

共享经济背景下移动医疗的商业创新模式分析

张语涵

(成都中医药大学, 四川 成都, 611137)

一、引言

随着互联网技术的不断发展和广泛应用,移动医疗迎来了新的发展机遇。就共享经济下的移动医疗而言,其可以重新配置医疗资源,并有效缓解传统的医患矛盾,因此,有必要对其模式进行不断创新,使其作用得到充分体现。本文主要以“春雨医生”为例,对共享经济背景下移动医疗的商业创新模式进行详细阐述。

二、共享经济的概述及特征

共享经济,其概念最早来源于1978年Mareus-Felson和JoeL.Spaeth发表的论文,他们在论文中提出了“协同消费”的概念,其是消费者利用线上、线下的社区(团、群)、沙龙、培训等工具进行“连接”,实现合作或互利消费的一种经济模式。而近年来,随着互联网技术的不断发展,一种全新的经济模式应运而生,即共享经济模式。从我国学者以往的理论研究中可知,在共享经济中,网络平台公司是促进共享经济发展的中流砥柱。在网络技术的基础上,闲置的资源可以在供需双方进行准确匹配。与此同时,对共享经济的产生原因以及商业模式进行分析后可知,与传统社会经济相比,共享经济具有更加突出的优势。当前,广义上的共享经济指的是人们在第三方平台上,通过应用大数据等信息技术,使闲置资源完成线下的有效整合,并将其提供他人,以此获取一定的经济效益。

三、我国移动医疗主要商业模式

(一)“免费+”增值模式

“免费+”增值模式可以同时提供免费产品和收费产品,即把部分免费用户转化成付费用户。移动医疗企业可以先将免费医疗健康信息提供给用户,吸引用户的注意力,让用户主动使用其移动资源,等到用户习惯使用该移动资源后,再开始向用户提供相应的增值服务,而该服务则需要收取一定的费用,以此来达到盈利的目的。“春雨医生”应用的就是该模式,用户可以免费下载和提问,但如果想要自主选择医生或提问后快速获得医生回复,则需要支付相关的费用。当下,随着移动医疗的不断发展,该种模式可以与其他模式进行有效结合,以此产生出更多新颖的模式。

(二)电商模式

电商模式具有一定的成熟性,常见的有手机团购、电商零售等B2C交易的商业模式。例如,“春雨医生”和“叮当快药”展开深度合作,用户可以在“春雨医生”APP中进行相关的咨询和问诊,当需要购买相关药品时,则可以直接点击链接跳转到“叮当快药”页面,由“叮当快药”为用户提供离他最近的药店信息以及相关配送服务,使用户在家就可以享受到相应的便捷服务。该模式的特点为用户可以随时随地使用平台,其便捷性得到了全面提升,同时,用户在空闲时间也可以获取自己所需的信息或服务,以此充分利用零碎化的时间。例如,“春雨医生”推出“春雨育儿医生”APP,该APP的受众群体以备孕夫妻、准父母、6岁以内家长等为主。通过该APP,用户可以享受到专业医生的育儿指导以及相应的定制化服务,如定期给用户推送母婴产品、辅食工具等,该服务都是根据用户需求进行个性化提供。“春雨医生”希望医生推荐的产品是用户切实需求的产品,以此形成电商闭环。

(三)平台模式

平台模式需进行平台的搭建,并开展招商引资工作,以吸引两个以上的特定群体加入其中,同时,还需要对相关的互动机制进行合理化制定,以此使买卖双方皆能获得交易的机会,进而满足所有群体的需求,达到最终构建目标。但需注意的是,平台研发以及维护所消耗的成本相对较高,一般企业在搭建该类平台时,需要聘请专业团队来完成研发和维护等工作。同时,该平台在刚刚建成时,由于缺乏足够的用户流量,往往会难以维持正常的运转。对此,一些运营者往往会将大量广告投放其中来获取收益,但这样一来又会给用户带来不良的体验,使其满意度大幅度降低。

四、共享经济下移动医疗商业创新模式——以“春雨医生”为例

(一)“春雨医生”服务概念创新

1. 全科医疗交流平台

“春雨医生”构建了自身的分级诊疗体系,从轻问诊到私人医生再到线下诊所。轻问诊指的是在线医疗信息咨询服务。在现实中,由于医疗资源的分配不够均衡,所以人们往往会通过网络手段来搜

寻健康信息。Akter,S.,J.D'Ambra and P.Ray 在其研究中强调,医患矛盾的存在使患者对医生缺乏信任感,人们在网上搜索相关信息之后再纠正,可以显著降低就诊后的不确定性。轻问诊可以使用户线上寻求健康信息的需求得到满足,但是,仅仅依靠轻问诊是无法保证用户黏性的,其还需要配合私人医生服务。私人医生指的是“一对一”的医疗,其作为互联网医疗行业中的创新模式,进一步拓宽了互联网医疗企业变现渠道。

