



智慧云医院定位与发展研究

——以 DG 医院为案例

**RESEARCH ON POSITIONING AND
DEVELOPMENT OF SMART CLOUD HOSPITAL
--TAKING DG HOSPITAL AS AN EXAMPLE**



王为生

WEISHENG WANG

本独立研究报告提交正大管理学院中国研究生院
属正大管理学院工商管理硕士学位
工商管理专业(中文体系)课程学习的一部分
二〇一九年八月



智慧云医院定位与发展研究

——以 DG 医院为案例

**RESEARCH ON POSITIONING AND
DEVELOPMENT OF SMART CLOUD HOSPITAL
--TAKING DG HOSPITAL AS AN EXAMPLE**



王为生
WEISHENG WANG

本独立研究报告提交正大管理学院中国研究生院
属正大管理学院工商管理硕士学位
工商管理专业(中文体系)课程学习的一部分
二〇一九年八月
版权归正大管理学院所有

智慧云医院定位与发展研究——以DG医院为案例 王为生 二〇一九年



摘要

论文题目：智慧云医院定位与发展研究—以 DG 医院为案例
作者：王为生
导师：Dr. Pak Thaldumrong
学位名称：工商管理硕士学位
专业名称：工商管理专业（中文体系）
学年：二〇一九年

互联网医疗作为一个新兴市场，发展的空间巨大。专业医疗机构，以及“阿里健康”、“百度网上 301”等互联网巨头和民间资本也纷纷涉足医疗行业，除此之外，全中国已有 2.7 万个医疗微信公众号在提供预约挂号、分诊导诊、检查检验报告查询、支付结算等服务，依托互联网等数字、智能新科技而生的智慧云医院的发展大有可为。智慧云医院可以通过均衡高质量医疗资源的方式，为社会中的病患提供更加高质量的服务，这就要求智慧云医院能够对自身的职能予以准确定位，进一步改变现有与其定位不契合的环节与规制，从而促进智慧云医院的可持续发展。在本文的研究中，应用定性研究、文献阅读、案例分析、调查与访谈等研究方法，从诊疗定位、市场定位、价格定位、品牌定位四个方面对 DG 云医院定位现状予以研究，分析其问题，并在此基础上重新予以定位。本文研究认为，智慧云医院的定位存在诊疗服务不足、以市场为主导而弱化公共服务、价格制定科学性不足、品牌建设弱化等问题，针对问题，重新对 DG 云医院定位，其对策有深化医联体建设，坚持智慧云医院诊疗定位；立足公共定位，均衡公共服务与市场之间关系；打造完善监督机制，力促价格大众化发展定位；遵循特色化发展路径，形成院差异化品牌定位。

关键词： 智慧云医院 定位 数字化技术 发展研究

ABSTRACT

Title: Research on Positioning and Development of Smart Cloud Hospital --Taking DG Hospital as an Example
Author: Weisheng Wang
Advisor: Dr. Pak Thaldumrong
Degree: Master of Business Administration
Major: Business Administration (Chinese Program)
Academic Year: 2019

As an emerging market, web-based medical service has a huge development space. Professional medical institutions, as well as “Ali health”, “Baidu online 301” and other Internet giants and private capital have also been involved in the medical industry. In addition, 27000 medical WeChat official accounts across the country have provided services such as reservation registration, consultation, inspection report inquiry, payment settlement and so on. The development of smart cloud hospital derives from digital and intelligent new technologies, such as the Internet. Smart cloud hospital has great potential for development. It can provide higher quality service for the benefit of society by balancing its high-quality medical resources. This requires smart cloud hospital to accurately position itself, amend the regulations that do not conform to its positioning, and promote the sustainable development of smart cloud hospital. In this paper, qualitative research, literature reading, case analysis, investigation and interview are applied. This paper studies the current development of DG cloud hospital focusing on its positioning comprising treatment, market, price and brand. The study reveals that medical service is weak. Market is valued more than public service. Price is not scientifically set. Brand position is weak. In this aspect, the study suggests to reposition of DG hospital towards diagnosis and treatment orientation through integration of its resource. Balance the relationship between market interest and public service towards economical pricing leading to a different brand positioning.

Keywords: Smart cloud hospital Positioning Digital technology
Development research

目录

摘要.....	I
ABSTRACT.....	II
目录.....	III
表格目录.....	VI
第一章 绪论.....	1
1.1 研究背景.....	1
1.1.1 研究背景.....	1
1.1.2 问题提出.....	2
1.2 研究意义.....	3
1.3 研究框架.....	3
第二章 文献综述.....	5
2.1 医疗卫生相关理论.....	5
2.2 智慧云医院相关概述.....	6
2.2.1 智慧云医院的概念.....	6
2.2.2 智慧云医院的起源和发展.....	7
2.2.3 智慧云医院的主要特征.....	9
2.3 智慧云医院的发展现状.....	10
2.3.1 智慧云医院的宏观发展现状.....	10
2.3.3 智慧云医院的市场发展现状.....	12
2.3.4 智慧云医院面临的挑战.....	12
2.4 关于智慧云医院定位的相关研究.....	12
2.4.1 中国的研究现状.....	13
2.4.2 中国以外的研究现状.....	15

目录 (续)

2.5 文献述评	17
第三章 研究设计	18
3.1 研究思路	18
3.2 概念框架	18
3.3 研究方法	20
3.3.1 案例研究	20
3.3.2 定性研究	20
3.3.3 访谈法	20
3.3.4 访谈对象	20
3.3.5 数据来源	21
3.3.6 访谈提纲	22
3.3.7 资料分析方法	22
第四章 研究分析	23
4.1 资料分析与编码过程	23
4.1.1 访谈资料收集	23
4.1.2 资料编码	23
4.2 DG 云医院诊疗定位	32
4.3 DG 云医院市场定位	33
4.4 DG 云医院价格定位	35
4.5 DG 云医院品牌定位	36
第五章 研究结论与未来展望	38
5.1 研究结论	38
5.1.1 深化医联体建设，坚持智慧云医院诊疗定位	38

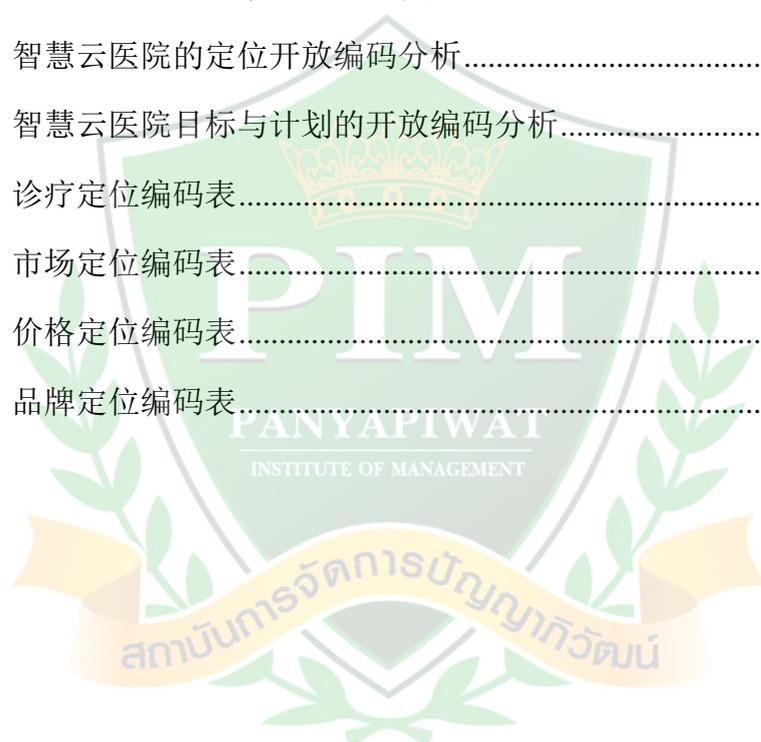
目录（续）

5.1.2 立足公共定位，均衡公共服务与市场之间关系	39
5.1.3 打造完善监督机制，力促价格大众化发展定位	41
5.1.4 遵循特色化发展路径，形成院差异化品牌定位	42
5.2 研究不足对未来的展望	43
参考文献.....	44
附录.....	49
致谢.....	62
声明.....	63
个人简历.....	64



表格目录

表 3.1	被访谈者职位及职责.....	21
表 4.1	智慧云医院的精神、宗旨的开放编码分析.....	23
表 4.2	智慧云医院业务的开放编码分析.....	24
表 4.3	智慧云医院的核心竞争力及所遭受挑战的开放编码分析.....	26
表 4.4	智慧云医院所处水平的开放编码分析.....	28
表 4.5	智慧云医院的定位开放编码分析.....	29
表 4.6	智慧云医院目标与计划的开放编码分析.....	30
表 4.7	诊疗定位编码表.....	32
表 4.8	市场定位编码表.....	33
表 4.9	价格定位编码表.....	35
表 4.10	品牌定位编码表.....	36



第一章 绪论

1.1 研究背景

1.1.1 研究背景

在中国，由于医疗服务的供给无法满足需求而导致的看病难，已经愈来愈严重的影响到百姓日常的生活。由于无法获得方便和快捷的基本医疗服务，医疗资源缺乏整合，分诊诊疗体系尚未建立。在北京、上海等一线城市又导致了“大医院爆满，小医院冷清”局面的出现，百姓苦不堪言。于是，在 2019 年的中国“全国人大”和“全国政协”会议上，全国人大代表、腾讯董事局主席马化腾专门提出“互联网+医疗”的概念，试图让大家理解互联网在解决看病难等一系列问题中的重要作用。其中依托“互联网+医疗”理念的所形成的“云医院”由于将移动互联网思维接入更多的医疗服务，可以创造更多新业态，所以获得的注意力最为集中（梁斌，2019）。

在面对优质医疗资源不均衡问题上，智慧云医院也可以发挥调节性的作用。目前，“截至 2017 年末全中国共有医疗卫生机构 99.5 万个，其中医院 3.0 万个，公立医院 1.2 万个，民营医院 1.8 万个，基础医疗卫生机构 94 万个，其中乡镇卫生院 3.7 万个，社区卫生服务中心（站）3.5 万个，门诊部 23 万个，村卫生室 63.8 万个，专业公共卫生机构 2.2 万个，其中疾病预防控制中心 3482 个，卫生监督所 3133 个（国家统计局，2017）。中国的各级公立医院在本行业中占据的比例达到 95%。”在中国的医疗服务体系中各级公立医院占据主导重要地位，这与中国公共服务中的公有制定位具有直接性的关系，为更好地向社会公众提供良好的公共医疗服务，公立医院在其自身建设，以及服务体系的构建等方面都发挥至关重要作用，但是，目前公共医院的发展进入改革、转型期，这一时期的到来具有外部与内部这两方面原因（三胜产业研究中心，2017）。从外部的原因分析，中国公立医院体系内的资源配置呈现出不均衡的状态，即一方面是公立医院的资源相对于集中在一些一、二线城市的大型公立医院中，与处于三线与四线城市中的公立医院在资源供给和能力水平层面差距在不断加大，另一方面则是社会公众对医疗服务的需求越来越高，从而就导致公立医院的优质医疗资源供给力与社会公众对日益增长的优质医疗资源需求之间的供需矛盾，这就在一定程度上影响到社会公众健康权益的实现，据此，对智慧云医院公共服务职能予以准确定位，使之能够以“互联网+”的方式，将优质医疗资源植入医联体这一平台中，产生辐射性作用，从而

使得优质医疗资源效益最大化，就成为了解决当前医疗资源不均衡问题的有效对策之一。

1.1.2 问题提出

基于上述背景环境，目前中国面临的优质医疗资源供给不足与社会公众对自身健康意识的提高和对优质医疗资源需求增长旺盛之需要，两者之间形成供需不平衡的矛盾日益突出，本文研究中，引入智慧云医院概念，并以东莞云医院（以下简称 DG 云医院）为例进行深入分析。DG 云医院是中国首批国家云医院试点城市，中科院云计算中心与国云科技云医院参与建设。DG 云医院借助于云计算、大数据、互联网、物联网等新一代信息技术，目的是为患者提供一个功能强大的协同平台，该平台打破传统的诊疗服务模式，病患只要登录云医院平台，注册后，就可以预约医生，开展咨询、诊疗等，例如病患点开其网页就可以看到其清爽的界面，通过对病情进行简单地咨询、配药，那么在家里触动键盘就可以完成就诊，免去了舟车劳顿之苦，同时也会使得诊疗的时间缩短，诊疗的速度提升。该平台还可以将大医院、基层医疗机构、专科医生、社区医生以及第三方医疗服务机构，包括药店、保险公司等都可接入平台，为社会公众提供高质量、全方位的医疗服务。目前，首批接入“DG 云医院”平台的基层医疗机构达到 100 家之多，签约的专科医生、家庭医生达到 226 名；已开设高血压、糖尿病、心理咨询、全科医生等多个“云诊室”。此外，“DG 云医院”已经与东莞本地连锁药店等第三方机构实现互联，“云医生”线上处方可以方便地流转至连锁药店，居民可以根据实际情况就近取药或享受配送服务。在本文的研究中，依据有关文献的研究，如曹力（2016）提出的互联网技术应用条件下，诊疗定位、市场定位、价格定位构成智慧云医院定位主要的评价维度，以及杨家兴、杨纲（2013）在对互联网医院品牌定位问题分析中，提出品牌定位战略。这些学者的研究帮助本研究确定了从智慧云医院综合职能定位的视角出发来开展研究，主要从诊疗定位、市场定位、价格定位、品牌定位四个方面对 DG 云医院定位现状予以研究，分析其问题，并在此基础上重新予以定位分析。为解决智慧云医院目前发展所存在问题，例如黄明朗（2019）在其研究中发现智慧云医院在运作的过程中，遭受到定位不准确问题。具体表现在重市场而轻公益，重高新技术而忽视技术应用性等，并认为不准确的定位将使得智慧云医院无法承担起社会公共服务的责任，同时也没有实现技术与效益有机结合，自我发展空间被压缩，无法发挥智慧云的积极作用。其他一些学者也发现了类似问题。针对已发现的这些问题，本研究试图通过对 DG 云医院的发展现状和定位分析，并提出具体解决对策，为开展更加高质量的医疗公共服务

提供借鉴与参考。

1.2 研究意义

本研究将以 DG 云医院作为案例进行了分析研究。针对目前 DG 各级医疗机构相互之间医疗资源信息不能及时共享，各级医疗机构资源未能发挥其应有的价值，DG 云医院与传统医疗机构最大的不同就是在探索并试图解决在特定条件下的网上诊疗行为，打造 DG 云医院集多家公立医院机构、多家医疗卫生主管职能部门的协同平台，同时关于智慧云医院的相关研究较少，没有针对智慧云医院的诊疗、市场、价格与品牌定位进行研究，本文就此为突破口，对其进行研究并对后来者提供学术借鉴意义。

在现实中 DG 云医院作为一个智慧云医院而运营，东莞作为全国医疗改革的试点城市，期待在本文研究的基础上，为 DG 医疗改革与医疗发展所面临的问题及解决方案有所提供帮助，也会对智慧云医院这一新兴事物的未来发展研究提供一定的现实意义。

1.3 研究框架

1.3.1 论文主体结构

本文的主体设置为五个部分,即绪论、文献综述与相关理论、研究设计、研究分析、研究结论与展望。

第一章，绪论。在本部分，设计为研究背景、研究意义，以及研究框架三个方面，从整体上概述本文。

第二章，文献综述。在本部分，主要是从智慧云医院相关概述、智慧云医院的定位与发展现状、智慧云医院发展现状分析三个方面设计主体性内容。其中，智慧云医院发展现状分析是重点。在分析中，强调的是 PEST 分析应用条件下对其所处的宏观环境予以分析，继而则是分析其在行业、市场等领域的发展现状，以及所面临的挑战。阅读并研究大量的中国国外与中国国内相关文献，主要就国内外的研究成果，以及相关的理论予以综述，在评价部分，阐述了既有研究成果对本文的借鉴价值与所存在不足。

第三章，研究方法与设计。在研究规划部分，主要涉及到研究思路、理论基础，以及研究方法等方面内容。重点在研究方法的环节。就研究方法而言，又进一步细化为立意抽样和滚雪球抽样。

第四章，研究分析。在本部分，开展了智慧云医院定位调查透过半结构的深入访谈。定位访谈部分主要是涵盖了访谈对象选择和访谈设计与过程。继而是访谈内容。在此部分，主要是就智慧云医院诊疗定位、市场定位、价格定位、品牌定位等方面的访谈内容予以阐述。最后通过访谈整理分析得到结果。

第五章，研究结论与发展措施展望。研究结论得出，是基于第四章的深入访谈结果。在本部分，提出深化医联体建设，坚持智慧云医院诊疗定位；立足公共定位，均衡公共服务与市场之间关系；打造完善监督机制，力促价格大众化发展定位；遵循特色化发展路径，形成院差异化品牌定位等对策。最后则是对未来进行了展望。



第二章 文献综述

2.1 医疗卫生相关理论

第一，新公共医疗卫生服务管理理论。新公共医疗卫生服务管理理论形成于上世纪的 70 年代，其社会背景是西方发达资本主义国家推行政府改革，并由此掀起了重塑政府运动，该运动的倡导者是奥斯本和盖布勒，奥斯本和盖布勒(1974)在对美国联邦政府与地方政府的改革经验中得出结论，即政府应该改革原有模式，明确公共医疗卫生定位，积极创新政府公共医疗卫生服务管理方式，Hood(1991)对此进行总结，并由此引入新公共医疗卫生服务管理理论。

一是政府责任。新公共医疗卫生服务管理理论中认为，在公共定位的制约下，政府在社会公共医疗卫生服务管理中担负有必要的责任。这些责任主要体现在社会保障、社会公平、教育平等、医疗保健、环境保护等领域，在应用公共医疗卫生服务管理资源的时候，政府可以通过科学化公共医疗卫生服务管理工具提升公共医疗卫生服务管理的效率（Kizer, Demakis & Feussner, 2000）。

