

# 互联网思维“破圈”引领医院新发展

2020年，新冠病毒来势汹汹，在上海，疫情之下，一家医院表现亮眼——

1月31日12时，上海市卫生健康委员会、申康医院发展中心携手推出“上海市发热咨询平台”上线，云集10多家市级医院100多名医学专家轮流排班，互联网上“新冠工作室”正式向市民提供发热、新冠肺炎等医疗健康咨询，其平台现场办公点就设在徐汇区中心医院。

2月25日，上海第一家公立医院互联网医院挂牌，上海市徐汇区中心医院拿到首张牌照，“徐汇区中心医院（复旦大学附属中山医院徐汇医院）贯众互联网医院”问世。紧接着的2月26日，徐汇区中心医院成为上海首家实现医保线上脱卡支付的公立互联网医院。

上海三甲医院甚至百年老医院众多，徐汇区中心医院如何异军突起，一次次拔得头筹与其背后的引领者不无关联。在院长周俭的全盘指挥下、在执行院长朱福的带领下，徐汇区中心医院一步步走出传统公立医院的“破圈发展”，成为上海最具互联网思维的公立医院。

## 老牌医院“云上路” 在线问诊送药到家

作为有着2400多万常住人口、2000多万流动人口的超大枢纽城市，上海的疫情防控压力可想而知，表现平稳的背后是所有医护人员的付出。春节以来，上海有1600多名医护人员派至湖北武汉疫情最前线，也有一些未被派出的医护人员以不同以往的方式守护这座城市——他们开辟了一条“云”上作战路。

这条路的主角就是“徐汇云医院”，依托徐汇区中心医院而建。

1月20日晚，上海确诊首例新冠肺炎病例，此时的“徐汇云医院”也打响了防疫阻击战，忙着搭建入口、测试平台、联系医生、安排值班……1月31日，“新冠工作室”在徐汇云医院APP端和微信小程序上与公众见面，百名多学科专家24小时提供在线服务，这成为“上海市发热咨询平台”的重要线上部分。

疫情期间线下门诊量下降，线上“云医院”接待量明显增多，“新冠工作室”每日咨询有200-300人次，平均每小时就有10人。工作室中，有关头疼、发热、新冠病毒相关咨询占总量的约30%，且问题随着时间发生了变化——前半个月被更多问到的是：咳嗽了怎么办、与武汉人有过密切接触要如何就医、口罩正确佩戴方法是什么；后期，则有一些慢性病患者和家属就如何避免公共交通感染、如何到离家附近药店取药等等表达担心。

公众之所以能如此发问，基于“徐汇云医院”实现了诊前在线挂号、诊中在线问诊、诊后在线购药等全功能。这一由徐汇区中心医院推出的智慧医疗平台，旨在通过“视频看医生”为百姓提供便捷、经济、规范、安全的医疗健康服务。

也正是基于此，“徐汇云医院”于2月25日获得上海首张互联网医院牌照，成为首家互联网医院、首家互联网医保结算“双牌照”，实现在家看病，在线结算，送药到家。新冠肺炎疫情形势下，“云看病”需求激增，截至目前累计注册19.8万人。诊疗4.3万人次，常见病慢病复诊7846人，开具处方1687张，药品配送1140件。

这对“徐汇云医院”而言，让人们人们对这家坐落于淮海路的上海老牌医院再度投以目光。看



着多年躬耕迎来收获，朱福执行院长对此颇为感慨，他说，互联网医院正式挂牌后功能将得到进一步拓展，患者不仅可以在线上进行咨询和预约，来自呼吸内科、全科医学科、心内科、内分泌科、神经内科等专业专家团队的在岗医生还能进行“面对面”视频诊疗，实现在线问诊、慢病续方、疑难病多学科会诊等功能，从而进一步改造优化诊疗流程、改善患者就医体验，提高医院管理和便民服务水平，提升医疗机构基础设施保障能力。

## 认定“互联网+”之路 执着探路迎曙光

“互联网+医疗”的场景在上海公立医院并不少，为何徐汇区中心医院能获得公立互联网医院首张牌照这绝非运气，而是多年的“先人一步，执着探路”。

2015年12月16日，第二届世界互联网大会在浙江乌镇举行。当大家的目光集中在乌镇时，在上海，“徐汇云医院”也悄然成立了，开启就医新模式。

经4年多的磨炼和完善，徐汇云医院（上海市徐汇区中心医院贯众互联网医院前身）已服务人次180万余，实名制注册用户17万余。如今，只要下载“徐汇云医院”APP，点击进入主页“我要看病”一栏，疫情期间，还特地划分了“慢病”“新冠”两类，下面细分为购药、预约、报告、健康等分栏目。

