



左图：一位患者使用上海市第一人民医院新上线的“电子医保卡”功能。

SMART (Service, Management, Architecture, Research, Technology) 出现了一个闭环的框架。

最近，市一医院服务号上更新的“患者自助服务中心”背后，就暗藏着傅春瑜团队不少的“小心机”。

“自助服务中心是患者到医院前对医院的初印象，界面如何设计更加友好？功能如何操作更加简便？都是我们要解决的内容。”傅春瑜拿着手机给记者演示，点进“预约挂号”后，患者选择好院区 and 科室，点下预约按钮，不到一秒就完成了网上挂号的操作，“毫秒级的响应速度，背后却蕴藏着许多创新设计和技术改良，为了不让患者的手机总是显示加载的小圈圈，提高患者的就医体验，我们技术部门力求极致和完美。”

此外，“患者自助服务中心改版后，我们将“预约挂号”“网上就诊”“账单中心”“电子凭证”四大功能入口放到了最上方醒目的位置，这背后也是花了心思——傅春瑜团队综合过去几个月患者的点

击量，挑选出使用率最高的几个功能进行界面动态布局；除了按钮位置，傅春瑜团队甚至对每个功能的LOGO和配色进行个性化设计，力求美观简洁，让患者使用顺手。

疫情期间，民众对互联网医院的需求强烈，傅春瑜恐怕是第一个感受到的。“我们应上级部门要求，紧急上线了新冠肺炎在线咨询功能，这对于医生们是一次考验，对于我们也是一次难忘的挑战——短短一个星期时间，我们170多位医生共接待了超过17万民众，我们的服务号订阅数1个月收获了30万粉丝。”

互联网医院上线后，对信息技术部门的要求更高了，“我们的工作就好像是一家互联网企业，每天整合需求、创新思变，天天在学习，加班是常态。”傅春瑜告诉记者。

互联网医院的一大特点，就是让市民的生活变得更方便。上班族老陈平时很难请假，但他的高血压必须按时服药控制。听说仁济医院互联网医院上线，而且支持医保脱卡支付诊疗费和药费后，他在手机

微信上绑定了自己的医保电子凭证，进入了“互联网医院”功能，上传病历材料，提交复诊申请。

在完成医保电子凭证激活后，他发现挂号费已经能够通过手机进行医保部分的结算了。在和医生进行了线上交流后，医生很快完成了处方。老陈收到支付提醒消息，通过医保授权，完成了自费部分微信支付。订单里填写了药品配送地址，就等药品送货上门。老陈深深感慨：

“对于我们这些难以请假看病的上班族来说，这简直是守护健康的‘神器’！”

从前去医院看病，须带好医保卡、病历本等等，随着互联网+技术的优化，上海市医保电子凭证脱卡支付、就医服务号的线上支付以及随申办市民云的信用无感支付和线上支付已经逐渐在上海各大医院普及。仁济医院更是作为上海市“医疗付费一件事”改革试点的首家三级医院，率先上线了这一功能，解决了患者“需要就诊却发现没带医保卡”的尴尬，也有效降低了交叉感染的风险。

目前上海各大公立医院也纷纷上线门诊电子票据和互联网医院电子票据功能，打通了就医流程信息化建设的“最后一公里”，使患者全程避开排队环节。

## 病种、收费…… 政策瓶颈不少

疫情前，公立医院参与互联网医疗的积极性并不高。复旦大学医院管理研究所所长高解春认为，中国互联网医疗的开展，公立医院必