二是公共医疗卫生服务管理方式创新。新公共医疗卫生服务管理理论提出公共定位决定公共医疗卫生服务体系的丰富性。引入私营企业的公共医疗卫生服务管理方法是丰富公共服务体系的策略之一，其结果必然会使得公共医疗卫生服务管理具有互补性与高效率的特点。互补性是建立在现有公共医疗卫生服务体系基础上，在公共医疗供给不足的医疗领域如：高端产科、宁养疗护、康复医疗、高端体检等领域，引入社会资本进行优势互补，形成多元化医疗服务体系，发挥各自医疗体系的比较优势，既互补，又协作，同时适当竞争提高各方服务品质。高效率是建立在社会资本的运作方式上，社会资本运营医疗机构，在其资本运作、决策部署、商业开发、资源整合方面有其特有的优势，传统的公立医院由于体制机制原因，相对市场反应度较慢，受制约较大。而社会资本运营医疗机构重视投入与产出关系、灵活性人事公共医疗卫生服务管理、绩效公共医疗卫生服务管理体系构建等方式促进政府公共医疗卫生服务管理效能提升（Hindriks, 2009）。

第二，政府规制的公益理论。政府规制的公益理论产生于十九世纪，代表者是威克、马歇尔、庇古、德姆塞茨、威廉姆森等人，这一理论认为：当社会发展到一定阶段，尤其在转型时期，随着市场的扩大，需求的多元化，社会资源的多极化，必然会带来公共医疗机构在运作过程中定位的变化，即医疗卫生公共服务适合于市场的需求，这一定位的缘由是现实市场发展的必然要求。在现实的发展过程中，要求适合于医疗卫生公共服务需求的新生事物与原有事务的协作、共生、

甚至取代的社会现实背景，因此在这样的社会大背景下，如何有效整合资源，释放动能，是大家需要思考的问题，经过前人的研究与探索发现交给市场是调节资源的最好方式，但是，单纯性的市场控制具有一定的缺陷，会直接导致市场失灵为难题问题发生，其不可预知的因素有集团的垄断性与外部环境变化等，这就成为政府规制的缘起。借助于政府规制，实现社会公共资源的有效配置，从而保障社会中公平与正义，促进社会公益性的发展（Leach，2006）。首先市场的充分发展必然会导致社会多极化，而医疗的需求却带有其广泛性和公益性，如何在市场的发展前提下，体现公益性是政府和社会应该的重视的问题，让公共医疗卫生服务，既在市场竞争性越来越高效、高质量，同时，也不丢失其公益性的目标，政府职能则可以有效弥补这一缺陷，这是因为规制下的政府在提供服务资源的时候，可以做到个体性的需求调查与服务精准提供相统一，市场满足个性化需求，政府公立医院满足大众保底的医疗服务（Savas，2002）。

二是推动政府社会改革创新。政府规制条件下，企业、社会组织与政府进行开展合作。会协助政府实施双向转诊、技术人员的培训、医疗检查，以及专家会诊，形成良性的医疗服务体系，让市场发挥其医院配置优势，尽力规避其不均衡发展劣势，探索一条有限政府，有效市场，优质服务的现代医疗服务体系建立

2.2 智慧云医院相关概述

2.2.1 智慧云医院的概念

由中国数据商业网发表的2019-2023年中国互联网医院行业深度调研及投资前景预测报告对智慧云医院的定义进行明确阐述,智慧云医院是以互联网在技术载体基础上形成的健康医疗服务综合体。智慧云医院的阐释倾向于互联网技术条件应用下的公共医疗服务，主要涉及到健康卫生知识宣传与普及、医疗信息的查询与咨询、健康与疾病的在线评估与会诊，电子处方等，由此去而构建起数字化医院。借助于智慧云医院的运作，可以在一定区域与程度上促进优质医疗资源的流动，弥补医疗资源在地区等条件下存在的不均衡问题，满足不同地区病患需求，从而使得优质医疗资源效益发挥到最大。在其发展中，智慧云医院是以高标准数字化医院的建设为初级目标，着力于在移动医疗、协同医疗、专家库、临床诊疗、知识与技术库、多功能智能应用等方面形成高级别智能化医疗体系。中国数据商业网（2018）对智慧云医院的基本概念进行定义明确可以从下面三个方面予以具体阐述。

第一，临床医疗信息系统建设。电子病历是智慧云医院临床信息系统的主要

部分。在该部分的建设中，会涉及到大量的图形视频语音信息，这些信息的采集和储存都是以电子的形式存在。在电子病历信息的采集的过程中，要以病人作为核心，注重信息的完整性、科学性，角度的纵向性，同时与其他的信息系统进行交叉的过程中，采集相应的信息，由此而保障了电子病历的可用性，这就会对远程临床决策起到了辅助性的作用。电子病历的应用与其他的智慧云系统形成交叉，并成为了未来智慧云信息系统的核心部分。

第二，确立区域内服务的导向。智慧云医院的形成与运作应该具有区域性。在市场的条件下，医疗资源从封闭走向开放，再加之医院本身承担了公共服务的功能，这就要求在智慧云系统自身的条件发挥作用过程中，以联盟、兼并等方式促进了资源的有效整合，能够为本地区的社会公众提供优质化的医疗资源。在应用的过程中，智慧云系统的运作，可以大大降低人力应用的成本，缩减提供医疗服务的时间，均衡医疗资源在地区中的差异（中国数据商业网，2018）。

第三，遵从一体化建设的思路。智慧云医院在建设的过程中，强调了公共服务的功能定位，一体化建设与这一定位相适应。在智慧云医院的概念解读中，一体化建设主要表现在资源整合、互动协同。资源整合，是以特定的地区作为范围，将本地区的医疗资源进行全面整合，就与本地区优势医疗资源效益得到最大化发挥；互动协同，在资源整合的基础上，互动协同成为了可能，互动协同就是指不同的医疗单位、科室、环节、系统都在一个开放的信息化环境中得到运作，通过互动协同，能够使得医疗资源整合得到现实运作（中国数据商业网，2018）。

从以上智慧云医院基本概念的阐述中可以得到明确。智慧云医院是以互联网数字化技术作为依托，促进较高级别智能化医疗服务体系的形成，其主要的目的是为了整合当地不同的医疗资源，充分发挥优势医疗资源的作用，从而为当地的社会公众提供更加高效的医疗公共服务。这一目标的形成，体现了智慧云医院的公共定位（中国数据商业网，2018）。

2.2.2 智慧云医院的起源和发展

（1）智慧云医院的起源

智慧云医院的产生来源于现实困境与需求（胡志坚，2012）。在传统上，医院及其所提供的公共医疗服务存在诸多弊端，主要是体现在数据信息的整合与应用，业务系统的形成与功能效果，职工与科室的管理与运作，上游与下游单位的配合与服务等诸多方面。

数据信息的整合与应用。数据信息是维系医院服务正常开展的基础，这就需要信息数据可以及时抵达相关环节，由此而实现无缝衔接，但是在传统医疗体系

下，这一目标无法达成。例如不同的业务部门在事实上是处于分割性状态，信息数据仅仅是在本部门内部得到及时化共享，这就会造成其他相关部门信息数据共享延迟甚至失败，不利于公共服务有效开展（吴剑，2017）。

业务系统的形成与功能效果。在传统医疗体系下，不同业务系统都具有相对独立性，这就会使之无法形成一个有机衔接的整体。再者，不同业务系统担负着截然不同的功能，其结果也会使之更加关注自身功能发挥，而对其它业务系统漠不关心，割裂化的业务运作系统无法形成合力（张杰，2017）。

职工与科室的管理与运作。在对职工与科室的管理中，由于存在多套编码，这就使得管理机制具有区别化的劣势，其结果必然会对职工的培训、绩效管理、薪酬等产生消极性影响，不同职工与科室之间没有对比，缺乏竞争性与创新力。

上游与下游单位的配合与服务。上游与下游涉及到医疗合作、科研、供应商等不同单位，这些单位的信息数据系统处于各自封闭性运作，贯通程度不高，协作力不强，在势必会降低公共医疗服务的效能（胡志坚，2012）。

（2）智慧云医院的发展

智慧云医院的发展经历三个基本阶段，三个阶段是互联网技术应用初级阶段、数字化阶段，以及智能化阶段，下文对其三个阶段予以具体阐述。

第一个阶段，互联网技术应用初级阶段。在此阶段，互联网技术仅仅是应用在医院管理领域之内，主要是在财务管理、人事管理、科室管理等环节发挥作用。通过互联网技术的引入，可以使得上述环节管理效率大幅提升，管理成本大幅降低。需要指出的是，互联网技术在此阶段的应用存在应用的领域狭窄，程度不高等问题，这一问题存在逐渐引发重视，在第二阶段逐渐得到改善（宁波市卫生和计划生育委员会，2015）。

第二个阶段，数字化阶段。进入到第二个阶段，数字化技术成为一些医院引入的重点，并改变仅仅局限在管理领域应用的弊端，从管理领域逐渐延伸到诊疗的领域。例如应用了医学影像存档与传输的技术，麻醉监控系统安装与应用、电子病历系统得到认同与推广等。在第二阶段，已经突破第一阶段的局限，数字化技术应用为医院卫生服务功能的提升提供了技术上的支持（宁波市卫生和计划生育委员会，2015）。

第三个阶段，智能化阶段。在第二阶段，数字化技术进入到智能化阶段，这就使得医院在业务软件、数字化医疗设备、计算机网络平台等数字化技术的引入与应用等方面随之而进步。在智能化医院的阶段前，是以区域服务作为范围，利用业务软件、数字化医疗设备、计算机网络平台，实现区域内资源有效整合，远程

化与协同性的公共医疗服务（宁波市卫生和计划生育委员会，2015）。

2.2.3 智慧云医院的主要特征

赵彦杰、唐颖淳、孙金成（2014）提出智慧云医院的主要特征可以细化为四个方面，即服务最优化、资源最大化、效率最高化，以及管理科学化，下文对此予以具体阐述。

（1）服务最优化

在智慧云应用系统配置的条件下，各种数字化技术与智能化的机械设备被大量采用，这就会对医院的医疗服务体系产生至关重要的影响，由此而带来的便利就会对病患带来全新的体验，其服务质量与服务水平也基于此会得到大幅提升。例如，病患可以通过网络预约的方式获取准确诊疗时间，而医生也可以据此而提前得到病患的相关资料，这就会缩减病患在医院就诊时间，降低病患的就诊成本，同时也会大大提高了诊疗准确性，医院服务由此而获得延伸，便于医院与病患双方（赵彦杰、唐颖淳、孙金成，2014）。

（2）资源集约性

智慧云医院服务体系的构建具有区域性，即是以服务本地区为主要的目标，这就会对资源集约产生十分重要的影响。智慧云医院会以本地区最具实力医院为引导，借助于联盟与协同的方式，与本地区其它医院、医疗机构，以及社区医疗单位建立起常态化的关系，在这一过程中，数字化技术的应用功不可没。例如在所在医院医疗条件不足的背景，下，可以应用远程医疗资源，通过既有的数据信息平台系统获得病患的详细信息，医生的会诊、手术治疗方案的制定等都成为了可能，即使是在手术期间，双向高清可视对讲系统的应用，也会使得单一化手术转变为多元化手术，手术的成功率基于此而得到保障（赵彦杰等，2014）。

（3）效率最高化

在实施诊疗过程中，效率关系到病患治疗的效果，以至于生命与健康。这就要求，将医护人员力量尽可能投入到病患诊疗中，而非一些无关的事务。应用移动化技术与自动化设施设备则可以实现这一目标。例如可以引进 PDA 手持终端，利用终端扫描血袋、输液瓶、药品、RFID 腕带等一维条码和二维码，或者是 RFID、NFC 识读的方式采集数据信息，数据信息直接与系统对接，植入后避免人为操作的误差，同时也会大大节约人力资源（赵彦杰、唐颖淳、孙金成，2014）。

病历电子化也能够体现出效率最高化的特点。在智慧云医院的诊疗系统中，计算机管理网络、信息存储介质--光盘和 IC 卡等的技术与设备应用,使得电子病历的推广与普及成为可能。电子病历可以在病患在不同时期与不同地点诊疗记录

得以完整与详细保存，适合于 CT、MRI、X 线、超声、心电图和手术麻醉等影像图片、声像动态以及神经电生理信号等的保存与传输，同时也实现了系统性呈现，这就会使得医生可以全面对病患予以了解（赵彦杰、唐颖淳、孙金成，2014）。

（4）管理科学化

智慧云医院的另一个突出的特点是表现在管理的领域内，可以细化为决策管理与日常办公的管理。

决策的管理。在智慧云医院的运作中，决策可以根据主体的不同而细化为医院领导层的决策与医生的决策。就本文研究的主题而言，则主要是针对医生在服务中的决策而言的。医生在诊疗服务中，可以借助于智慧云体系中的不同系统与平台获得完整而详细信息，这就为诊疗方案制定、诊疗过程，以及后续康复提供决策上的依据（赵彦杰、唐颖淳、孙金成，2014）。

办公管理同样需要依托智慧云。办公管理成为医院日常运作的后勤保障与支持，高效化的办公管理就可以促进医院诊疗服务更好实施，这主要体现在办公自动化这一方面。办公自动化可以细化为两个方面，即文档类资料数据信息采集与传输，以及保存实现了自动化；在数据信息的日常管理中，将人力资源彻底解放出来，通过建立数据信息共享平台的方式，实现了数据信息公开与共享（赵彦杰、唐颖淳、孙金成，2014）。

2.3 智慧云医院的发展现状

2.3.1 智慧云医院的宏观发展现状

在政治环境方面，智慧云医院的建立与发展得益于国家层面的大力支持。2018 年 4 月 28 日，《国务院办公厅关于促进“互联网+医疗健康”发展的意见》发布，标志“互联网+医疗健康”发展进入新的阶。按照意见的要求，在实体医院基础上，运用互联网技术提供安全适宜的医疗服务，同时，允许在线开展部分常见病、慢性病复诊，医师掌握患者病历资料后，允许在线开具部分常见病、慢性病处方。”（国务院办公厅〔国办发〕，2018）。智慧云医院的宏观发展现状

2018 年 6 月 20 日，《关于做好 2018 年国家基本公共卫生服务项目工作的通知》发布，根据该通知，借助于智能客户端、电视、APP、网站等形式，针对慢性病患者、孕产妇、0—6 岁儿童、65 岁以上老年人等重点人群建立电子健康档案（国家卫生健康委员会、财政部、国家中医药管理局，2018）。

2018 年 7 月 12 日，国家卫生健康委员会、国家中医药管理局联合发布《关于深入开展“互联网+医疗健康”便民惠民活动的通知》细化“互联网+医疗健康”规

则,明确指出要加快推进智慧医院建设,运用互联网信息技术,改造优化诊疗流程,贯通诊前、诊中、诊后各环节,改善患者就医体验(国家卫生健康委员会、国家中医药管理局,2018);2018年8月31日,《关于进一步推进以电子病历为核心的医疗机构信息化建设工作的通知》发布,提出推进电子病历信息化建设(国务院办公厅(国办发),2018)。

2019年5月17日,中国政府网公布了《深化医药卫生体制改革2019年重点工作任务》明确指出,目前,“云医院”已经在中国多地开始启动,未来“智慧云医院”在突破信息孤岛的隔阂的同时,力争破解医改难题,实现医疗服务创新,满足人民群众的服务需,在任务要点中,将网络诊疗服务将逐步纳入医保支付范围,从而进一步助推智慧云医疗产业的发展(中国政府网,2019)。

从国家政策的层面分析,智慧云医院的建立与运作受到国家政策支持,智慧云医院处于有利于其发展的政治环境中。

在经济环境方面,根据前瞻产业研究院官网整理的统计数据显示,2009年中国互联网医疗市场规模仅为2亿,主要还停留在PC互联网阶段,医疗信息化刚刚起步,以医疗广告、线上问诊和医疗信息搜索为主,属于行业的一个探索期。之后随着移动互联网的普及,用户规模扩大以及软硬件等基础设施的不断完善,各类创业企业纷纷涌入,互联网医疗的认知度开始广泛形成,到了2012年,中国互联网医疗行业市场规模升至67.1亿元。此后,在 market 需求的不断增长与国家政策的支持下,互联网医疗行业快速成长,数据和服务进一步完善,细分领域开始出现独角兽,市场增长率也逐年稳步上升。2016年医疗卫生行业的信息化市场规模达到333.8亿元人民币,比2015年增长10.38%,呈现高速增长的态势。2017年中国医疗信息化市场规模达到375.2亿元,2018年中国互联网医疗行业市场规模达到491亿元,同比增长51.08%。智慧云医院由此处于一个持续稳定发展的经济环境中(前瞻产业研究院,2019)。

在社会环境方面,众多民生问题中,“看病难”一直是老百姓最关心的民生问题之一。由此导致的挂号难、排队拥挤、住院难、医患关系紧张等一系列问题更是成为社会矛盾的焦点。随着信息时代的发展,互联网医疗成为改写医疗行业应用历史并解决这些问题的重要途径。基于互联网医疗发展而逐渐进入到智慧云医疗阶段,即“云医院”,云医院利用云计算、物联网、移动互联网及传感器技术,正在成为集健康管理与疾病预防、网上诊疗、康复、养老照护为一体的远程医疗服务与协同平台(詹庆,2013)。

在技术环境方面,智慧云医院的产生与发展依托于技术因素,基于云技术、云计算、物联网、大数据等技术的应用,产生“互联网+医疗”的模式,由此而达到了

满足群众需求、有效整合区域医疗资源的目标，其应用取得了良好的效果。在 5G 技术与人工智能未来发展的背景下，人工智能+大数据，NB-IoT+物联网芯片等技术也会应用到智慧云医疗中，助推智慧云医院的发展（俞乐欣等，2019）。

2.3.2 智慧云医院的行业发展现状

智慧云医院从分裂性走向合作性阶段，即医院、科研机构、疾控中心等医疗机构将其自身的医疗服务能力发布到云端后，患者就可以随时、随地通过医疗云服务端口享受医疗服务；而这些机构反过来也可以利用其它机构的数据进行挖掘研究，以提高自身医疗服务能力。最终形成一个可以不断自我演进、自我丰富的智慧医疗云服务生态系统（前瞻产业研究院，2019）。

2.3.3 智慧云医院的市场发展现状

中国目前已经进入到老龄化社会。随着人口老龄化的加剧，从 2013 年到 2015，中国的养老政策由扶持老人转向扶持产业、扶持市场。新一代老年人口的教育水平、生活消费水平都有所改变，从长期发展来看，政策扶持智能养老产业，撬动的很可能是数以万亿计的银发市场，智慧云医院的市场发展前景较好（前瞻产业研究院，2019）。