这条与众不同的“互联网+”之路，徐汇区中心医院一走就是近5年，周俭、朱福对各种不容易心里太清楚了，政策、资金、人才、技术，每一条都足以打消传统医院“再创业”的斗志。但谁都没有“折回”的打算。这是领导层的定力，更是一份远见，坚信互联网的广泛触角可以让人们追求更美好的生活。

几乎是带着“执念”，这支团队不停地与有关部门沟通，与高新企业、研发机构合作，执行院长朱福还多次带着“徐汇云医院”的介绍走上各种大型智慧医疗研讨会上，他希望大家了解、喜欢这种就医新模式，他认定，这是对的，这是人民需要的方向。

如今，徐汇云医院上，600多位医师、护士和药师可以用医生端APP在碎片化时间在线接待患者。以徐汇云医院为中心发射出的“健康互联网”，终点不仅抵达大小医疗机构，还有近千家大型企业、养老院，以及广大贫困地区。

河南省平顶山市鲁山县瓦屋镇上竹园寺村民雷雷，雷金斗没想到，还可以这样看病：在村医李套的陪同下，借助一台电脑，他们便能“面对面”向复旦大学附属中山医院徐汇医院的上海医生寻医问诊了。

“不出村子，上海医生就为俺看病了，通过视频系统检查完，那边就把药方开出来了，真是方便得很！”享受到远程医疗服务的雷金斗激动不已。

2018年7月27日，上竹园寺村远程医疗服务站正式启用，成为徐汇区中心医院最新一座沪外远程医疗服务站。徐汇医院孕育了上海首个“云医院”平台

不仅深耕上海，还辐射全国，在放大优质医疗资源的同时，开启了对现有医疗卫生服务体系的一次重构探索。

“人家上海大医院的技术就是先进，医疗专家通过视频给村民刚诊断完，药方就在咱这头的打印机里打出来了。咱这里没有的药，人家还能给咱邮寄过来。”村医李套很兴奋。2018年5月，李套专程到徐汇区中心医院学习远程医疗技术。上竹园寺村远程医疗服务站试运行以后，他为300多个村民进行了全方位体检，并建立了个人健康档案。尽管身处山村，却有着强大的上海医疗“外援”，李套感觉，村民的健康生活有了重要保障。

竹园寺村因残、因病致贫群众共计199人，占贫困户人口38%。另外，村里医疗卫生条件较差，群众“看病难、病难看”问题较严重，成为脱贫攻坚的主要短板。要从根本上拔掉大伙的“穷根”，就得把优质医疗引入农村！上海下派干部这才联系到已成熟开展远程医疗的徐汇“云医院”。全新的上竹园寺村远程医疗服务站启用后，彻底带来了乡村医疗模式的变局。

“帮助当地植入‘互联网+医疗’理念、模式与实体配置后，他们可以自行与外部联动起来，这是分级诊疗、远程医疗、医联体等很多工作的基础。”朱福说，徐汇云医院的目标就是提高医疗效率，让患者少奔波，让患者的医疗与健康信息在“云端跑起来”。

一家有情怀的医院，做着一份有情怀的事业。目前，“徐汇云医院”，在上海开创“医院+互联网+AI”智慧医疗平台型医疗健康服务，辐射云南、贵州、新疆、西藏、青海等20个省市、800多家机构，大量服务站建到了乡村这一级，总计为149万人次提供了云医疗健康服务，形成新型云医疗健康服务模式，在全国50多家医院应用，形成良好的社会效益。朱福主持相关项目16项，获专利5项、著作权3项，为全国探索“互联网+医疗”探索积累的珍贵的经验。深得越深，医疗服务的缺口可能越大，能放大的效应也更多。

## 拥抱“超级后援” 走出区域医院新步点

前不久，徐汇云医院还经历一件事，有患者前往徐汇区一家社区卫生服务中心就诊，大呼牙疼，疼到大汗淋漓，四肢湿冷，社区医生觉得不对劲，向“云医院”求助。“很可能是心梗！”云医院出诊医生赶紧启动急性心梗绿色通道，病人很快从社区送到徐汇医院，经检查确诊为心梗，装了支架，解除了险情。

