询研究院自主研究及绘制。

中国在线医疗健康服务的发展现状(2/3)

iResearch 艾瑞咨询

供给端：医生与平台相互吸引，最大化释放医生执业热情

医生是在线医疗健康服务平台的核心构成部分。在医生端，平台协助医生进行医学知识科普，巩固临床技能，更好地管理和服务患者。同时，医生为平台提高权威性与核心竞争力，拓展在线医疗服务的范围。医生与平台双方相互吸引，实现了内容沉淀、医生聚拢、拓展服务、吸引用户等多重正向作用，助推在线医疗健康服务向好发展。在强有力的磁场作用下，各大在线医疗健康服务平台中的医生职业需求得到满足、个人价值得到彰显、执业热情提升迅速，从供给端为中国在线医疗的发展奠定了强有力的基础。

医生与在线医疗健康服务平台的相互作用

平台满足医生职业需求

平台是医生实现职业需求的重要渠道，为医生实现个人、临床等方面的价值提供途径。

帮助医生科普
- 平台辅助医生了解用户需求，精准触达用户群体；
- 为医生提供平台技术支持和渠道的运营能力。

促进医患沟通
- 平台为用户提供更多疾病基本认知；
- 为医患沟通提供渠道，减少医患沟通障碍。

提高医生技能
- 通过平台知识沉淀帮助医生巩固临床知识；
- 提供丰富的患者临床案例，提高医生专业技能。

提升个人价值
- 通过平台提升医生知名度；
- 医生通过平台进行宣传科普、在线诊疗，获得阳光收入。

互相吸引

服务用户

医生为平台提供专业支撑

医生资源是在线医疗平台专业性的象征，医生的加入大大提高了平台的权威性。

提供服务

内容：	健康咨询	医学科普
诊疗：	在线问诊	预约复诊
用药：	药事服务	用药指导
管理：	诊后管理	健康指导

来源：公开资料，艾瑞咨询研究院自主研究及绘制。

中国在线医疗健康服务的发展现状(3/3)

iResearch 艾瑞咨询

供给端：利用技术及人员优势，提供多样且专业的医疗服务

随着互联网技术的不断成熟以及居民健康意识、健康需求的不断提升，用户对于在线医疗健康服务及平台有了更高的要求，在满足内容科普、诊疗、用药、健康管理等基本需求的基础之上，他们不仅期望获得更多元化的服务，还需要平台能够保证服务的专业化与精准化，例如线上诊疗服务的时效性、权威性等方面。这推动了在线医疗健康服务平台积极布局，通过技术升级、人员升级等多样途径不断延伸更细分的服务板块、更专业的服务模式，力求构建完整的在线医疗服务生态，以满足用户日益增长的医疗服务需求。

在线医疗用户需求及平台服务拓展

预览已结束，完整报告链接和二维码如下：

https://www.yunbaogao.cn/report/index/report?reportId=1_46713