2.3.4 智慧云医院面临的挑战

云医院作为一个新兴的事物，在发展过程中必然也会受到现实环境影响与制约。主要是表现在技术引进与应用目标，市场与公共服务关系，品牌建设内容与方式等诸多方面，这些影响的存在也会使得智慧云医院的定位发生偏移，影响到其公共服务职能发挥，在此条件下，智慧云医院就会面临来自于自身职能定位方面挑战，一旦职能定位不准确，且没有及时予以改善，就会使之无法正确发挥其职能，以至于会背离其服务于社会的根本宗旨（前瞻产业研究院，2019）。

2.4 关于智慧云医院定位的相关研究

由于笔者是中国智慧云医院的第一线工作者，以笔者取得的资料和访谈资料为主要的来源，而且主要访谈对象为中国人，同时本文的诊疗定位其中一个重要的影响因素是 5G 的蓬勃发展，中国在这方面的发展速度相较于其他国家具有一定的优势。而且了解中国以及国外有关的学术动态和搜集参考资料，有利于科研工作的继承性发展，好的研究课题均具有承前启后的作用。无论在进行科研设计或

科学研究时,研究人员都要充分占有资料,否则心中无数,缺乏情报,难免重复别人的研究项目。故此将分为中国和中国以外的国家这两方面进行讨论。

2.4.1 中国的研究现状

(1) 智慧云医院定位背景研究

胡珊(2019)运用统计的研究方法和实证的研究方法,统计分析中国医疗卫生资源的整体资源配置、运营情况和利用情况,通过这些实际情况说明我国医疗卫生事业发展的特点和趋势,并且结合理论证明建立智慧云医院在区域公共医疗服务中作用问题。研究证明,智慧云医院的建立,是为本地区提供高质量公共医疗服务作为其定位,由此而发挥其提高医疗资源的利用效率,整合医疗资源作用,也同样验证了建立智慧云医联体的必要性和可行性。

(2) 智慧云医院定位指标问题研究

曹力(2016)对互联网技术应用条件下的医院定位问题予以研究,研究的结果表明,互联网技术应用的条件下,诊疗定位、市场定位、价格定位构成其定位主要的评价指标。

杨家兴、杨纲(2013)在对互联网医院品牌定位问题分析中,在对品牌定位战略实施的评价标准研究中,品牌建设支持度,品牌建设内容,以及品牌建设方式,以及品牌建设的效果成为其主要的四个二级指标。

樊嫚(2012)在对数字化医院的服务模型的构建中,提出数字化医院定位的一主二辅的评价体系。一主即是技术指标,二辅是市场评价指标、价格评价指标。在一主二辅的评价体系中,二级指标细化为10个二级指标。

(3) 智慧云医院定位问题与对策研究

黄明朗(2019)是以A智慧云医院为案例研究其定位问题。研究中应用定量数据分析的方法,得出智慧云医院准确定位的必要性,同时也对智慧云医院定位过程中所存在的问题进行分析。研究发现,智慧云医院在运作的过程中,遭受到定位不准确问题。具体表现在重市场而轻公益,重高新技术而忽视技术应用性等,不准确的定位就使得智慧云医院无法承担起社会公共服务的责任,同时也没有实现技术与效益有机结合,自我发展空间被压缩。针对问题,提出要建立起适合于智慧云准确定位基础上的发展模式,即准确对智慧云医院予以定位,有利于A市优化卫生医疗资源配置,促进该市的医疗公共服务水平不断提升,同时指出,形成智慧云医院承担社会公共服务的定位是医疗卫生机构发展的必然趋势,围绕这一定位,智慧云医院市场发展与公共服务的利益得到均衡,技术应用也会趋向于现实应用价需求。

周志文等(2019)案例中对某智慧云医院的定位问题予以探究.某智慧云医院是在国家政策支持下成立的,并在其持续性发展的过程中组医院联合体,促进医疗服务整体水平提升。在政府的支持下,医联体运作愈加规范,其发展空间突破传统医联体发展的模式,其参与公共服务的领域得到进一步拓展,在定位上,强调的是公共服务性质。医联体起到了与基层医疗机构创建合作互动平台,并且开展对口专科的培训和合作,并且开通绿色转诊通道,并且通过确切的数据展示医联体建立后取得的骄人成绩,但是同时也在进一步分析了医联体所遇到的各种问题,其中对国家政策认知力不足成为其中一个比较突出方面。在政策认知力不足的条件下,对政策利用效率也就会下降,国家政策的有效性也就无法充分得到发挥,据此,文章在提出要使发展松散型的医联体模式走向紧密型的医联体模式同时,强调了国家政策支持性作用,这一作用会对其定位予以强化。

李雨晨、刘智勇(2019)对宁波市的智慧云医院的定位问题予以研究。宁波市的智慧云医院成绩斐然,在国内智慧云医院的发展中处于领先地位,但是在发展过程中面临着公共服务满意度不足等多数医联体建设都会面临的问题,这就对其区域性公共医疗服务的领军者的定位不符。论述中,择取的维度主要有医疗技术、医疗费用、医患关系,以及医疗环境等方面,满意度不足,制约着智慧云医院运作,据此,在文章中就已经出现的问题予以进一步论述,提出了提高公共服务满意度的对策。

曹凯(2018)WX智慧云医院的定位现状及存在的问题,在这中间重点阐述了WX智慧云医院的组建情况,并且通过调查客观综合评价WX智慧云医院定位与运作情况。通过分析得出WX智慧云医院存在的问题主要是社区服务中心根据实行的基层药品指导导致的药品种类不足,医保难以发挥其应有的作用,而住院患者自身也不愿意下转,病人对于下转的积极性不足,而且WX智慧云医院内的成员单位联系不够密切,信息化建设不足,且WX智慧云医院的保障机制缺失,这些原因都阻碍了WX智慧云医院建设和发展。文中通过总结中国内外智慧云医院准确定位及运作的先进经验,寻找解决智慧云医院定位问题的方法,得出要建立优化技术引入制度、转变服务理念,引进民间的资本和专业技术等策略。

(4) 智慧云医院定位应用研究

吴佳男(2018)是从定位的视角研究智慧云医院的运作。他认为,智慧云医院并不是传统上的医院运作模式,而是在城市公立大医院的主导下,将一定区域内的三、二级医院(基层医院)、社区医院、私立医院等所具有的医疗资源整合所构建起联合性的医疗运行机制与公共医疗卫生服务管理模式,在这一体制内,不同医疗机构具有共同的医疗定位,权责明确清晰、分级诊疗的特点,构建信息共

享平台成为维持其正常运作的技术保障。经过作者的研究表明，智慧云医院在运作中，将依托于智慧云系统，有效整合区域内的医疗资源，促进医疗服务优势互补和医疗资源的公平性与可及性作为主要的目标，尤其在优势资源与当地三级医院与社区医院的联合中，会将优势的医疗资源转移到联合体中的其他医疗机构，从而达到医疗资源的均衡化发展，并实现其最初的定位，这一研究成果对本文的研究具有启示，使得本文进一步认识到智慧云医院准确定位的重要意义之所在。

孙向东、杜丽君（2018）在研究中认为，智慧云医院的准确定位是实现其正常运作的基本指导。智慧云的应用突破单一医院系统内的应用，立足于区域性医疗资源的配置与应用，由此而建立起信息共享的智慧云平台，这就与准确定位相一致。在具体的运作中，就是坚持原有定位基础上，以 1 家高水平大学附属医院为主导，将城市中的二级医院、康复医院、护理保健医院，以及社区内医疗服务机构联合起来，形成“1+X”的模式，在整体的趋向上，就是立足纵向垂直为主线，利用智慧云平台将一定区域内的医疗资源有效整合起来。研究表明，医疗资源在整合的过程中，智慧云平台可以促进医疗资源互通。即在线上发挥优质医疗资源的作用，即有高水平医生实施线上“诊”，再根据诊疗结果就近实施线下“疗”。在文章中，重点分析其运作流程中的优势，即是优势医疗资源可以向处于劣势的医疗机构转移和带动，从而就在事实上促进基层医疗机构服务水平提高。根据这一研究，本文得出启示，其智慧云医院的定位会对其应用产生指导性作用，准确的定位可以解决基层医院诊断、治疗方案、高端医疗检查等医疗难点，促进医生多点执业，探索双向转诊模式的实现。

张静等（2017）认为处于主导性地位医院在本区域内掌控优势的医疗资源，有能力为基层医疗机构提供医疗资源，在其定位中，地区医疗服务的领导者定位成为必然。信息化手段应用则是促进这一可能性成为现实，突破时间与地区限制。智慧云的应用之一，就是要实施远程医疗协作，即是在构建远程医疗服务网络基础上，以掌控优势医疗资源的所属医疗机构。在本文研究中，一方面是从 DG 云医院所建立的协同医疗网络运作现状角度概述智慧云医院定位的主要原因，以及运作，另一方面，又立足于此过程中存在不足现实，提出通过强化智慧云医联体建设路途，来进一步提升云医院的公共定位的效能。

2.4.2 中国以外的研究现状

英国在建立医疗服务体系过程中，是以公共服务最大化作为其定位，在此定位的作用下，推行普及型的公共医疗服务体系，并建立起相对完善的保障措施。英国最早实施和发展社区卫生服务，有着最为彻底、最为全面的全民医疗保健体

系，其公立医疗系统覆盖国内 99% 的地区。英国的社区卫生服务体系的基础就是“守门人”制度，其全科医师首诊制得到最严格、最彻底的执行。这种制度着重点就是社区居民按就近原则必须在一个全科医师这里进行登记和注册，建立连续的稳定的医疗卫生保健关系。区域性的医联体依托于网络，利用大数据积累病患与社区居民的相关数据信息，从而提供高效的服务。在运作中，主要负责对接各全科医生，提供培训、患者转运、医疗协助等，以保障全科医生为主（Larivière, 2017）。

美国的医疗服务体系的市场定位十分鲜明，这一定位说明医疗服务体系是由市场主导，医疗体制高度市场化，其医疗服务主要是以竞争为主的私营模式。私人家庭医生提供主要的医疗服务，其中的远程医疗就成为了特色，这种模式发展实践较为长久，发展模式也比较完善。大多数患者借助于远程医疗实现了家庭医疗保健，当患者病情需要时，可以经过远程医疗与家庭医生取得联系，在有必要的条件下，经家庭医生的介绍去大医院就诊。区域性的医联体主要为个人医生的自由行为，基本不存在政府层面的区域医联体（Hui, 2015）。

在澳大利亚，服务的公益性成为其定位。在其运作过程中，强调的是费用控制机制和全科医生严格的双向转诊制度的完善。澳大利亚的卫生服务医疗体系由社区、专科诊所、综合医院三个层级组成，各级医疗机构之间依靠网络建立起非常严格的联系，并且有着明确的分工。互联网技术在此过程中得到应用，通过建立资源共享平台的方式，使得各种信息资源在区域范围内得到共享，区域性分级诊疗行为得益于此。在澳大利亚医疗费用控制比较严格，政府在对医院进行总额预算制度的基础上执行第三方支付，这样医院会积极主动的将康复期病人转到社区以避免费用超支（Ponsignon 等, 2011）。

在德国，医疗服务的全民性成为其定位。给所有公民提供医疗保健服务的体系是法定的健康保险体系，德国七百多个疾病基金会对全国几乎百分之九十的健康保险进行了承担。依靠疾病基金会和居民与社区医院的合同，从而来对居民与社区医院的行为进行监督和调节。另外在德国医院服务和社区医疗服务严格分离、分工明确是其医疗卫生体制的一个重要特征。在德国社区医疗服务主要由家庭医生提供，而医院大多只提供住院医疗服务。而德国的医联体也是以基金会为依托，一个基金会下属的几个医疗机构，内部自行高低搭配，协作医疗，基金会内部进行协调和医保统一结算。分级医疗体系与结算系统的运作所依靠的是计算机系统，这就会使得不同系统的运作有条不紊（高大林, 2008）。

2.5 文献述评

在中国国内的研究中，主要是就智慧云医院的社会背景、智慧云医院运作现状、智慧云在医院定位与运作中的作用等方面予以研究，分析了如何利用智慧云促进医院更好发挥公共定位效能的问题，这就为本文的研究创造条件，提供借鉴。

就中国国外的理论研究而言，会对智慧云医院的定位与运作产生积极影响。智慧云医院所供给是公共服务，这一性质归属就要求政府必须要发挥引导与规范的作用，即在政府的引导下，智慧云医院调整自身的运作机制，强化行业监管，由此实现其定位，为社会提供高质量的医疗公共服务。

基于前述众多学者研究情况，特别是曹力（2016）对互联网技术应用条件下的医院定位问题的研究，本研究也是从互联网技术应用的条件下出发，把诊疗定位、市场定位、价格定位作为构成智慧云医院定位主要的评价指标予以深入调查和研究分析。此外还有杨家兴（2013）在对互联网医院品牌定位问题分析中，确定了智慧云医院定位的品牌定位战略。综合以上的文献研究方向和内容，对智慧云医院定位研究确定为诊疗定位、市场定位、价格定位与品牌定位四个维度研究内容，并从这四个维度进一步探讨各维度具体包含的不同维度，即智慧云医院定位的一级指标主要涵盖了诊疗、市场、价格，以及品牌四个方面。二级指标又细化为16个指标，技术指标（1，技术引入目标、2，平台构建与应用、3，数据信息应用），市场指标（4，市场作用评价、5，竞争优势、6，市场形象满意度评价，7，以及产品与服务对市场依存度），价格指标（8，价格制定、9，价格执行、10，价格应用效果、11，价格满意度、12，价格可持续性），品牌指标（13，品牌重视度、14，品牌建设内容、15，品牌建设方式、16，品牌建设效果）。

本研究正是基于前面学者的相关研究，确定了智慧云医院定位应从诊疗定位、市场定位、价格定位和品牌定位四个方面进行。

第三章 研究设计

3.1 研究思路

在本文的研究中，应用文献阅读法对相关文献，以及理论进行阅读与整理，形成本文研究的理论支撑；在案例分析中，应用案例分析法对 DG 云医院定位现状概述，根据前人研究发展状况，考虑结合实际，为收集实际一手样本数据，本研究采取访谈的方法，对 DG 云医院定位问题予以剖析，从而为问题解决提供实践层面的资料，有力结论得出。

3.2 概念框架

无论哪个医院建立起来都会涉及诊疗定位，市场定位，价格定位以及品牌定位的问题，没有定位就没有办法在市场上立足，在定位明确的情况下，才能将各种管理事情以及更好服务顾客的事情有序进行下去。本论文主要从四个定位方向对智慧云医院进行研究：

1、诊疗定位

诊疗定位是基于现代科学技术的飞速发展，尤其是 5G 技术、大数据技术、云计算技术、物联网技术、人工智能等数字技术的发展，这些新技术与医疗进行嫁接，对解决医疗资源不平衡、医疗资源的高效配置利用、避免医疗资源重复建设和造成不必要的浪费起到积极的技术支撑和推动作用。在本文研究即将交稿期间，随着 5G 技术和医疗领域相结合，医生可以隔空为患者诊病，可以远程指导手术，远程急救，同时还可以移动查房。5G 最大的特点在于高速率、低时延、大带宽，这几个特点恰恰适合了医疗领域的需求，充分发挥 5G 网络五联网大数据人工智能云计算等信息技术，为患者提供医疗服务，同时优化服务流程，加速医联体建设，升级院内核心平台。推进智慧云医院服务的产品研发、应用、推广和优化，实现优质医疗资源上下贯通。并且广东东莞中医院的全市首台“5G+智慧医疗战略合作”于 2019 年 7 月 25 日完成全市首台“隔空手术”（钟晨、张可、郑志波、刘承志，2019）。

2、市场定位

市场定位是指企业针对潜在顾客的心理进行营销设计，创立产品在目标客户心目中的某种形象或某种个性特征，保留深刻的印象和独特的位置，从而取得竞

争优势。简而言之就是在客户心目中树立独特的地位。目标客户主要针对医生医院以及病人，在区域或全中国范围内接入多家核心医院及医生的云平台，覆盖区域医联体的云平台；单一医院就诊流程的互联网平台化，针对广大病人建立健康管理及疾病预防、网上诊疗、康复、养老照护为一体的远程医疗服务与协同平台，智慧云医院在实际的运作过程中，能积极地参与市场竞争，利用好其占据的优势资源，能在积极的市场竞争中取得很好的经济效益。尤其是在协同医疗网络资源方面，如重症转运、突发性重大公共卫生事件、区域内的多极化医疗服务等方面可以发挥其巨大价值。

3、价格定位

医疗服务价格是对医疗服务作为商品交换所采取的一种价格形式，本质上是医疗服务价值的货币表现，是医疗机构对患者服务的医疗服务项目的一种收费标准，由于医疗服务不同于一般的商品，是属于公共产品的范畴，具有福利和商品的双重属性，在中国，国家是不向公立医院和医疗机构征税，同时，中央政府和地方政府给予一定形式的财政补贴。因此医疗服务价格不是通过市场的供需调节自发形成的，而是根据国民经济发展水平和居民的承受能力来确定医疗服务价格的水平。因此，在中国，医疗服务价格一般低于医疗服务价值。主要是用来弥补医疗机构的医疗支出。

智慧云医院价格定位，依据智慧云医院运作的成本与市场变化的现实需要，制定出合理价格，价格的调控与变化遵守国家政策，接受国家相关部门的监管。基于既有的价格定位，定价可以采取政府指导下的初次定价与市场定价相结合的新的定价模式。

4、品牌定位

科特勒（2009）认为，品牌定位有许多优点，一个有口皆碑的品牌往往能帮助企业更加顺利地涉足新的产品种类，并能引起消费者对新产品（服务）的立即确认和更快接受。里斯特劳特（2009）在《定位》一书中提到，定位就是品牌实现区隔。医院品牌定位有多方面的要素，主要包含三大要素：（1）医疗科学技术力量；（2）医疗服务质量；（3）医院文化的沉淀。技术力量在医院品牌定位中起到决定性的作用，可即便技术相对优势明显，医院服务和文化建设没有跟进，也会拖医院品牌建设的“后腿”。所以，这三者是相辅相成、协调统一的整体。构建具有特色的品牌，增加品牌的技术含金量，同时以品牌来带动和促进经济效益的不断提升，为病患提供更加优越的诊疗环境和诊疗服务，可以形成品牌的衍生效应。