如果遇到更复杂的病人，徐汇医院也有“后援”。这得益于复旦大学附属中山医院与徐汇区中心医院及5家徐汇区社区卫生服务中心形成的紧密医联体，除了中国科学院院士、中山医院心内科教授葛均波的院士工作站设在徐汇区中心医院，中山医院众多大牌专家都在徐汇医院开展教学、科研、临床带教工作。他们都是“云医院”的“最强后援”。

2016年4月14日，为进一

步推进医改，徐汇区-中山医院紧密型医疗联合体成立。经过近五年的积极推进，医联体各医院间初步建立了统筹协调和分工合作机制，中心医院开通绿色通道以方便转诊，康复科、肿瘤科等相关科室设置专用病房床位100余张以接收转诊住院治疗，部分实现了以术后康复、术后化疗及部分慢病如高血压、冠心病等三级医院病人向上转诊为主的分级诊疗。

在此期间，徐汇区中心医院的医疗技术、医疗质量及管理服务水平也得到了显著提升，大量徐汇区内的居民，市内其他区域的居民甚至外地患者均慕名前来就诊，医院业务量明显增加。院士工作站、内镜中心、上海徐汇云医院等特色品牌建设，进一步提高医联体的整体运作效率，拓展业务，提升医院的整体实力。

在徐汇区中心医院，葛均波院士工作站领导下的心内科各项介入手术不断创新，开展了包括左主干病变、慢性闭塞性病变等高难手术，手术总量增长33%。在葛院士工作站的引领下，徐汇区中心医院还顺利通过2018年度第三批中国胸痛中心认证，在危重及高难度心血管病的诊治水平迈上了新台阶。

在大国工匠周平红及姚礼庆、钟芸诗教授领导下的徐汇区中心医院内镜中心，内镜手术总量稳步增长，较2018年同期增长约38%。

医联体效应下，徐汇区中心医院医疗业务出现了显著改变：2015年至2019年，门急诊总量同比增长32.80%，出院人次同比增长40.44%，住院手术人次同比增长169.93%，三四级手术人次同比下降40.34%；截至2019年5月平均住院日降至8.36天，同比下降34.59%；病种难度指数CMI值至2019年已提升至1.11，跃居全市同级同类医院第1名！

2019年，紧紧围绕“以病人为中心，努力提高医疗服务质量”，徐汇区中心医院迎来创三级医院的契机。以评促建、以评促改，全院上下积极投入建设现代医院的工作中，参加中山医院医疗质量安全月系列活动，深化中山医院-中心医院-社区医院联合体的建设，加快医联体检验、影像及心电三大区域中心平台的构建，在此期间，利用上海徐汇云医院品牌优势，以徐汇医院为枢纽，继续大力推进徐汇“云”医院布点推广。

与很多已获互联网医院牌照的公立医院不同，徐汇医院位于徐汇区-中山医院医联体的中部，上有复旦大学附属中山医院，下有5家社区卫生服务中心。其坐落于市中心，周围被上海交通大学医学院附属瑞金医院、复旦大学附属华山医院等9家三甲医院包围。看好、坚持走好“互联网+”这条路，让这家医院不仅找到自己的发展空间，还一次次实现飞跃式发展、领跑式发展。这背后是包括周俭、朱福等院领导、专家、医务人员始终不变的健康初心——让看病变得更简单，为人民健康谋福祉。（院办）

# 上海徐汇云医院—— 跑出加速度 全力阻击新冠疫情

近几个月来爆发的冠状病毒肺炎重大传染病疫情对我国及至全球性构成巨大威胁。1月20日晚，上海确诊首例新冠肺炎病例，4天后，每日动态的新增数字突破两位数，而国内特别是武汉每日新增数字突破四位数。疫情的恐慌和不安瞬间聚拢。

在紧急新冠肺炎疫情形势和防控要求下，作为上海首家且具有5年互联网医疗经验云医院在的防疫期间勇于担当，大显身手，打响了防疫阻击战。云医院迅速搭建入口、升级医患两端APP、微信小程序、测试平台、联系医生、安排值班……1月31日，搭建“新型冠状病毒感染控制工作室”（简称“新冠工作室”）平台正式与公众见面，满足群众急需的就医需求。“云看病”需求激增，上海探索已久的智慧医疗信息化跑出了加速度，推动更多新型诊疗模式落地。网上开处方，开通医保脱卡支付，家门口药房拿药，送药到家，一系列改革突破，为防控新冠疫情提供了巨大动力。

