



# 科技改善患者体验：专访腾讯 讯医疗副总裁吴文达



吴文达 (Alex Ng) 分享了他对 2030 年医疗领域的展望。

微信是腾讯 2011 年推出的移动平台，目前活跃用户超过 10 亿。在微信上，用户可以聊天、支付、玩游戏，还能做其他各种各样的事情，包括享受医疗服务。微信提供的医疗类服务越来越多：用户可以通过微信挂号，支付医疗费用，购买非处方药，还能直接咨询医生。通过这个数字平台，患者可以接触到 3.8 万家开设公众号的医疗服务提供商。

腾讯持续在医疗领域展开新的探索：投资了数十家医疗创业公司，还与多家医院合作，开发基于人工智能 (AI) 的医学影像辅助诊断解决方案。

作为腾讯医疗副总裁，吴文达是带领腾讯扩展医疗业务的领导者之一，他本人也是医生。吴文达最近与麦肯锡的陈波和 Monica Toriello 共同探讨了中外医疗的前景，以及科技公司在改善患者体验方面扮演的角色。

吴文达简历

教育经历

职业亮点

其他职业活动

麦肯锡：您兼具医生与科技公司高管的双重身份，在展望医疗科技的未来时，必定有独到视野。您认为到 2030 年，患者在医院里的体验会跟现在有什么差异？

吴文达：我认为科技会影响就医流程的方方面面。例如到 2030 年，病历将实现可互联、可管理、可共享，人们在需要时可轻松查阅。比如某位患者呼叫了一辆救护车，那么在去医院的路上，救护车司机和接诊医院就能清楚地了解患者的状况，包括病史和医疗需求。在获得患者授权的前提下，医护人员不仅可以在网上查阅电子病历(EMR)，还能根据具体情况，利用 AI 对其进行定制和管理，从而提高治疗的速度和精度。例如，救护车上的医护人员可能更关心病人是否对药物过敏，是否在服用某些药物，或者是否有需要紧急救治的疾病。

接诊医院也会得到这些信息。医院可以通过技术手段实时获取救护车的准确位置并预估到达时间，还能了解内部资源流动情况，比如某位医生在哪里，某位护士在哪里，他们现在忙不忙，这样就能把合适的人调配到合适的地方。

到 2030 年，医患互动也会发生变化。20 世纪 90 年代的医疗系统计算机化将医生的关注点从病人转移到了电脑屏幕上，但今天的科技进步却并非如此。

“数字化的下一个阶段不再局限于固定的基础设施，这样医生就能从电脑屏幕前解放出来。”

数字化的下一个阶段将不再局限于固定的基础设施，这样医生就能从电脑屏幕前解放出来，有更多时间跟病人交流互动。例如，医生可以在跟病人对话的过程中佩戴一个小麦克风，自动记录问诊过程。为每位医生定

制的自然语言处理模型将挑选出关键字，并对问诊历史进行结构化处理，制作出一个可以在后台和 EMR 中使用的数据架构。未来的 AI 模型能够捕捉数据并立刻进行结构化处理，因此 EMR 不会像现在这样充斥各种无序的文本。

接下来，医生在开出药物治疗处方时，EMR 和其他技术手段能防止药物滥用和误用，或者预防药物冲突产生的副作用。如果病人需要住院，医院可以利用追踪技术来加强流程管理，保证病人在入院和出院时位于正确的病房和床位。工作人员可以更清楚地了解和预测病人的出院时间，尽可能地少让病人躺在走廊的轮床上等待。

未来，科技还可提供另外一种帮助。比如你需要做一种当地医生不太常做的手术，就可以邀请另一个地方的专家，使用手术机器人和 5G 网络来做这台手术。这些技术都具有革命性意义——它们可以突破医院的围墙，扩大医疗资源的覆盖范围。

麦肯锡：对医院诊疗而言，这番前景确实是引人入胜。但所有地方都是这样吗？还是只会在发达国家/地区实现？

吴文达：不同城市之间的差异是存在的。我们探讨的某些技术并不便宜，比如 5G 和机器人，所以只有大城市和科技中心等经济发达的地方才有能力使用。

但我认为有些东西会更加普及。每个人都可以有一份联网的电子健康

档案，或者有一个 AI 引擎来判断药物冲突产生的副作用，或者用 AI 技术来辅助医生、医疗工作者甚至非洲的农村居民来确定最佳医疗措施。这些东西需要的投资没有那么大。只要有网络基础设施，并且在管理层面推行统一的集中管理，电子健康档案是能够建立的。

麦肯锡：在扩大健康数据共享方面，腾讯希望扮演什么角色？

吴文达：在各方之间建立连接是腾讯能力的一部分。我们首先通过 QQ 和微信等社交平台建立用户之间的联系，之后又打通消费者与企业的连接渠道，下一步是建立企业之间的连接。我们已经与不同城市展开了合作。如此一来，医院不仅可以有效地管理存储在服务器上的信息，同时还能互联互通，构建区域健康信息系统。这就是中国医疗发展的方向，需要逐个地区、逐个城市推进。澳大利亚和部分北欧国家多年前就在开展这项工作，中国的独特之处在于它的部署规模。

麦肯锡：腾讯医疗目前着眼于中国市场，但你们对海外有什么期许？

吴文达：中国需要升级的地方有很多，我们希望承担一些社会责任，所以关注国内市场，而且医疗行业的全球化特征很明显，所以我们可以

**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\\_33849](https://www.yunbaogao.cn/report/index/report?reportId=1_33849)