3.3 研究方法

3.3.1 案例研究

案例研究法是实地研究的一种，研究者选择一个或几个场景为对象，系统地收集数据与资料进行深入研究，用以探求某一现象在实际生活环境下的状况。适合当现象与实际环境边界不清且不容易区分，或者研究者无法设计准确、直接又系统控制变量的时候，回答“如何让改变”、“为什么变成这样”及“结果如何”。是美国哈佛大学法学院在 1870 年创造的用于法律案列的一套理论。

在本文的研究中，选择 DG 云医院作为研究考察的案例对象，来研究智慧云医院的定位问题，即诊疗定位、市场定位、价格定位以及品牌定位问题。

本研究以 DG 云医院为研究对象，将市场定位、价格定位、诊疗定位以及品牌定位作为研究的主要内容，在确定的 13 项调查指标基础上进行了分群抽样调查、随机访谈等研究活动，最后通过调查统计数据，分析其现状，以及存在问题。

3.3.2 定性研究

定性研究（Qualitative research）是与定量研究相对的概念，或称质性研究或质化研究，是一种在社会科学及教育学领域经常使用的研究方法，定性研究是通过发掘问题、理解事件现象、分析人类的行为与观点以及回答提问来获取敏锐的洞察力。定性研究方法调查人类决策制定的理由和方法，如果说定量研究解决“是什么”的问题，那么定性研究解决的就是“为什么”的问题。本文通过“文献法与访谈法”，找出智慧云医院的定位问题并回答研究本文提出的“诊疗定位、市场定位、价格定位、品牌定位”影响智慧云医院的运作和发展。

3.3.3 访谈法

访谈法（Interview）又称晤谈法，是指通过访员和受访人面对面地交谈来了解受访人的心理和行为的心理学基本研究方法。因研究问题的性质、目的或对象的不同，访谈法具有不同的形式。根据访谈进程的标准化程度，可将它分为结构型访谈和非结构型访谈。访谈法运用面广，能够简单而叙述地收集多方面的工作分析资料，因而深受人们的青睐。通常有以下步骤：1) 确定访谈对象、内容、目标。2) 了解访谈对象。3)正式访谈。4)录音转述成文字。5)编码分析。6)总结评价访谈，形成报告书。

3.3.4 访谈对象

立意抽样也称为以意抽样，根据自己所研究的方向，选取那些适合于本研究的目的者，选取与智慧云医院相关的工作者进行访谈调查研究。滚雪球又称裙带抽样、推荐抽样，先随机地选取从事医疗相关工作的人员，访问这些被调查者之后，再请他们提供另外一些属于所研究的目标总体的调查对象，根据所提供的线索，选择此后的访谈对象。这一过程会继续下去，形成滚雪球的效果，最后得到本文研究所需的样本量。以 DG 云医院中的管理者作为访谈对象。DG 云医院在运作的过程中，其定位需要管理者做出决定，而作为管理者而言，则是对云医院定位予以认知，同时也是定位运作的具体参与者与实践者，因此有资格对智慧云医院定位运作实践情况予以评价，因此，访谈对象就确定为 DG 云医院中的管理者。

管理岗位人员。管理岗位人员选择标准是参与定位制定与管理人員，采取的是先报名，后择取的方法。被访谈者如下：

表 3.1 被访谈者职位及职责

被访谈者	管理职位	职责
对象一	办公室主任	协作院长对医院的日常运营管理工作的协调处理等
对象二	门诊部主任	负责管理医院门诊的日常工作，并分管医院信息化管理。
对象三	体检科主任	负责医院体检部门的日常工作
对象四	总务科主任	负责行政后勤、急诊科管理等工作
对象五	康复理疗科负责人	负责康复科的管理工作
对象六	信息科科长	负责信息科的管理工作，及时更正信息，传达正确的信息
对象七	业务副院长	分管科教科、总务科、医务科、财务科、人事科、信息科工作等

3.3.5 数据来源

本文涉及到的 DG 云医院定位访谈数据统计来源于前期预调研的访谈内容。针对问题拟设计的内容，从参与调查的人员中开展随机访谈，访谈的内容作为设计访谈内容。笔者认真听取相并记录，并获取相关研究素材。

通过调查得出调查的结果，在对调查结果的统计归纳整理分析中，在得出访

谈数据的基础上，可以透过现象得出本质化的结果，从而使得结论的得出具有科学化的特点。

在本文的研究中，DG 云医院成为被调查的对象。DG 云医院在建立之初，能够主动对自身予以全面定位，这就为其运作奠定基础，使其功能的发挥契合于原有的定位，其定位包含有四个基本组成，即诊疗定位、市场定位、价格定位，以及品牌定位。

3.3.6 访谈提纲

东莞智慧云医院定位与发展研究采访提纲如下：

1. 请问您在医院负责什么工作。
2. 请您描述东莞智慧云医院的精神、宗旨。
3. 请您对东莞智慧云医院目前的业务类型作一个描述，并请您对这些业务的重要性进行比较。未来东莞智慧云医院应该是重点发展那些业务？
4. 您认为东莞智慧云医院与传统医院相比拥有什么样的优势，它的核心竞争力是什么？相反的您认为东莞智慧云医院的劣势是什么？有面临哪些挑战吗？
5. 您认为东莞智慧云医院的诊疗定位(如医疗技术,信息技术等等)和资源与全国相比处在什么的水平？
6. 与附近同等传统医院相比东莞智慧云医院的定位是什么？
7. 请问您清楚东莞智慧云医院近期和远期的发展目标和计划是什么吗？您对这些目标有什么观点？

3.3.7 资料分析方法

本研究使用质性研究方法，相对智慧云医院的管理层进行深入访谈并录音，最后转译成第一手文本资料，并利用扎根理论的方法，对所涉及的深入访谈内容进行编码分析。通过事件与事件，事件与概念或者概念与概念之间进行比较最后得到概念化的方式进行编码。主要分为开放编码、轴心编码与选择编码三个组成部分。先是对原始资料进行逐句开放编码，概括被访谈者的访谈内容，初步形成一个概念。然后在开放编码的基础之上进行轴心编码，发现和建立概念、等级类属之间的各种相关关系。最后是选择编码，整合各种相关关系建立一个比较宽泛的理论框架，根据这个理论框架再次佐证各个部分的相关关系。

第四章 研究分析

4.1 资料分析与编码过程

4.1.1 访谈资料收集

本次收集到的资料，来源于各个医院的管理层人员，根据访问提纲对七位管理层人员进行深入访谈，由于被访问者与笔者相熟悉，所以访谈形式比较轻松，其中涉及比较简单情况就已笔记直接记录下来，同时还会录音记录，在整理资料的时候对录音细致分析转述成文本，有利于资料编码分析。被访问者共有七位，分别以对象一，对象二，对象三，对象四，对象五，对象六和对象七为代号。

4.1.2 资料编码

在本文的研究中，应用深入访谈。在访谈内容编制中，对收集到的访谈资料进行逐句编译，将概念提取出来。具体每个问题的资料编码如下：

请您描述东莞智慧云医院的精神、宗旨？

表 4.1 智慧云医院的精神、宗旨的开放编码分析

被访谈者	原始访谈资料	资料编码-概念提取
对象一	智慧云医院的精神、宗旨是以人为本。以人为本包括就是病人，同时也是医护人员，都是以人为本。从医生角度来说，就是通过智慧云医院让他了解一下患者，提早了解患者的一个信息，同时对患者的一个随访可以更加详细。对于患者来说，是从他准备住院，住院到出院的整个治疗过程中，他们很好的配合医生去做一些诊疗规划或诊疗计划。	A44.以人为本 A01.系统平台流程
对象二	精神宗旨就是方便患者，同时减少患者一些负担，能够为患者健康着想。	A39.方便患者
对象三	让患者就医更方便，医院设备和服务更加智能化和人性化。	A39.方便患者
对象四	支持以病人为中心，以医护人员为主导，服务广大民众的大众化医疗服务为宗旨，让老有所养，病有所医、健康中国 2050 的国家战略目标做出东莞智慧云医院的积极贡献。	A40.服务广大病人患者

续表 4.1 智慧云医院的精神、宗旨的开放编码分析

对象五	为患者和医生提供一个安全便捷的交流服务平台,缓解医患矛盾,小医院大医生的愿望不再是难事。	A02.安全便捷的交流服务平台 A35.缓解医患矛盾,减少不必要损失
对象六	应该是科技发展与医疗技术的有机结合和嫁接,宗旨是以病人、医生、管理者三者之间和谐共生发展。	A20.病人、医生和管理者和谐共存
对象七	我认为智慧云医院的精神和宗旨是减少医院对机房硬件设备和医疗软件的高成本投入和维护,并且打通设备与系统,系统与系统之间的数据互通,通过数据的云端高速计算实现更多数据分析和转移分发,辅助医疗事业的发展。	A01.系统平台流程 A03.数据信息应用

请您对东莞智慧云医院目前的业务类型作一个描述,并请您对这些业务的重要性进行比较。未来东莞智慧云医院应该是重点发展哪些业务?

表 4.2 智慧云医院业务的开放编码分析

被访谈者	原始访谈资料	资料编码-概念提取
对象一	智慧云医院目前的业务类型是以 APP 模式。APP 模式,医护人员有一个端口下的 APP,同时他可以看到他相应的一个患者的信息。作为患者,他有一个 APP 链接端口,这样的话他可以了解一下,医生给他下的医嘱啊,或者是今天的一个检查结果,这是一个 APP 模式。医院来说,它那个业务的话,它可以做个大数据的采集和大数据的分析,大数据的采集,比如说是,医嘱的使用包括药物和器械的使用。对病人来说,它可能就是一些相对于血液检查的结果,包括检查的一些项目做大数据的采集,同时它可以汇总,对以后的一些数据的统计有更好的一个作用。其实这些项目都是比较重要,因为它这种智慧云医院的话,它的初始时,第一个是以病人为中心,以医生为中心,同时也以医院为中心,它是三者有机结合在一起,而不是互相孤立的一个个体,所以说三者的话,不管是信息的采集,或者是一个信息的一个互动,都是很重要的。未来智慧云医院,它发展的一个重要业务,除了刚才所说的 APP 外,还有一个就是一些流程,包括有转诊的使用,同时,对大数据采集后一个数据的分析,这样的话可以让业界形成一个规范,也可以提供一个比较好的参数。	A07.APP 模式 A04.数据采集与分析 A03.数据信息应用

续表 4.2 智慧云医院业务的开放编码分析

对象二	<p>智慧云医院的业务类型，目前主要包括咨询、远程会诊、购药，基本就是这三大类。在这三大类当中，第一类咨询，咨询业务量大一些，因为病人因为工作原因不方便来医院就诊，他想就诊之前，找医生的一些咨询，也对病情有一些基本认识，他到医院找医生的时候也方便与医生沟通。第二类远程会诊，有些基层医院，比如技术水平没有那么多高超，想请国内外著名的专家会诊，可以通过智慧云医院这个渠道，从而达到进行远程会诊的目的。第三类购药，随着国家医改发展，药品品种多种多样，但是有些医院不具备某些药品，那就可以选择通过智慧云医院配送过去。未来智慧云医院应该是重点发展哪些业务？其实，这三类型都可以发展，但是与普通老百姓相关很大的业务类型是咨询，占到很大比重，同时，购药业务也是很关键，基本就是这二大类型业务需要重点发展。</p>	<p>A05.咨询、远程会诊、购药 A39.方便患者就医 A19.精准配送，降低成本</p>
对象三	<p>重点发展减少医生的基本看诊服务，减少医生看病压力，把精力解决重点疑难杂症的病人，减少患者排队时间，也让需要的患者得到快速解决方案。</p>	<p>A06.看诊服务 A39.方便患者 A31.节省时间成本</p>
对象四	<p>云医院建设包括医护系统、临床诊疗、运营管理、患者服务、大数据 AI 人工智能、智能决策、区域协同、信息交换集成平台、云网一体化数据中心的“智慧云医院”，5G 创新应用场景，运营医养大数据分析平台，运营患者全生命周期管理服务平台等信息化建设。 未来智慧云医院应该是重点发展可以考虑:打破目前药品集中采购、器械集中采购、设备招标采购等传统模式引起的虚高价格的局面。</p>	<p>A08.医护系统 A06.看诊服务 A03.数据信息应用 A24.区域协同 A04.数据收集与分析 A09.运营患者全生命周期管理服务</p>
对象五	<p>未来智慧云医院发展开治未病。</p>	<p>A10.利用大数据，监测预防疾病</p>
对象六	<p>智慧云医院，主要是基于云计算，云技术，互联网大数据等先进的互联网技术，通过互联网+医疗的模式来服务患者。</p>	<p>A03.数据信息应用 A40.服务患者</p>
对象七	<p>我认为智慧云医院应该包括院内业务系统、互联网医疗业务系统、智能辅助医疗业务系统、信息安全系统等几个类别。院内医疗业务系统包括我们传统的 HIS 等系统满足医院内医疗业务的云端业务处理；互联网医疗业务系统是医疗业务的延伸，需要在移动端实现医疗业务的处理：比如远程会诊、咨询、处方、结算、档案管理等等；智能辅助业务系统主要是通过云端数据智能分析返回的辅助诊疗数据供医护人员参考或辅助诊断；信息安全系统部分是智慧云医院的重要安全保障，对比传统本地部署和局域网的数据流转，数据安全的不确定性会增加很多。</p>	<p>A01.系统平台流程 A05.远程会诊 A39.方便患者 A11.诊疗数据的应用</p>

您认为东莞智慧云医院与传统医院相比，拥有什么样的优势，它的核心竞争力是什么？相反的，您认为东莞智慧云医院的劣势是什么？有面临哪些挑战吗？

表 4.3 智慧云医院的核心竞争力及所遭受挑战的开放编码分析

被访谈者	原始访谈资料	资料编码-概念提取
对象一	<p>智慧云医院与传统医院相比，它的优点还是比较明显。它是通过电脑电子系统，采取大数据后，通过它来分析，病人，医生和医院三者的关系，同时可以调整一下整个治疗流程，让整个治疗流程更顺畅。传统的医院，它基本上比如说一个病人来住院，他先挂号，找医生开单检查，然后才去进行有关项目的一个检查检验，最后把检查检验结果可以给医生，医生再开医嘱，最后他根据医嘱再进行拿药住院，它是比较传统的流程，这样的话会花很多时间在医院，同时让整个门诊系统，陷入一个缓慢的一个状态，甚至一个瘫痪状态。智慧云医院，它的好处就是可以通过大数据分析，比如说，哪些病人该做哪些项目，哪些可以做其他项目，这样的话，可以有机创造在一起，避免拥堵现象。所以说，智慧云医院，它最大的好处，让病人在医院的时间比较短，同时提高医生的工作效率，也让整个医院在里面的运转系统，进入一个比较平缓的状态，而不是出现某些部门过度拥挤或过度萧条状态。至于说，它的核心竞争力，最主要还是在于它的一个大数据的采集，还有一个大数据的分析，这些都是它的核心的竞争力。至于说它的劣势在哪里？毕竟智慧云医院，它只是一个新型的概念，这种概念，不管是对互联网，还是信息的采集，都是面临比较大的挑战，特别是大数据采集后，怎么大数据分析，都是面临很大的挑战。</p>	<p>A12.大数据分析与应用 A33.比传统医院更高效 A03.数据信息应用</p>
对象二	<p>智慧云医院与传统医院相比，它在交通方面占优势，交通费用会减少。另外，可以预约到合适的时间，这样安排比较快也方便。它的核心竞争力方便、价格要优惠、看病涉及的面很广泛。最大劣势，缺乏面对面交流，没有情感交流，这是最大缺陷，每个人温度不可能靠视频就可以感觉到。在人文关怀这方面，也缺乏。在国家政策医师法很明确规定，医生一定要当面对病人、他要体察，但是智慧云医院无法体察，缺乏这个基本要素。</p>	<p>A32.较少的交通成本 A39.方便患者 A43.缺乏人文情怀</p>
对象三	<p>优势就是让患者更快地就医。但是要完善好后续平台维护，让平台实现人工智能化。减少出现错误的机率。</p>	<p>A39.患者方便就医</p>

续表 4.3 智慧云医院的核心竞争力及所遭受挑战的开放编码分析

对象四	<p>“云医院”不同于传统医院模式，他是采取线上线下相结合开展医疗服务的医院，通过线上、线下的联动，既能实现门诊、住院、检查、体检的预约服务，又能实现定制的健康管理和咨询。</p> <p>它的核心竞争力在于云医院是指通过互联网这种按需易扩散得方式、通过互联网+医疗的模式为网民提供医疗服务的一种模式。</p> <p>智慧云医院的劣势是按照目前相关地区规定，云医院在线上可以是虚拟医院，但它无法独立生存，线下需要有一家实体医院做依托。</p> <p>面临挑战:要克服保护个人隐私的安全性问题。</p>	<p>A13.线上、线下的联动</p> <p>A21.定制针对性健康管理</p> <p>A22.实体医院为主，智慧云医院为辅</p> <p>A42.保护患者个人隐私</p>
对象五	<p>优势：1.让看不起病的患者可以通过基金、红十字会等一系列的慈善机构解决医疗费用的问题。2.更快、更准让患者找到适宜自己病情的专家、教授。</p> <p>劣势：1.不能深层地进行望、闻、问、切和患者的心理状态。</p>	<p>A34.慈善机构解决医疗费用</p> <p>A39.方便患者</p> <p>A42.缺乏人文情怀</p>
对象六	<p>与传统医院比较，在信息传递数据管理上有着明显的优势，比如慢性病管理，个人健康档案管理等。</p> <p>这些就是它的核心竞争力。</p> <p>它的劣势就是，它无法独立生存，只能寄生于传统医院。</p> <p>相关的政策法规滞后，个人移动数据和医疗隐私信息的安全性等问题，是它所面临的挑战。</p>	<p>A03.数据信息应用</p> <p>A21.针对性健康管理</p> <p>A42.保护患者个人隐私</p>
对象七	<p>智慧云医院的优势很明显，但是劣势也很明显：</p> <p>优势在于减少医院投入和维护成本，并提高医疗服务的水平，数据的平台化为管理决策、医疗大数据应用、大健康的实现提供了基础。这些也是智慧云医院的核心竞争力所在；而劣势在于云端与本地的数据通讯以及信息的完整性、稳定性和安全性，同时也是他所面临的巨大挑战。</p>	<p>A18.提高医疗服务的水平</p> <p>A11.医疗大数据应用</p> <p>A21.针对性健康管理</p>

您认为东莞智慧云医院的诊疗定位(如医疗技术,信息技术等等)和资源,与全国相比处在什么水平?