2. 多点执业平台

依托移动客户端,医生可以利用空闲的工作时间进行问诊,实现在线诊治。问诊价格由医生制定,这能一定程度上体现出医生的知识价值。我国传统的医疗服务价格体系存在一定的扭曲现象,医生的价值无法得到充分体现和认可,同时,高昂的医疗费用也让患者承担着巨大的经济压力,想要解决这种现象,就必须妥善解决医生的激励问题。在移动医疗中,医生依托多点执业平台给用户提供医疗,进而赚取报酬,这是激励方式的创新探索。

3. 新型医院沟通模式

在医疗体系中,最大的痛点即医患矛盾。受医疗环境的影响,患者对医生大多缺乏信任感,且患者挂号时间长,就诊时间短。而在移动医疗的基础上,患者和医生可以随时沟通,如此不仅能缓解挂号压力,还能降低求诊成本,甚至优化医疗服务流程,使医患关系得到一定的改善。

(二) 盈利模式

1. 患者端,通过线上咨询向用户收取费用

第一,轻问诊,在2013年之前,“春雨医生”采用的机制是以免费的双边市场补贴机制为主,即用户提问是免费的,由“春雨医生”平台对医生的收入进行支付。而2013年年底,“春雨医生”APP在免费问诊的基础上,对盈利模式进行初次尝试,即推出会员收费制,只要支付8元就可以成为会员,会员不限制提问次数,并可以在20分钟内得到医生的答复。到了2015年,“春雨医生”APP对普通用户的提问次数进行限制,并且无法对医生进行选择,只能通过系统来进行自动分配。当用户想要指定某位医生进行回答时,则需要支付相应的费用。该模式的应用,驱动5%左右的用户成为了会员。第二,空中医院,会员制的实施可以更好地保障医患咨询链条的健康发展,使医生的付出和收入形成正比。2015年,“春雨医生”平台又推出了空中医院,该项服务成为了“春雨医生”的主要盈利模式。例如,医生可以通过APP或客户端的方式,对出院之后的糖尿病患者进行远程指导,重点对饮食以及护理等方面提供相应建议。如此,不仅可以

使患者的病情得到有效的控制,还可以使其预后效果更加明显,患者无需到医院就可以享受全面细致的服务,这无疑大大降低了患者的时间成本。

2. 药企端,通过寻医问药向药企收费

导药泛指药品导购,用户使用在线问诊平台进行问诊后,当其要购买药品时,平台在手机定位服务的基础上,会自动搜索附近的医院或药店,然后给用户的药品购买提供一定的引导。当电商平台的药店构建完成后,用户则可以直接在平台上进行药品购买,由平台引入的药店提供相应的配送服务。例如,“春雨医生”拥有大量的用户资源,而“好药师”具有一定的行业优势及完善的医药配送体系,在2014年,两者展开战略合作,用户通过“春雨医生”APP来与医生进行直接交流,当沟通中涉及相关药品时,会弹出相应的界面,如果用户具有相关需求,则可以直接通过“好药师”进行购买,由“好药师”完成相应的配送服务。如果沟通中不涉及药品,系统会根据诊断结果来进行推送,用户点开界面时,“好药师”会实时获取用户的位置,并将订单推送给最近的合作药店,由药店完成相关的配送服务。

3. 医院端,通过招商合作向医院收费

为全面提升看病效率,缓解医院的人流量压力,降低患者的时间成本,许多医院开始加入到移动医疗的队伍中。2017年,“春雨医生”和燕达医院合作的互联网诊疗平台上线,患者在“春雨医生”APP中可进行挂号缴费等服务,然后由燕达医院提供相关的医疗服务。“春雨医生”提供其技术以及运营能力,帮助燕达医院从传统医院向智慧医院过渡。合作过程中,燕达医院向“春雨医生”支付了相关的技术费用,“春雨医生”以此获取利润。2018年,“春雨医生”与燕达医院合作中获取的技术费用高达3000万元,并且后续“春雨医生”还会收取燕达医院的技术维护费用。

五、结论

综上所述,共享经济背景下的移动医疗商业模式在不断创新,其不仅能提升就医的便捷性,还能够进一步缓解医患关系。对其进行全面研究,能更好地凸显移动医疗商业模式的作用,并为移动医疗的长远持续发展奠定基础。

【作者简介】张语涵(2000.10—),女,本科,就读于成都中医药大学,工商管理专业。