2月25日，上海首家公立医院获互联网医院牌照——上海市徐汇区中心医院贯众互联网医院，同时也获得上海医保收费的资质。这标志着医院获得了互联网医疗执业许可，可以开展互联网线上诊疗服务与咨询，将在重大公共卫生事件发生时，保证疾病的有效、有序治疗中将发挥重要作用。徐汇云医院已打通诊前、诊中、诊后的全流程在线服务模式，将实体医院的功能迁至“云端”，从功能、方式上解决了群众的就医需求。上海市徐汇区中心医院的全体医生及科主任徐均在“新冠工作室”平台进行排班，为任何患者提供24小时全天候免费服务。“云医院”上的医务人员是获执业医师资质3年以上，并具备开展互联网诊疗资质的执业注册医生和执业注册医师，他们通过

（上接第1版）李强来到这里，看望慰问值守热线的医学专家和工作人员，感谢大家以专业知识为广大市民答疑解惑，并向有关负责人详细了解咨询热线的工作情况和市民关心的重点内容。随着专家们连日来耐心细致的解答和引导，目前咨询热线接听量较开通初期已有明显下降，

（上接第1版）  
缓解日常就诊需求  
徐汇云医院线上问诊、面对面视频会诊等优势，在疫情期间得到充分凸显。随着疫情发展，一月底上海市要求依托“互联网+”技术，在徐汇区中心医院、上海商赢互联网医院联合设立“上海市发热咨询平台”（“新冠工作室”微信小程序），引导市民有序就诊，解决日常基本医疗服务需求。

据统计，疫情期间近100名专业医师为发热咳嗽等提供居家咨询、新冠肺炎知识专业指导等。值守27天总服务人次达11.6万。不少市民纷纷表示，“曾经应用不来的线上诊疗，疫情期间派了大用场，缓解了日常就诊需求，更舒缓了紧张焦虑情绪。”“没有‘身份证’之前，云医院操作更多的是非核心业务，例如健康咨询、预约挂号、慢病管理、健康管理等”，朱福直言，“如今有了牌照，诊疗核心业务就能真正在‘云端’开展了。”

徐汇云医院将有怎样后续服务跟进？朱福告诉记者，过去日均有10位左右专家提供线上服务，



固定排班时间+患者预约时间+个人碎片化时间，在“云端”为病人看病。这些来自感染科、呼吸内科、全科、护理专业、预防保健专业的专家团队在线为民解答。

在抗击疫情时，云医院和云医院上线的新冠工作室平均每日有200多人次的专家在线接待咨询，特别是针对有慢性病的老年人，可以减少到医院就医避免形成交叉感染。借着互联网的优势，线上专家对社会发热咨询、新型冠状病毒肺炎知识相关指导，并提供更面向“居家隔离”或在家的患者和居民开展专业团队的咨询和随访，为提高科学防范意识提供专业指导，缓解老百姓就诊压力、减少来院次数，更好地为民服务。

疫情期间徐汇云医院平均一天有百位以上的专家24小时提供服务。线上咨询人次逾20万，已完成就诊数万人次，开具处方数千张，医保脱卡支付并完成配送千余次。为此，市委书记李强同志还特意查看徐汇云医院“新冠工作室”，并提出希望鼓励与支持。上海徐汇云医院及其“新冠工作室”，为疫情的防控做出了很大贡献，也受到社会高度关注及赞誉，为全市抗击新冠疫情做了引领示范。

（云医院 周志文）

发热就诊更加有序。李强说，市民群众的安心定心离不开各位专家的辛勤付出。希望大家再接再厉，深入宣传解读防护知识和就诊须知，把心理关怀融入其中，持续引导市民科学理性应对疫情，切实增强全社会的抗疫信心。

市领导诸葛宇杰、宗明参加。（转载自2月8日上观新闻）

而今专家团队扩容，下一步，可以达到日均30位左右专家，“我们排了更多专家，让患者足不出户诊疗成为常态化、常规化，在云医院内还可以预约CT、核磁共振等检查，以及所有收费环节程序，进一步缩短诊疗的时空距离。”

首批应用仍以慢病为主  
记者同时从市卫健委获悉，目前，全市多家医疗机构试点互联网在线服务，也有几家已申报互联网医院牌照，正在审核中。

上海日晷投资管理有限公司合伙人王运霞认为，在线诊疗与医保连接，政府加快数字化进程，打通内部系统，仍是“医疗机构+IT供应商+医药物流企业”协作对外服务，考虑到线上不能做检查、无法开展手术，首批启动应用仍是慢病用药领域。可以预见的是，这一轮互联网医疗按下“快进键”，一旦政策突破后，在线诊疗安全性将得到进一步认可，医生未来选择患者自主权将更大。

（记者 顾泳 转载自2月29日上观新闻）