表 4.4 智慧云医院所处水平的开放编码分析

被访谈者	原始访谈资料	资料编码-概念提取
对象一	智慧云医院它的技术应该是在中国,会是比较领先的水平。因为它往往采集国内先进的一个互连网络系统,这种比较高端的技术水平融合在一起,然后最后才能产生智慧云医院,所以说智慧云医院它是所有高端的资源结合体,所以说它所处的位置都是比较靠前的,比较领先的位置。	A25. 高端的资源的结合体
对象二	智慧云医院处于普及老百姓这个层面,对高端医疗服务层次的人士来说是使用不到这个智慧云医院,还是处于初级状态。	A36. 老百姓层级的初级状态
对象三	处在中等发展水平。	A43. 中等及以上水平
对象四	东莞智慧云医院尚处在起步与发展阶段,还是在摸着石头过河,是在探索的过程,与北京、上海等全国的医疗水平相比还有很大的差距。	A36. 起步与发展阶段
对象五	处在中高端水平。	A43. 中等及以上水平
对象六	东莞智慧云医院的规划发展起步是比较早,东莞也是全国医改的试点城市,整体的医疗水平还是比较高的,与全国医疗水平相比应该处于中等以上水平,尤其是信息技术硬件方面政府投入比较大,支持力度比较大。	A43. 中等及以上水平 A14. 信息技术硬件大力投入
对象七	按照现在智慧云医院的发展相比医院传统的信息化现状是挺超前的,不管在技术、或者应用场景上都有很大差距。东部沿海经济发达地区一带走的比较前一些。	A43. 中等及以上水平

与附近同等传统医院相比，东莞智慧云医院的定位是什么？

表 4.5 智慧云医院的定位开放编码分析

被访谈者	原始访谈资料	资料编码-概念提取
对象一	智慧云医院，它的定位应该是更广泛一些。它就是可以根据不同资源，这种资源的话，除了对一个社区人员的一个管理，也可以对某个大的区域，比如说，镇、县、市，甚至省，甚至可以跨省的一个资源的管理，因为这种大数据，足够大的采集和分析，就能够把这些的信息，更好的有机化，这样对传统医院，会有更大的优势。医院更多面对的是一个区域，区域太强，智慧云医院，它是完全可以跨区域的，甚至多个智慧云医院在一起的时候，它可以形成一个更好的一个网络状态。它可以把各个医院的业务优势发挥出来，比如说这个医院的优点，比如说普外科，那医院的优点是骨科，其他医院是神经外科，当你碰到一个病人，他比较特殊或者疑难的时候，可以建议，或者引进他到另外一个他所专业的一个医院诊疗，同时让他整个诊疗过程中有一个存档啊，或者是一个信息的共享，这样对病人来说，他是一个就是优质资源的治疗，同时对医生来说，通过这个过程也能学习到其他科室或者其他专业的优点，现在不管是对病人的治病，对医生的医疗水平都是有一个提高。	A23.地域大范围覆盖定位 A15.云云互联，信息资料共享 A39.方便病患
对象二	目前，智慧云医院的主要业务类型是咨询和一般的用药，手术是无法操作，缺乏手术操作。比如一些医生的 OTC 或者一些非处方药或者简单的病用药可以实现，但是复杂的疾病是无法操作的。目前智慧云医院定位就是科普性，做不到很大的规模。	A05.咨询、用药业务 A41.品牌科普性建设
对象三	让患者更快捷方便，服务更贴心，更加智能化，做到省力省心。	A39.方便患者 A40.服务病患
对象四	计算、网络、存储统一界面管理,一个界面掌控所有多维数据可视化,助力高效决策,它寄生于传统医院,不能替代传统医院。	A22.实体医院为主，智慧云医院为辅
对象五	信息化，个性化。	A03.数据信息应用 A21.定制个性化健康管理
对象六	智慧云医院只能辅助传统医院，而不是颠覆传统医院，也不可能做到颠覆传统医院。	A22.实体医院为主，智慧云医院为辅
对象七	我认为智慧云医院就是医院发展的必然方向，是国家推进大健康产业发展的必经之路。	A38.国家扶持

请问您清楚东莞智慧云医院近期和远期的发展目标和计划是什么吗？您对
这些目标有什么观点？

表 4.6 智慧云医院目标与计划的开放编码分析

被访谈者	原始访谈资料	资料编码-概念提取
对象一	<p>它的发展，近期的话可能还是以那个区域为主，远期的应该还是以更大区域，反正最后还是以区域为主，至于说它最终的目标应该是让整个国内的各个医院有机组合在一起，这应该是最终目标。只有把国内的各个医院组合在一起，这样的话才能让国人享受更好的一个优质资源，同时也不会让国家出现资源浪费或者人才、资源、各种浪费，甚至可以把病人的信息采集形成大数据，这样的话，有利于读出我们国人各个检查检验的规范化的一个指标，而不是说所有东西都照搬国外的一个结果，比如说血常规，血常规很多结果，可能照搬国外的一些项目，白种人、黄种人、黑种人，其实他不同种族，他的血常规指标是不一样的，而不是按照它所给的参考值都列入里面，所以我们应该是读出咱们中国人应有或者更准确的一个参考值，而不是说照搬国外的一个参考值，这样对我们以后的一个诊疗过程更有帮助，特别是对疾病早发现预防更有帮助。</p>	<p>A23.地域大范围覆盖定位 A26.与传统医院有机组合 A03.数据信息应用</p>
对象二	<p>近期目标就是发展三大类业务，咨询、远程会诊、简单购药。</p> <p>远期目标做到这个病人不求医生，这是最终目标。能够把基本数据通过整合以后，智慧云医院有分析功能，利用云医院的人工智能，最终给医生提供一些数据作为参考，减少医生做一些繁琐的工作，最终为医生这个职业服务，这是必然的。</p> <p>智慧云医院最终发展方向，每个人自己都可以看病，不需要医生，这是必然的。所有的人自己都可以当医生，自己的健康自己掌握。所有的老百姓都很方便，自己的病自己都了解。如果这个技术发展好，可以制作很多便携式设备，相对于化的电子设备，电子化设备价格要便宜并且简易，每个人都可以使用它们来检查，通过智慧云医院撮合在一起，利用智慧云医院的分析数据的功能，每个人健康自己都知道。这个目标的实现很遥远。</p>	<p>A05.咨询、远程会诊、购药 A03.数据信息应用 A16.人工智能辅助医疗</p>
对象三	<p>云医院的最终目标是让病人、医生、医院和谐共生，让看病难这一困扰中国多年的民生问题能从根本上得到改善，让医疗资源得到公平公正的体现。</p>	<p>A20.病人、医生、医院和谐共生 A29.医疗资源得到公平使用</p>

续表 4.6 智慧云医院目标与计划的开放编码分析

对象四	作为一个新的事物，还需要时间和市场的检验。	A27.市场竞争检验 A28.市场需求检验
对象五	不断满足患者的需求，以优质的服务建立良好的口碑，让更多患者用享受到最高最好的医疗服务。未来将走进千家万户像如今的微信平台一样普及，便捷。	A29.医疗资源得到公平使用 A45.普遍化
对象六	智慧云医院的近期发展目标主要是一些慢性病的管理以及特定人群，特定病种和特定区域内的一些基础的医疗服务，远期的目标是多病种，区域的诊疗服务，充分地利用和整合医疗资源的配置。对这些目标持审慎乐观的态度，但是发展的阻力也是满大的。	A05.咨询、远程会诊、购药 A37.基础性检查 A23.地域大范围覆盖定位 A30.医疗资源合理配置
对象七	我想医疗信息化的发展在全国来看，要做到全国一盘棋是很不容易的，需要循序渐进。近期主要实现业务系统上云，实现数据互通和数据平台化；远期推动数据的深度应用，比如互联网医疗、人工智能辅助医疗，这就将使传统医疗形态产生重要的变化。“标准”问题是需要解决的核心问题。	A17.数据互通和数据平台化 A16.人工智能辅助医疗

通过对原始资料的概念提取，完成了开放性编码，同时以此作为下一步主轴编码和选择性编码的基础，

本论文通过对原始资料的分析比较，在开放性编码的基础上，再次进行主轴编码和选择性编码，通过多次对比分析得出，四个主要的核心概念，即诊疗定位，市场定位，价格定位与品牌定位。为了显示出这一层紧密的逻辑关系，本文将列出各个编码之间的相关关系如下：

4.2 DG 云医院诊疗定位

表 4.7 诊疗定位编码表

概念提取（开放编码）	主轴编码提取	选择性编码
A01.系统平台流程 A02.安全便捷的交流服务平台 A05.咨询、远程会诊、购药 A06.看诊服务 A07.APP 模式 A08.医护系统 A09.运营患者全生命周期管理服务	系统平台应用	
A03.数据信息应用 A04.数据采集与分析 A10.利用大数据，监测预防疾病 A11.诊疗数据的应用 A12.大数据分析与应用 A15.云云互联，信息资料共享 A17.数据互通和数据平台化	大数据应用	诊疗定位
A13.线上、线下的联动 A14.信息技术硬件大力投入 A16.人工智能辅助医疗 A18.提高医疗服务的水平	人工智能辅助	

DG 云医院的诊疗定位是基于市场发展现实趋势，经过科学论证的流程，积极引入高新技术，同时注重强化特色诊疗项目的技术支撑力，在诊疗定位的基础上实施技术建设。DG 云医院诊疗建设包括三个方面的建设：

一是云平台建设。A03.数据信息应用、A04.数据采集与分析、A10.利用大数据，监测预防疾病、A11.诊疗数据的应用、A12.大数据分析与应用、A15.云云互联，信息资料共享、A17.数据互通和数据平台化，按照 DG 云医院发展的目标和功能需求，建设 DG 云医院网络平台，目前部署在云平台上。2015 年 1 月，陆续完成了云 HIS 系统、移动端操作系统、安卓手机 APP、视频门诊系统等线上服务相关应用技术的开发，并与东莞四明大药房开展合作，实现了电子处方的网上流转功能。按照计划，DG 云医院网络平台将在适当的时间整体迁移到东莞政府云

平台。

二是系统平台建设。A01.系统平台流程、A02.安全便捷的交流服务平台、A05.咨询、远程会诊、购药、A06.看诊服务、A07.APP 模式、A08.医护系统、A09.运营患者全生命周期管理服务，线下医疗机构名称初步定为“DG 云医院”，坐落在东莞文化广场内，建筑面积 6600 平方米，自 2014 年 10 月开始建设，目前，工作人员和相关医疗设备开始陆续到位，已经于 2015 年 5 月底正式开业运营。

三是人工智能的引进与应用。A13.线上、线下的联动、A14.信息技术硬件大力投入、A16.人工智能辅助医疗、A18.提高医疗服务的水平，2015 年 2 月 10 日，东莞卫生计生委与华为正式签约组建“DG 云医院运营服务云医院有限公司”，按照 PPP 模式实施对“DG 云医院”的日常运营管理。人工智能的应用有利于高效运行。

智慧云医院的运作主体性优势之一就是达到了数据信息随时共享的程度，共享突破时间与空间的局限，使得智慧云不同环节与部门之间的协作处于无缝衔接的状态，造就智慧云医院运作的低成本与高效。

4.3 DG 云医院市场定位

表 4.8 市场定位编码表

概念提取（开放编码）	主轴编码提取	选择性编码
A19.精准配送，降低成本 A20.病人、医生和管理者和谐共存 A21.定制针对性健康管理	精准对口，针对性管理	市场定位
A23.地域大范围覆盖定位 A24.区域协同	大范围区域协同	
A27.市场竞争检验 A28.市场需求检验	市场自由竞争	
A22.实体医院为主智慧云医院为辅 A25.高端的资源的结合体 A26.与传统医院有机组合 A29.医疗资源得到公平使用 A30.医疗资源合理配置	实体医院和云医院结合 合理配置医疗资源	

智慧云医院市场定位,在智慧云医院在运作中,能够积极参与市场竞争,A27.市场竞争检验(通过进入市场,在市场中自由竞争,达到优胜劣汰的检验效果)、A28.市场需求检验。利用其占据优势的资源,在激烈的市场竞争中获取更好的经济效益。在市场定位的作用下,DG云医院采取的是抱团竞争的方式,A23.地域大范围覆盖定位、A24.区域协同,即借助于远程医疗服务与协同平台,整合区域内的资源,并依据自身资源优势与有利于市场竞争等因素运作,以协同医疗网络为例。

DG云医院建立协同医疗网络,是为了提高区域内不同医疗资源的协同运作能力,发挥自身优势资源领导能力。在重症转运、重大突发公共医疗卫生事件、区域医疗保障配套、区域多极化公共医疗卫生服务等方面有积极意义。

第一,在区域间的协同医疗网络,在重症转运方面,DG云医院发挥着巨大优势,重症患者在基层医院发现无法实施救治,通过DG云医院建立的区域间的协同医疗网络,可以在患者转运途中,将患者的生命体征、影像资料、生化指标等进行通向传输,让上级医院提前了解患者病情,做好相应的救治准备,开启急诊绿色通道,为生命争取时间,对心脑血管患者,急诊患者尤为有利。A22.实体医院为主智慧云医院为辅。

第二,通过DG云医院建立的区域间的协同医疗网络,可以让优质医疗资源覆盖基层地区,让百姓享受优质医疗资源的服务,提高当地整体医疗保障水平,特别是发生重大卫生应急事件时,DG云医院建立的区域间的协同医疗网络,可以迅速的构建超出当地医疗卫生水平的临时性医疗卫生应急处置机构,协助当地政府处理卫生应急事件。A29.医疗资源得到公平使用、A30.医疗资源合理配置。

第三,医疗大数据的有益积累。通过DG云医院建立的区域间的协同医疗网络,在区域内形成互动的医疗协作体的同时,不但可以形成区域内的医疗协同机制,由于远程协同医疗是建立在信息化的基础上的,这样区域内医院可以建立独立的医疗数据库和服务器,从而建立特有的医疗大数据库,积累区域内医疗大数据。A25.高端的资源的结合体、A26.与传统医院有机组合。

4.4 DG 云医院价格定位

表 4.9 价格定位编码表

概念提取（开放编码）	主轴编码提取	选择性编码
A31.节省时间成本 A32.较少的交通成本 A33.比传统医院更高效 A35.缓解医患矛盾减少不必要损失	节省时间成本、交通成本与医疗成本	价格定位
A34.慈善机构解决医疗费用 A38.国家扶持	费用扶持	
A36.老百姓层级的初级状态 A37.基础性检查	平民化，费用不能过高	

医疗服务价格是对医疗服务作为商品交换所采取的一种价格形式，本质上是医疗服务价值的货币表现，是医疗机构对患者服务的医疗服务项目的一种收费标准，由于医疗服务不同于一般的商品，是属于公共产品的范畴，具有福利和商品的双重属性，在中国，国家是不向公立医院征税，同时，中央政府和地方政府给予一定形式的财政补贴。A34.慈善机构解决医疗费用、A38.国家扶持。因此医疗服务价格不是通过市场的供需调节自发形成的，而是根据国民经济发展水平和居民的承受能力来确定医疗服务价格的水平。因此，在中国，医疗服务价格一般低于医疗服务价值。主要是用来弥补医疗机构的医疗支出。

智慧云医院价格定位，依据智慧云医院运作的成本与市场变化的现实需要，制定出合理价格，价格的调控与变化遵守国家政策，接受国家相关部门的监管。A38.国家扶持。基于既有的价格定位，定价可以采取政府指导下的初次定价与市场定价相结合的新的定价模式。

初次定价。初次定价是将购置成本价与政策控制价核算得出初始价，经过医院相关部门核准之后执行。A38.国家扶持。

市场定价。市场定价是在初始定价制定并执行一年为期限，根据市场的变化对价格予以重新核准。

智慧云医院与传统医院相比，它在交通方面占优势，交通费用会减少。另外，可以预约到合适的时间，这样安排比较快也方便，A31.节省时间成本、A32.较少的交通成本。它的核心竞争力方便、价格要优惠、看病涉及的面很广泛。

目前药品集中采购、器械集中采购、设备招标采购等传统模式引起的虚高价格的局面。要想打破这价格的窘境需要国家政策对云医院的大力支持。

4.5 DG 云医院品牌定位

表 4.10 品牌定位编码表

概念提取（开放编码）	主轴编码提取	选择性编码
A44.以人为本 A39.方便患者 A40.服务广大病人患者 A42.保护患者个人隐私 A43.缺乏人文情怀	以人为本	品牌定位
A43.中等及以上水平 A41.品牌科普性建设 A45.普遍化	品牌口碑	

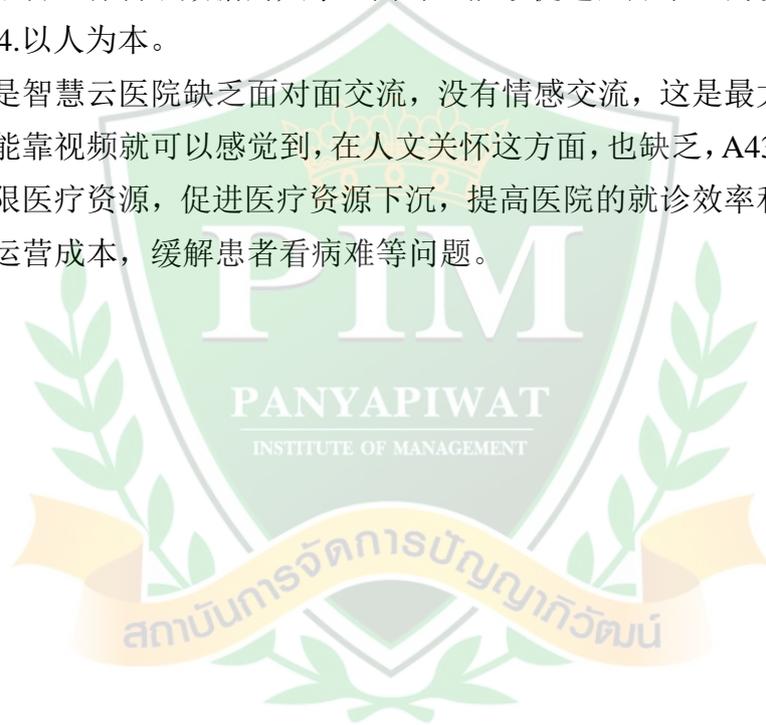
建构其具有技术特色的品牌，增加品牌的技术含量，同时以品牌促进经济效益不断提升，为病患提供更加优越的诊疗环境，形成品牌衍生效应。A41.品牌科普性建设、A45.普遍化。

同质化品牌。DG 云医院在运作中，借鉴已有的经验，通过建立区域医联体方式实施品牌传播。智慧云医联体在内部依托于智慧云的环境开展的诸如双向转诊、技术人员的培训、医疗检查，以及专家会诊可以使得三级医院，将自己的优势资源向二级医院与社区医院进行有序与针对性的转移，这不仅会提升资源的使用效率，还会在一定程度上产生品牌效益。

特色化品牌。DG 云医院有特色专科 8 个，具有资源优势，针对于此，积极实施网上治疗活动，打造特色品牌。DG 云医院的网上诊疗仅限于符合特色专科的特定病种、特定患者和特定范围的“三特”人群：一是专科医生为与其签约的病情稳定的慢性人群：一是专科医生为与其签约的病情稳定的慢性病(如糖尿病、高血压)复诊患者或病后康复患者实施的远程门诊便捷处方；A40.服务广大病人患者。二是家庭医生为与其签约的慢性病患者实施的不改变用药方案的网上便捷处方；A39.方便患者。三是家庭医生为与其签约的慢性病患者发起远程会诊，由上级医院专家提供诊疗意见，家庭医生实施的网上处方。此外，不少云医院还开展

了慢性病随诊服务、健康咨询和导诊服务等业务。智慧云医院从技术上实现了网上诊疗中所有音频、视频的全程记录，确保网上诊疗全流程的可回溯。以医生网上诊疗量、网上诊疗的及时性和患者对医生服务的评价等为依据，建立医生网上服务评价体系，以期实现对云医生服务质量的管理。智慧云医院，以人为本提高诊疗规划，其中最主要的作用就是方便患者，为患者的健康而负责，同时在医疗设备上尽可能的智能化，让诊疗服务更加的人性化，同时也需要管理人员在综合服务能力上提升，才能够更好为患者的服务，对医院的医疗资源配置进行合理规划，最终的受众还是大众，为了让他们方便，更要打造医疗系统和医疗大数据的共享平台，有利于数据的共享，同时也能够促进医疗事业的发展，A39.方便患者、A44.以人为本。

但是智慧云医院缺乏面对面交流，没有情感交流，这是最大缺陷，每个人温度不可能靠视频就可以感觉到，在人文关怀这方面，也缺乏，A43.缺乏人文情怀。整合有限医疗资源，促进医疗资源下沉，提高医院的就诊效率和诊断水平，节省医院的运营成本，缓解患者看病难等问题。



第五章 研究结论与未来展望

5.1 研究结论

调查的结果分析得出结论,智慧云医院的定位及其运作存在着智慧医院技术服务不足、智慧医院市场定位不明确、智慧医院价格服务性不足、智慧医院品牌建设弱化等诸多问题,这些问题存在会严重影响到智慧云医院的运作效能,降低其效益的获取,据此,准确定位,下文针对所存在问题,提出重新定位的策略。

5.1.1 深化医联体建设, 坚持智慧云医院诊疗定位

诊疗定位, 基于病患现实需求, 严格科学论证的流程, 适当引入高新技术, 注重以此提升公共服务的效能, 同时注重强化特色诊疗项目的技术支撑力,

(1) 建立公共医疗服务体系运作“服务”的理念

“服务”的理念就是要培育承担均衡化资源配置的公共医疗服务体系运作。智慧云医院是公共医疗服务体系中的重要运作形式, 在微观层面可以承担起相应公共医疗服务的职责。例如在区域间的协同医疗网络, 在重症转运方面, 发挥着巨大优势, 重症患者在基层医院发现无法实施救治, 通过医联体建立的区域间的协同医疗网络, 可以在患者转运途中, 将患者的生命体征、影像资料、生化指标等进行通向传输, 让上级医院提前了解患者病情, 做好相应的救治准备, 开启急诊绿色通道, 为生命争取时间, 对心脑血管患者, 急诊患者尤为有利。这符合智慧云医院的服务性性质。智慧云医院应该具有公益性与服务性的理念, 与社会公众联系紧密, 在社会公众健康保障中发挥至关重要的作用, 承担起相应的双向转诊、技术人员的培养、诊疗技术资源均衡的职责, 为小病诊疗、大病康复在社区、疑难重病到医院的新型医疗卫生服务构架形成夯实基础, 就智慧云医院而言, “服务”的理念实质就是即在自己的工作中, 将智慧云医院作为自己服务对象, 采取一切的手段为其参与新型医疗卫生服务创造条件, 举例来说, 可以发挥智慧云医院在人才培养层面的优势, 这样就可以从实际需求的视角出发来强化服务, 并坚持服务的动态化与实效性。

(2) 完善智慧云医院技术引进科学论证管理机制

第一, 形成部门对接机制

部门对接机制构建的过程中, 必须要形成横向对接的基本格局。横向对接主要包含了技术引进, 包括科学论证当中的平等主体, 技术引进控制, 医院的技术需求部门等都成为其中必要的要素, 也就是说, 智慧云医院内部的技术引进环节

突破了本部门的局限，上升到了智慧云医院整体发展的高度。针对智慧云医院来说，其内部的不同部门必须要与技术引进部门形成直接对接机制，同时要把智慧云医院技术引进负责部门地位抬高、职能强化，在具体的运作过程中，本文建议可以由智慧云医院中的技术引进负责部门作为主导者分配任务，进行信息沟通，当然，技术引进负责部门可以在上述内部联系的过程中建立外部联系，外部联系主要就是与以供应商为代表的合作-企业之间的关联。技术引进负责部门基于此就成为了信息汇集地，任务的分配中心，科学论证等，而技术需求控制则是在此过程中享受到信息上的便利，利用所获得的信息优势，明确了技术引进的目标，积极协调，组建技术引进科学论证专家委员会。

第二，建立批量订单联席评估制度

在供应商确定的基础上，需要制定出批量订单，需要指出的是批量订单一旦确立无法更改，不仅如此，批量订单还会与智慧云技术引进需求部门产生关联，即考量到是否在本阶段恰当满足诊疗的需求，并且避免出现订单不足，或者是订单过量问题产生，这也会对医院的运作产生影响，一旦出现订单过量问题，技术资源就存在被浪费问题，科学论证控制面临考验，据此，可以建立起建立批量订单联席评估制度，技术引进部门与供应商开发、技术引进提出部门、专家等共同参与到批量订单制定，其结果就会避免出现订单不足或者是过量问题发生，技术引进科学论证管理控制由此得到保障。

第三，制定监督计划

在上述两步的基础上，制定出监督计划，计划在执行的过程中受到监督，监督权赋予技术引进负责部门。而作为该部门来说，则需要建立起执行科学论证计划的专门性监督机构，监督机构肩负监督与管理的责任，有权对供应商、计划控制，以及技术引进后的运作效果等进行监督，同时负责各部门信息搜集与应对。

5.1.2 立足公共定位，均衡公共服务与市场之间关系

市场定位，在智慧云医院在运作中，能够积极参与市场竞争，利用其占据优势的资源，在激烈的市场竞争中获取更好的经济效益，同时建立起病患满意度与公共服务评价标准，实现市场、病患满意度，以及公共服务水平三者并行发展的市场竞争格局。

(1) 提升病患满意度

从病患的角度分析，病患进入医院的主要目的是身体上的疾病，这就会使得病患对医院的治疗技术提出比较高的期望，据此而言，医院的技术就会成为最为核心的问题，在医疗技术高的条件下，病患的疾病就会及时的治疗，身体在极短

的时间内得到恢复，由此而达到病患原有的期待所在，这就会使被评价者获得比较高的满意度，这就对医院提高技术诊疗与服务的水平提出要求，即医院为获得病患的高满意度，需要将技术水平的提升作为核心问题，据此可以从以下几个方面。

第一，立足于技术服务核心理念对医护人员予以教育，在教育中，可以采取案例研究、典型带动的方式实施教育，营造出注重个人医疗护理技术提升的氛围，其主要的目的就是通过宣传教育的活动，潜移默化对所有的医护人员产生影响，使之在自己的思想上注重技术的提升。

第二，强化对医护人员的技术培训，构建起差异化的技术培训体系，可以根据岗位作为标准，设立职业发展目标，在该目标的引导下，制定出相应的培训方式。

第三，引入大型仪器设备，并提供针对性的培训，仪器设备是技术应用的载体，在技术应用的基础上，会使得医院的医疗与护理效率大幅提升，据此，在采购先进设备基础上，可以对相关岗位的人员予以技术培训，提高其技术操作的能力，这就会使得医护人员的技术得到有效提升，也会使得技术效益得到最大化发挥。

医护的技术是完成自己使命，获得病患满意的作为主要的依据，但是，医护的品德与行为习惯会对满意度产生至关重要的影响，从原因的方面对此分析。

医生与护士的职责是救死扶伤，这一定位就明确指出了其具有无法完全用金钱衡量的内容，这就需要医生与护士在自己的工作中，不仅仅停留在履行自己的工作职责层面上，而是将救死扶伤搁置在首要的位置，只有如此，才会人性化应对工作中的各种情况，符合构建和谐社会的基本要求。反之，如果医生与护士在自己的工作岗位上，不讲奉献，追求的是物质与金钱，对不属于自己岗位职责的病患不管不问，即使自己的技术十分高超，所使用的设备十分先进，也无法达到救死扶伤的目的，有损医生的声誉，据此，医德医风对于每一位医生与护士都是相当重要的，可以从三个方面对此建设。

一是提升医德医风在考核中的占比。在绩效考核中，不仅仅是强调对医德医风的考核，还应该提高其占比，在标准的设置中，为提升其可操作性与覆盖度，可以采取设置最低标准的方式应予以考核。

二是建立严格的监管机制。引导病患参与到医德医风监管的系统中，在具体的实施中，建立起专门化的机构，实现内部监管与外部监管相结合的方式，提升监管的效率。

三是开展形式多样的教育活动。可以采取阶段性表彰与分散性教育相结合的

方式，在一定的阶段中，评选医德医风模范，并将其事迹广泛宣传，起到引领作用，分散教育则是利用职工培训与宣传的方式，强化其医德医风意识，使之在自己的行动中自觉遵循。

（2）均衡市场与公共服务之间的关系

重构市场定位。在完善智慧云医院运作的内部公共医疗卫生服务管理机制的时候，应该是从公共服务与病患满意度的视角出发均衡市场与公共服务之间的关系，可以给予智慧云医院运作自主发展空间，同时严格予以监管。

给予智慧云医院以相应的资源支配权。给予智慧云医院以相应的资源支配权是智慧云医院，在发展过程中的必然要求，没有自主权，就没有发展的积极性和创新精神，在智慧云医院内部根据实际运行的需求和资源运用效率的最大化体现，可以很好地发挥智慧云医院资源优势，发挥其特长，探索实际需求下最优医疗资源配置体制，为医改提供实证支撑和政策建议。同时多方面探索智慧云医院内部的创新性管理运行体制机制，如资本合理化运营、大宗医用耗材采买、人员合理化配置、探索医疗规模成本边界，这就会为市场与公共服务之间的关系均衡提供资源保障。

打造现代化制度体系，形成有力规制支撑。政府负责加强组织立法工作，即加强接受政府监管的智慧云医疗行业的立法，以及政府监管机构的立法工作，从而提升接受政府监管能力。在本文的研究中，主要是以地区级政府监管机构作为研究对象，这是因为地区级智慧云医院可以在公共服务方面发挥十分重要的作用，因此借助于立法的形式，则是赋予政府监管以相应的权利，同时为实现有效监管，必须要规范其行为，避免越权管理问题的发生，尤其是要使智慧云医院对自己的性质有一个良好地认知，即认识到所承担的公共服务职责，并根据相关法规来规范公共服务的行为。

5.1.3 打造完善监督机制，力促价格大众化发展定位

价格定位，以公共服务为导向，确立病患满意度、智慧云医院运作的成本与市场变化三者并行的定价策略，制定出合理价格，价格的调控与变化遵守国家政策，接受国家相关部门的监管。

（1）改革定价机制

医疗费用是压在病患家庭中的一座大山，尤其是对于患有重大疾病与慢性疾病的家庭来说更是如此，高额的费用往往会导致疾病家庭从小康的程度坠落到贫困家庭的境地，据此而言，费用往往成为影响到病患家庭，以及医患关系的重要因素。

在上文中，对医疗费用对医患关系所导致的问题，以及对病患家庭造成的伤害都进行了阐述与分析，对于病患的家庭而言，基于自身经济基础薄弱，以及医疗费用高居不下现实差距，必然会形成极为尖锐的矛盾，这一矛盾如果无法得到解决，其结果往往会激化矛盾，据此而言，就需要从调整医疗成本机构入手，促进病患医疗费用逐渐降低，这也是提高病患满意度的有效途径之一，可以从三个方面对此问题予以分析，提出具体问题解决对策。

第一，改革现有的价格体制。该体制的改革可以从源头与流通这两个方面入手，从源头上入手，就是指降低制药企业的综合成本，推行制药企业与用药机构之间的直接流通，其作用就是减少之间的流通关节，这也会对降低药价起到积极促进作用。

第二，缩短诊疗与住院周期。对于处于诊疗与住院期间的病人而言，其周期过长，必然会就增加其综合性的成本，因此，如果从降低综合成本的角度出发，就可以采取缩短其诊疗与住院周期的策略，这就需要医院为病患制定出优化的诊疗方案，提升其疾病治疗效果，并在其住院后及时跟进，从健康知识、护理知识、饮食知识等方面对其予以培训，提高其疾病预防的能力。

(2) 构建起价格运作的监督和评价体系

定价与价格运作的监督和评价体系应该是由政府主导，同时增加社会公众评价权。

一是对定价与价格运作的监督。对于正式纳入到智慧云医院的公共医疗服务体系各项技术运作开展监督，主要是对其价格制定与执行状况进行监督，而对于尚未正式纳入智慧云医院设施设备则是根据国家相关法规的规定，从运作的条件上予以保障，促使其尽快可以被纳入到公共医疗服务被监督体系中。

二是对定价与价格运作运作的评价。对于定价与价格运作体系运作，智慧云医院就应该根据国家相关法规与行业规则，制定出相应评价细则，对外公布，征求意见，予以完善，以此对定价标准、价格应用领域、价格调整等进行综合性的评价，其中评价体系建设可以逐步建立和深化，形成有针对性开展指标体系评价。

5.1.4 遵循特色化发展路径，形成院差异化品牌定位

打造高满意度的品牌，建构其具有人文、技术、服务为特色的品牌，增加品牌的人文含量，同时以品牌促进公共服务水平不断提升，为病患提供更加优越的诊疗环境，形成品牌衍生效应。打造品牌化的智慧云医院公共医疗服务体系运作打造智慧云医院品牌可以从三个方面着手。

第一是技术先行。一切品牌的打造最先树立的是品牌实力，如果没有实力，

品牌无从建立，对于医疗机构而言实力就是疑难重症救治以及医疗服务体系建立，医联体间在协作医疗，发挥比较优势的同时，也要积极提升自身技术实力和服务品质，用优质高效的医疗卫生服务来回馈患者，让广大患者受益；

第二，提高智慧云医院运作的文化水平。智慧云医院运作必须要得到文化支撑，通过建立起特色化文化，使得智慧云医院在履行其公共服务职责中具有浓郁人文性，这就会使得品牌价值得到进一步丰富；

第三，对智慧云医院品牌予以宣传。医联体品牌价值的衍生，离不开对外宣传，借助于宣传，不仅仅会使得内部员工深入人心，认同品牌所带来的价值导向，在自己工作中约束自己行为，提升服务水平。同时，也会使得社会对品牌有了更加深入理解，进而会对智慧云的公共服务实施社会评价与监督。

5.2 研究不足对未来的展望

针对问题，本文提出深化医联体建设，充分运用互联网、云计算、大数据、5G 技术、物联网、人工智能技术的发展契机，坚持智慧云医院诊疗定位；立足公共定位，均衡公共服务与市场之间关系；打造完善监督机制，力促价格大众化发展定位；遵循特色化发展路径，形成院差异化品牌定位等策略。

在本文的研究中，基于研究者理论水平、实证性材料的搜集与处理，以及对策缺乏应用性问题存在，降低研究结论得出的价值，据此，在今后的学习与工作中，力求使用实践予以检验，同时，针对问题，不间断予以解决，并对所提出的重新定位的策略予以完善。

参考文献

- 曹凯（2018）. 徐汇云医院迭代. *中国医院院长*, (01), 80-81.
- 曹凯（2018）. 云医院平台大有可为. *中国医院院长*, (07), 78-79.
- 曹力（2016）. 互联网上的医疗新生态--广东云医院. *现代医院*, (09), 405.
- 曹力（2016）. 宁波云医院初见成效. *中国卫生*, (07), 49
- 陈敏（2016）. 精准医疗，“云医院”能做什么？. *宁波日报*, (07).
- 戴维·奥斯本、特德·盖布勒（1996）. *改革政府*（4）. 上海：上海译文出版社.
- 樊嫒（2012）. *基于下一代互联网的数字化医院服务模型及框架研究*. 华东科技大学，武汉.
- 高大林（2008）. 德国卫生保健制度. *国外医学卫生经济分册*, 15（4）:145-148.
- 国家统计局（2017）. 2017年国民经济和社会发展统计公报. 北京：国家统计局
- 国家卫生健康委员会、财政部、国家中医药管理局（2018）. 关于做好2018年国家基本公共卫生服务项目工作的通知.
- 国家卫生健康委员会、国家中医药管理局.（2018）. 关于深入开展“互联网+医疗健康”便民惠民活动的通知. 北京：国家卫生健康委员会、国家中医药管理局
- 国务院办公厅（国办发）（2018）. 关于进一步推进以电子病历为核心的医疗机构信息化建设工作通知. 北京：国务院办公厅
- 国务院办公厅（国办发）（2018）. 国务院办公厅关于促进“互联网+医疗健康”发展的意见. 北京：国务院办公厅.
- 胡珊（2019）. 宁波互联网医疗：公益色彩下寻求患者满意度最大值. *宁波通讯*, (08), 14-17.

- 胡陶然、乙立晴、杨之葵（2018）. 基于医联体的智慧健康养老综合服务信息模式构建. *合作经济与科技*, (10), 155-157.
- 胡志坚（2012）. 集成平台在医院信息系统建设中的应用. *中国卫生信息技术交流大会暨两岸四地卫生信息化交流会议*. (07), 18.
- 黄明朗（2019）. 努力打造百姓满意的“云医院”. *宁波通讯*, (08), 24-25.
- 焦艳玲（2017）. 互联网医院法律地位与法律关系探讨——以“宁波云医院”为视角. *中国卫生政策研究*, (10), 72-75.
- 科特勒（2009）. 营销管理. 上海：格致出版社.
- 拉里维埃（Bart Larivière）、瓦法·韩麦迪（Wafa Hammedi）、瓦拉瑞尔 A.泽丝曼尔（Valarie A. Zeithaml）玛丽·乔·比特纳（Mary Jo Bitner）德韦恩 D.格兰姆勒（Dwayne D. Gremler）. (2017). *服务营销*. (7). 北京：机械工业出版社
- 李建宏、潘安、吴自力、叶挺盛、卓逸豪、徐苗桑（2016）. 基于实体医院的云医院就医新模式设计与应用. *中国数字医学*, (07), 17-19.
- 李雨晨、刘智勇（2019）. 我国云医院的 PEST-SWOT 分析. *中国医院管理*, (04), 40-42.
- 里斯特劳特（2009）. 定位. 北京：中国财经出版社.
- 梁斌（2019）. 李彦宏三大提案：完善电子病历，加强人工智能伦理研究. 01.10.2019, 检自：
<https://finance.sina.com.cn/review/jcgc/2019-03-04/doc-ihsxncvf9583301.shtml>.
- 林靖生、李国红、杨海俊、刘坤、吴韬（2018）. 新型医联体发展驱动力:智慧医院信息化体系建设研究. *中国医院*, (11), 10-13.
- 刘文生（2017）. 互联网医院潮起:一场前途未卜的试验. *中国医院院长*, (06), 46-53.
- 宁波市卫生和计划生育委员会（2015）. “云医院”:智慧医疗新实践. *宁波通讯*. (9), 79-88
- 前瞻产业研究院（2019）. 中国医疗信息化行业市场前瞻与投资战略规划分析报告. 19.09.2019, 检自：<https://bg.qianzhan.com>.

三胜产业研究中(2017).2017-2022年中国医疗行业发展模式调研与趋势前景分析研究报告. 23.09.2019, 检自: <http://www.china1baogao.com>.

孙向东、杜丽君(2018).宁波市基于分级诊疗的云医院平台探索与思考.《中国农村卫生事业管理》, (10), 1297-1300.

王伟杰、林耀、李毅强、杨伟建、孙世传、黄建隆(2017).厦门市第三医院云医院建设实践初探.《医疗卫生装备》, (08), 54-57.

吴佳男(2018).徐汇云医院:线下实体入云端.《中国医院院长》, (11), 41-43.

吴剑(2017).医院信息系统中SQL数据库服务器的安全维护分析.《数字通信世界》, (07), 17-22.

徐书贤(2018).脑卒中智慧医联体平台:打造同质医疗.《中国医院院长》, (22), 46-48.

杨刚(2017).“云”上就医——“遵医云医院”促优质医疗资源下沉.《当代贵州》, (03), 35.

杨家兴、杨纲(2013).二甲医院品牌战略定位分析.《重庆医学》, (34).

姚向科(2017).我国医疗卫生服务供给中的PPP模式研究.宁波大学, 宁波.

俞乐欣、王健、孟彦、付英杰、孔悦佳、闫卫华(2019).我国智慧医院发展的PEST分析.《智慧健康》, (19), 197-324.

詹庆(2013).云计算与智慧医疗系统建设.《信息系统工程》, (02), 133-134

张杰(2014).基于云平台的移动医疗系统设计与实现.长江大学, 湖北.

张静、水黎明、江志琴、赖黛黛(2017).宁波云医院的SWOT分析和对策研究.《中华全科医学》, (02), 338-342.

张书凡、韩翔、吴丹红、崔修涛、王惠英、王永明、任传成(2018).基于智慧医联体平台的脑卒中区域性管理新模式的建立.《复旦学报(医学版)》, (06), 805-810.

- 章佳倩、屠适、陈甜甜、唐琴（2017）. O2O 模式下未来就诊新趋势——云医院模式的探索研究[J]. *无线互联科技*, (16), 144-145.
- 赵彦杰、唐颖淳、孙金成(2014). 基于云计算的智慧医院平台设计与实现. *互联网天地*. (05), 08-14.
- 中国数据商业网（2018）. *2019-2024 年中国互联网医院行业专项调研及投资前景预测报告*. 20.09.2019, 检自: www.cn-bigdata.cn.
- 中国政府网（2019）. 深化医药卫生体制改革 2019 年重点工作任务. 北京: 中国政府网
- 周志文、胡珺、张雄、朱福（2019）. 上海徐汇云医院在分级诊疗实践中的探索与创新. *上海医药*, (03), 35-51.
- 朱晓露（2018）. “互联网+”智慧医院的医联体建设. *通讯世界*, (05), 327-328.
- Bar, L., David, B., Tor, W., Andreassen, W.K., Nancy, J.S., Chris, V., Nancy, V. & Wunderlich, A.D.K. (2017). “Service Encounter 2.0”: An investigation into the roles of technology, employees and customers. *Journal of Business Research*.
- Carine, L., Guillaume, G. & Vincent, K. (2015). User experience: A concept without consensus? Exploring practitioners’ perspectives through an international survey. *Computers in Human Behavior*.
- Celesti, A., Fazio, M., Romano, A., Bramanti, A., Bramanti, P., & Villari, M. (2015). An OAIS-Based Hospital Information System on the Cloud: Analysis of a NoSQL Column-Oriented Approach. *IEEE journal of biomedical and health informatics*, 3, 15-22.
- Chen, T, S., Chen, T.L., Chung, Y.F., Huang, Y.M., Chen, T.C., Wang, H.H., & Wei, W. (2016). Implementation of Online Veterinary Hospital on Cloud Platform. *Journal of medical systems*, 6, 40-46.
- Fahmi, N. T., & Anggreiny, A. (2017). Smart cloud system with image processing server in diagnosing brain diseases dedicated for hospitals with limited resources. *Technology and health care: official journal of the European Society for Engineering and Medicine*, 3, 25.

- Fawaz, A., Anthony, A., Clare, S., & Homoud, A. B. (2016). Strategic Value of Cloud Computing in Healthcare Organisations Using the Balanced Scorecard Approach: A Case Study from a Saudi Hospital. *Procedia Computer Science*, 6, 98-102.
- Frederic, P., Andi, S., Mike, W., & Juliet, H. (2015). Healthcare experience quality: an empirical exploration using content analysis techniques. *Journal of Service Management*, 3, 55.
- Hood (1991). A Public Management for All Seasons. *Public Administration*, 49(1), 4-5.
- Hui, K.L., Peng, L. (2015). Research Note — Migration of Service to the Internet: Evidence from a Federal Natural Experiment. *Information Systems Research*. 2, 15.
- Jean, H., & Ben, L.W. (2009). Decentralization and electoral accountability: Incentives, separation and voter welfare. *European Journal of Political Economy*. 3, 16-31.
- Kizer, K. W., Demakis, J. G. & Feussner, J. R. (2000). Reinventing VA health care: Systematizing quality improvement and quality innovation. *Medical Care*, 1, 38.
- Lian, J. W. (2017). Establishing a Cloud Computing Success Model for Hospitals in Taiwan. *Inquiry: a journal of medical care organization, provision and financing*, 7, 54.
- Ponsignon, F., Smart, P. A., Maull, R. S. (2011). Service delivery system design: Characteristics and contingencies. *International Journal of Operations Production Management*, 31(3), 324-349.
- William, D. L. (2006). Collaborative Public Management and Democracy: Evidence from Western Watershed Partnerships. *Public Administration Review*. (02), 15-35.
- Yan, Y. H., & Lu, C. L. (2016). An Assessment of the Application of Pharma Cloud System to the National Health Insurance Program of Taiwan and the Result in Hospitals. *Studies in health technology and informatics*, 6, 225.

附录 采访对象的原文及录音资料整理内容

对象 1 回答如下：

1. 请问您在医院负责什么工作。

对象 1：我是医院的办公室主任，主要协作院长对医院的日常运营管理工作的协调处理等。

2. 请您描述东莞智慧云医院的精神、宗旨。

对象 1：智慧云医院的精神、宗旨是以人为本。以人为本包括就是病人，同时也是医护人员，都是以人为本。从医生角度来说，就是通过智慧云医院让他了解一下患者，提早了解患者的一个信息，同时对患者的一个随访可以更加详细。对于患者来说，是从他准备住院，住院到出院的整个治疗过程中，他们很好的配合医生去做一些诊疗规划或诊疗计划。

3. 请您对东莞智慧云医院目前的业务类型作一个描述，并请您对这些业务的重要性进行比较。未来东莞智慧云医院应该是重点发展哪些业务？

对象 1：智慧云医院目前的业务类型是以 APP 模式。APP 模式，医护人员有一个端口下的 APP，同时他可以看到他相应的一个患者的信息。作为患者，他有一个 APP 链接端口，这样的话他可以了解一下，医生给他下的医嘱啊，或者是今天的一个检查结果，这是一个 APP 模式。医院来说，它那个业务的话，它可以做个大数据的采集和大数据的分析，大数据的采集，比如说是，医嘱的使用包括药物和器械的使用。对病人来说，它可能就是一些相对于血液检查的结果，包括检查的一些项目做大数据的采集，同时它可以汇总，对以后的一些数据的统计有更好的一个作用。其实这些项目都是比较重要，因为它这种智慧云医院的话，它的初始时，第一个是以病人为中心，以医生为中心，同时也以医院为中心，它是三者有机结合在一起，而不是互相孤立的一个个体，所以说三者的话，不管是信息的采集，或者是一个信息的一个互动，都是很重要的。未来智慧云医院，它发展的一个重要业务，除了刚才所说的 APP 外，还有一个就是一些流程，包括有转诊的使用，同时，对大数据采集后一个数据的分析，这样的话可以让业界形成一个规范，也可以提供一个比较好的参数。

4. 您认为东莞智慧云医院与传统医院相比，拥有什么样的优势，它的核心竞争力是什么？相反的，您认为东莞智慧云医院的劣势是什么？有面临哪些挑战吗？

对象 1: 智慧云医院与传统医院相比, 它的优点还是比较明显。它是通过电脑电子系统, 采取大数据后, 通过它来分析, 病人, 医生和医院三者的关系, 同时可以调整一下整个治疗流程, 让整个治疗流程更顺畅。传统的医院, 它基本上比如说一个病人来住院, 他先挂号, 找医生开单检查, 然后才去进行有关项目的一个检查检验, 最后把检查检验结果可以给医生, 医生再开医嘱, 最后他根据医嘱再进行拿药住院, 它是比较传统的流程, 这样的话会花很多时间在医院, 同时让整个门诊系统, 陷入一个缓慢的一个状态, 甚至一个瘫痪状态。智慧云医院, 它的好处就是可以通过大数据分析, 比如说, 哪些病人该做哪些项目, 哪些可以做其他项目, 这样的话, 可以有机创造在一起, 避免拥堵现象。所以说, 智慧云医院, 它最大的好处, 让病人在医院的时间比较短, 同时提高医生的工作效率, 也让整个医院在里面的运转系统, 进入一个比较平缓的状态, 而不是出现某些部门过度拥挤或过度萧条状态。至于说, 它的核心竞争力, 最主要还是在于它的一个大数据的采集, 还有一个大数据的分析, 这些都是它的核心的竞争力。至于说它的劣势在哪里? 毕竟智慧云医院, 它只是一个新型的概念, 这种概念, 不管是对互联网, 还是信息的采集, 都是面临比较大的挑战, 特别是大数据采集后, 怎么大数据分析, 都是面临很大的挑战。

5. 您认为东莞智慧云医院的诊疗定位(如医疗技术, 信息技术等等)和资源, 与全国相比处在什么水平?

对象 1: 智慧云医院它的技术应该是在中国, 会是比较领先的水平。因为它往往采集国内先进的一个互联网和互联网, 包括网络系统, 这种比较高端的技术水平融合在一起, 然后最后才能产生智慧云医院, 所以说智慧云医院它是所有高端的资源的结合体, 所以说它所处的位置都是比较靠前的, 比较领先的位置。

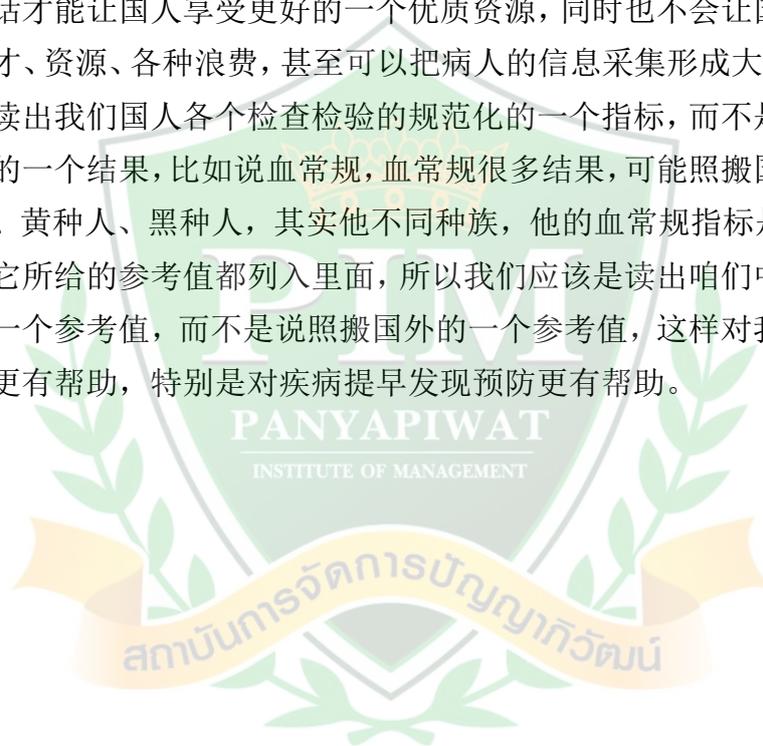
6. 与附近同等传统医院相比, 东莞智慧云医院的定位是什么?

对象 1: 智慧云医院, 它的定位应该是更广泛一些。它就是可以根据不同资源, 这种资源的话, 除了对一个社区人员的一个管理, 也可以对某个大的区域, 比如说, 镇、县、市, 甚至省, 甚至可以跨省的一个资源的管理, 因为这种大数据, 足够大的采集和分析, 就能够把这些的信息, 更好的有机化, 这样对传统医院, 会有更大的优势。医院更多面对的是一个区域, 区域太强, 智慧云医院, 它是完全可以跨区域的, 甚至有多个智慧云医院在一起的时候, 它可以形成一个更好的一个网络状态。它可以把各个医院的业务优势发挥出来, 比如说这个医院的优点, 比如说普外科, 那医院的优点是骨科, 其他医院是神经外科, 当你碰到一个病人, 他比较特殊或者疑难的时候, 可以建议, 或者引进他到另外一个他所专业的一个医院诊疗, 同时让他整个诊疗过程中有一个存档啊, 或者是一个信息的

共享，这样对病人来说，他是一个就是优质资源的治疗，同时对医生来说，通过这个过程也能学习到其他科室或者其他专业的优点，现在不管是对病人的治病，对医生的医疗水平都是有一个提高。

7. 请问您清楚东莞智慧云医院近期和远期的发展目标和计划是什么吗？您对这些目标有什么观点？

对象 1：它的发展，近期的话可能还是以那个区域为主，远期的应该是以更大区域，反正最后还是以区域为主，至于说它最终的目标应该是让整个国内的各个医院有机组合在一起，这应该是最终目标。只有把国内的各个医院组合在一起，这样的话才能让国人享受更好的一个优质资源，同时也不会让国家出现资源浪费或者人才、资源、各种浪费，甚至可以把病人的信息采集形成大数据，这样的话，有利于读出我们国人各个检查检验的规范化的一个指标，而不是说所有东西都照搬国外的一个结果，比如说血常规，血常规很多结果，可能照搬国外的一些项目，白种人、黄种人、黑种人，其实他不同种族，他的血常规指标是不一样的，而不是按照它所给的参考值都列入里面，所以我们应该读出咱们中国人应有或者更准确的一个参考值，而不是说照搬国外的一个参考值，这样对我们以后的一个诊疗过程更有帮助，特别是对疾病早发现预防更有帮助。



对象 2 回答如下：

1. 请问您在医院负责什么工作。

对象 2：我是医院门诊部主任负责管理医院门诊的日常工作。并分管医院信息化管理。

2. 请您描述东莞智慧云医院的精神、宗旨。

对象 2：精神宗旨就是方便患者，同时减少患者一些负担，能够为患者健康着想。

3. 请您对东莞智慧云医院目前的业务类型作一个描述，并请您对这些业务的重要性进行比较。未来东莞智慧云医院应该是重点发展哪些业务？

对象 2：智慧云医院的业务类型，目前主要包括咨询、远程会诊、购药，基本就是这三大类。在这三大类当中，第一类咨询，咨询业务量大一些，因为病人因为工作原因不方便来医院就诊，他想就诊之前，找医生的一些咨询，也对病情有一些基本认识，他到医院找医生的时候也方便与医生沟通。第二类远程会诊，有些基层医院，比如技术水平没有那么高超，想请国内外著名的专家会诊，可以通过智慧云医院这个渠道，从而达到进行远程会诊的目的。第三类购药，随着国家医改发展，药品品种多种多样，但是有些医院不具备某些药品，那就可以选择通过智慧云医院配送过去。未来智慧云医院应该是重点发展哪些业务？其实，这三类型都可以发展，但是与普通老百姓相关很大的业务类型是咨询，占到很大比重，同时，购药业务也是很关键，基本就是这二大类型业务需要重点发展。

4. 您认为东莞智慧云医院与传统医院相比，拥有什么样的优势，它的核心竞争力是什么？相反的，您认为东莞智慧云医院的劣势是什么？有面临哪些挑战吗？

对象 2：智慧云医院与传统医院相比，它在交通方面占优势，交通费用会减少。另外，可以预约到合适的时间，这样安排比较快也方便。它的核心竞争力方便、价格要优惠、看病涉及的面很广泛。最大劣势，缺乏面对面交流，没有情感交流，这是最大缺陷，每个人温度不可能靠视频就可以感觉到。在人文关怀这方面，也缺乏。在国家政策医师法很明确规定，医生一定要当面诊治病人、他要体察，但是智慧云医院无法体察，缺乏这个基本要素。

5. 您认为东莞智慧云医院的诊疗定位(如医疗技术, 信息技术等等)和资源，与全国相比处在什么水平？

对象 2：智慧云医院处于普及老百姓这个层面，对高端医疗服务层次的人士来说是使用不到这个智慧云医院，还是处于初级状态。

6. 与附近同等传统医院相比，东莞智慧云医院的定位是什么？

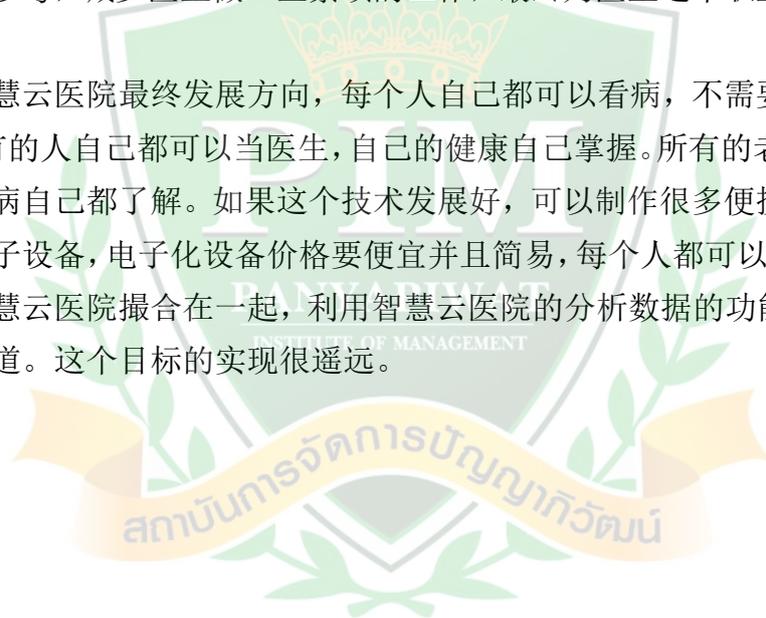
对象 2：目前，智慧云医院的主要业务类型是咨询和一般的用药，手术是无法操作，缺乏手术操作。比如一些医生的 OTC 或者一些非处方药或者简单的病用药可以实现，但是复杂的疾病是无法操作的。目前智慧云医院定位就是科普性，做不到很大的规模。

7. 请问您清楚东莞智慧云医院近期和远期的发展目标和计划是什么吗？您对这些目标有什么观点？

对象 2：近期目标就是发展三大类业务，咨询、远程会诊、简单购药。

远期目标做到这个病人不求医生，这是最终目标。能够把基本数据通过整合以后，智慧云医院有分析功能，利用云医院的人工智能，最终给医生提供一些数据作为参考，减少医生做一些繁琐的工作，最终为医生这个职业服务，这是必然的。

智慧云医院最终发展方向，每个人自己都可以看病，不需要医生，这是必然的。所有的人自己都可以当医生，自己的健康自己掌握。所有的老百姓都很方便，自己的病自己都了解。如果这个技术发展好，可以制作很多便携式设备，相对于化的电子设备，电子化设备价格要便宜并且简易，每个人都可以使用它们来检查，通过智慧云医院撮合在一起，利用智慧云医院的分析数据的功能，每个人健康自己都知道。这个目标的实现很遥远。



对象 3 回答如下：

1. 请问您在医院负责什么工作。

对象 3：体检科主任。

2. 请您描述东莞智慧云医院的精神、宗旨。

对象 3：让患者就医更方便，医院设备和服务更加智能化和人性化。

3. 请您对东莞智慧云医院目前的业务类型作一个描述，并请您对这些业务的重要性进行比较。未来东莞智慧云医院应该是重点发展哪些业务？

对象 3：重点发展减少医生的基本看诊服务，减少医生看病压力，把精力解决重点疑难杂症的病人，减少患者排队时间，也让需要的患者得到快速解决方案。

4. 您认为东莞智慧云医院与传统医院相比，拥有什么样的优势，它的核心竞争力是什么？相反的，您认为东莞智慧云医院的劣势是什么？有面临哪些挑战吗？

对象 3：优势就是让患者更快地就医。但是要完善好后续平台维护，让平台实现人工智能化。减少出现错误的机率。

5. 您认为东莞智慧云医院的诊疗定位(如医疗技术, 信息技术等等)和资源，与全国相比处在什么水平？

对象 3：处在中等发展水平。

6. 与附近同等传统医院相比，东莞智慧云医院的定位是什么？

对象 3：让患者更快捷方便，服务更贴心，更加智能化，做到省力省心。

7. 请问您清楚东莞智慧云医院近期和远期的发展目标和计划是什么吗？您对这些目标有什么观点？

对象 3：云医院的最终目标是让病人、医生、医院和谐共生，让看病难这一困扰中国多年的民生问题能从根本上得到改善，让医疗资源得到公平公正的体现。

对象 4 回答如下：

1. 请问您在医院负责什么工作。

对象 4：我是总务科主任，负责行政后勤、急诊科管理等工作。

2. 请您描述东莞智慧云医院的精神、宗旨。

对象 4：支持以病人为中心，以医护人员为主导，服务广大民众的大众化医疗服务为宗旨，让老有所养，病有所医、健康中国 2050 的国家战略目标做出东莞智慧云医院的积极贡献。

3. 请您对东莞智慧云医院目前的业务类型作一个描述，并请您对这些业务的重要性进行比较。未来东莞智慧云医院应该是重点发展哪些业务？

对象 4：云医院建设包括医护系统、临床诊疗、运营管理、患者服务、大数据 AI 人工智能、智能决策、区域协同、信息交换集成平台、云网一体化数据中心的“智慧云医院”，5G 创新应用场景，运营医养大数据分析平台，运营患者全生命周期管理服务平台等信息化建设。

未来智慧云医院应该是重点发展可以考虑：打破目前药品集中采购、器械集中采购、设备招标采购等传统模式引起的虚高价格的局面。

4. 您认为东莞智慧云医院与传统医院相比，拥有什么样的优势，它的核心竞争力是什么？相反的，您认为东莞智慧云医院的劣势是什么？有面临哪些挑战吗？

对象 4：“云医院”不同于传统医院模式，他是采取线上线下相结合开展医疗服务的医院，通过线上、线下的联动，既能实现门诊、住院、检查、体检的预约服务，又能实现定制的健康管理和咨询。

它的核心竞争力在于云医院是指通过互联网这种按需易扩散得方式、通过互联网+医疗的模式为网民提供医疗服务的一种模式。

智慧云医院的劣势是按照目前相关地区规定，云医院在线上可以是虚拟医院，但它无法独立生存，线下需要有一家实体医院做依托。

面临挑战：要克服保护个人隐私的安全性问题。

5. 您认为东莞智慧云医院的诊疗定位(如医疗技术, 信息技术等等)和资源，与全国相比处在什么的水平？

对象 4：东莞智慧云医院尚处在起步与发展阶段，还是在摸着石头过河，是在探索的过程，与北京、上海等全国的医疗水平相比还有很大的差距。

6. 与附近同等传统医院相比，东莞智慧云医院的定位是什么？

对象 4：计算、网络、存储统一界面管理，一个界面掌控所有多维数据可视化，助力高效决策，它寄生于传统医院，不能替代传统医疗、传统医院。

7. 请问您清楚东莞智慧云医院近期和远期的发展目标和计划是什么吗？您对这些目标有什么观点？

对象 4：作为一个新的事物，还需要时间和市场的检验。



对象 5 回答如下：

1. 请问您在医院负责什么工作。

对象 5：康复理疗科负责人。

2. 请您描述东莞智慧云医院的精神、宗旨。

对象 5：为患者和医生提供一个安全便捷的交流服务平台，缓解医患矛盾，小医院大医生的愿望不再是难事。

3. 请您对东莞智慧云医院目前的业务类型作一个描述，并请您对这些业务的重要性进行比较。未来东莞智慧云医院应该是重点发展哪些业务？

对象 5：未来智慧云医院发展开治未病。

4. 您认为东莞智慧云医院与传统医院相比，拥有什么样的优势，它的核心竞争力是什么？相反的，您认为东莞智慧云医院的劣势是什么？有面临哪些挑战吗？

对象 5：优势：1. 让看不起病的患者可以通过基金、红十字会等一系列的慈善机构解决医疗费用的问题。2. 更快、更准让患者找到适宜自己病情的专家、教授。

劣势：1. 不能深层地进行望、闻、问、切和患者的心理状态。

5. 您认为东莞智慧云医院的诊疗定位(如医疗技术, 信息技术等等)和资源, 与全国相比处在什么水平？

对象 5：处在中高端水平。

6. 与附近同等传统医院相比，东莞智慧云医院的定位是什么？

对象 5：信息化，个性化。

7. 请问您清楚东莞智慧云医院近期和远期的发展目标和计划是什么吗？您对这些目标有什么观点？

对象 5：不断满足患者的需求，以优质的服务建立良好的口碑，让更多患者用享受到最高最好的医疗服务。未来将走进千家万户像如今的微信平台一样普及，便捷。

对象 6 回答如下：

1. 请问您在医院负责什么工作。

对象 6：我在医院做信息科科长。

2. 请您描述东莞智慧云医院的精神、宗旨。

对象 6：应该是科技发展与医疗技术的有机结合和嫁接，宗旨是以病人、医生、管理者三者之间和谐共生发展。

3. 请您对东莞智慧云医院目前的业务类型作一个描述，并请您对这些业务的重要性进行比较。未来东莞智慧云医院应该是重点发展哪些业务？

对象 6：智慧云医院，主要是基于云计算，云技术，互联网大数据等先进的互联网技术，通过互联网+医疗的模式来服务患者。

与传统医院比较，在信息传递数据管理上有着明显的优势，比如慢性病管理，个人健康档案管理等。

这些就是它的核心竞争力。

它的劣势就是，它无法独立生存，只能寄生于传统医院。

相关的政策法规滞后，个人移动数据和医疗隐私信息的安全性等问题，是它所面临的挑战。

4. 您认为东莞智慧云医院与传统医院相比，拥有什么样的优势，它的核心竞争力是什么？相反的，您认为东莞智慧云医院的劣势是什么？有面临哪些挑战吗？

对象 6：智慧云医院，主要是基于云计算，云技术，互联网大数据等先进的互联网技术，通过互联网+医疗的模式来服务患者。

与传统医院比较，在信息传递数据管理上有着明显的优势，比如慢性病管理，个人健康档案管理等。

这些就是它的核心竞争力。

它的劣势就是，它无法独立生存，只能寄生于传统医院。

相关的政策法规滞后，个人移动数据和医疗隐私信息的安全性等问题，是它所面临的挑战。

5. 您认为东莞智慧云医院的技术(如医疗技术,信息技术等等)和资源，与全国相比处在什么水平？

对象 6：东莞智慧云医院的规划发展起步是比较早，东莞也是全国医改的试点城市，整体的医疗水平还是比较高的，与全国医疗水平相比应该处于中等以上水平，尤其是信息技术硬件方面政府投入比较大，支持力度比较大。

6. 与附近同等传统医院相比，东莞智慧云医院的定位是什么？

对象 6：智慧云医院只能辅助传统医院，而不是颠覆传统医院，也不可能做到颠覆传统医院。

7. 请问您清楚东莞智慧云医院近期和远期的发展目标和计划是什么吗？您对这些目标有什么观点？

对象 6：智慧云医院的近期发展目标主要是一些慢性病的管理以及特定人群，特定病种和特定区域内的一些基础的医疗服务，远期的目标是多病种，区域的诊疗服务，充分地利用和整合医疗资源的配置。对这些目标持审慎乐观的态度，但是发展的阻力也是满大的。



对象 7 回答如下：

1. 请问您在医院负责什么工作。

对象 7：我是医院的业务副院长，主要分管科教科、总务科、医务科、财务科、人事科、信息科工作等。

2. 请您描述东莞智慧云医院的精神、宗旨。

对象 7：我认为智慧云医院的精神和宗旨是减少医院对机房硬件设备和医疗软件的高成本投入和维护，并且打通设备与系统，系统与系统之间的数据互通，通过数据的云端高速计算实现更多数据分析和转移分发，辅助医疗事业的发展。

3. 请您对东莞智慧云医院目前的业务类型作一个描述，并请您对这些业务的重要性进行比较。未来东莞智慧云医院应该是重点发展哪些业务？

对象 7：我认为智慧云医院应该包括院内业务系统、互联网医疗业务系统、智能辅助医疗业务系统、信息安全系统等几个类别。院内医疗业务系统包括我们传统的 HIS 等系统满足医院内医疗业务的云端业务处理；互联网医疗业务系统是医疗业务的延伸，需要在移动端实现医疗业务的处理：比如远程会诊、咨询、处方、结算、档案管理等等；智能辅助业务系统主要是通过云端数据智能分析返回的辅助诊疗数据供医护人员参考或辅助诊断；信息安全系统部分是智慧云医院的重要安全保障，对比传统本地部署和局域网的数据流转，数据安全的不确定性会增加很多。

4. 您认为东莞智慧云医院与传统医院相比，拥有什么样的优势，它的核心竞争力是什么？相反的，您认为东莞智慧云医院的劣势是什么？有面临哪些挑战吗？

对象 7：智慧云医院的优势很明显，但是劣势也很明显：

优势在于减少医院投入和维护成本，并提高医疗服务的水平，数据的平台化为管理决策、医疗大数据应用、大健康的实现提供了基础。这些也是智慧云医院的核心竞争力所在；而劣势在于云端与本地的数据通讯以及信息的完整性、稳定性和安全性，同时也是他所面临的最大挑战。

5. 您认为东莞智慧云医院的诊疗定位(如医疗技术, 信息技术等等)和资源，与全国相比处在什么水平？

对象 7：按照现在智慧云医院的发展相比医院传统的信息化现状是挺超前的，不管在技术、或者应用场景上都有很大差距。东部沿海经济发达地区一带走的比较前一些。

6. 与附近同等传统医院相比，东莞智慧云医院的定位是什么？

对象 7：我以为智慧云医院就是医院发展的必然方向，是国家推进大健康产

业发展的必经之路。

7. 请问您清楚东莞智慧云医院近期和远期的发展目标和计划是什么吗？您对这些目标有什么观点？

对象 7：我想医疗信息化的发展在全国来看，要做到全国一盘棋是很不容易的，需要循序渐进。近期主要实现业务系统上云，实现数据互通和数据平台化；远期推动数据的深度应用，比如互联网医疗、人工智能辅助医疗，这就将使传统医疗形态产生重要的变化。“标准”问题是需要解决的核心问题。



致谢

因缘和合，有幸在泰国正大管理学院学习 MBA 课程，目前的学习即将告一段落，在近三年的学习过程中我认识了很多中国的，泰国的朋友，泰国人民热情淳朴，十分友好好客，泰国是一个充满佛教信仰的国家，真诚友善、热心慈爱、识礼感恩是泰国朋友给我留下的深刻印象。在泰国学习期间我得到了许多老师、同学、朋友和家人的关心帮忙和支持。首先我衷心地感谢我的论文指导老师何荣良博士，本篇论文的写作是在何荣良博士的悉心指导下完成的。本文从写作方法、写作技巧到论文的构思、行文和修改完成的整个过程何荣良博士都给予耐心的、细致的指导。由于本人自身水平的问题，在整个研究讨论沟通的过程中，本人深切感觉到有时候会让何老师感到很头疼，甚至很苦恼。但是何老师一直不厌其烦给我循循善导，我时常深感欠疚。虽然何老师日常的工作很忙，无论我在论文写作过程中遇到各种难易问题，他都会第一时间给予指导帮助。在此，我真诚地对何老师说一声“何老师！您辛苦啦”！感谢您！很荣幸您能成为我的导师。在泰国正大管理学院工商管学习期间，承蒙各位教授的热心指导和帮助，在此，不胜感激。

感谢泰国正大管理学院在我读研期间给我的帮助。感谢各个学科老师的精心教导和所有同窗们的热情帮助与大力支持。还要感谢在我调查访问过程中给予我各种支持和关心的所有朋友们。

非常感谢董沛武博士和刘一书博士在答辩过程中针对本论文提出相关问题的指正，对于论文的完善给予了很大的帮助，谢谢！

王为生

二〇一九年八月十日

声 明

作者郑重声明：所提交的学位论文，是本人在导师的指导下进行研究工作所取得的成果。尽我所知，除文中已经注明引用和致谢的地方外，本论文不包含其他个人或集体已经发表的研究成果，也不包含其他已申请学位或其他用途使用过的成果。与我一同工作的同志对本研究所做的贡献均已在论文中做了明确的说明并表示了谢意。

若有不实之处，本人愿意承担相关法律责任。

独立研究报告题目：

作者签名：_____ 日期：_____年___月___日



个人简历

姓名：王为生

学历：

2019 年 工商管理硕士 MBA
Panyapiwat Institute of Management

1999 年 学士学位 药学及康复医学专业
湖南中医药大学

职业： 公司总裁

工作地点： 广东好依护医疗科技股份有限公司
广东省东莞市高埗镇三塘路旭日科技园 A 栋

E-mail: 405133680@qq.com

专业能力/特长： 药学及医院、企业运营管理、爱好书法、信仰佛教

