中国在线医疗健康服务消费白皮书

©2022.9 iResearch Inc.

中国在线医疗健康服务行业概述	1
中国在线医疗健康服务需求及消费行为洞察	2
中国在线医疗健康服务行业发展趋势	3

中国医疗服务发展阶段

医疗服务日趋便捷，逐步迈向线上线下一体化服务阶段

中国医疗服务模式与互联网本身的发展密切相关。随着互联网技术的蓬勃发展，中国传统的线下医院服务模式开始转变，公立医院向专科化方向发展，出现民营医院；头部医院大力开展信息化工作，不断优化看病流程，基于PC端开展在线预约、挂号、咨询等服务，在线医疗服务模式初具雏形。近年来，随着在线医疗服务的发展，在线医疗健康服务平台的用户渗透率逐渐提升，各大医院逐步建立自己的互联网医院，线上线下一体化医疗服务进一步成熟，全生命周期的健康管理成为重要的发展方向。

中国医疗服务的三大发展阶段



来源：艾瑞咨询研究院自主研究及绘制。

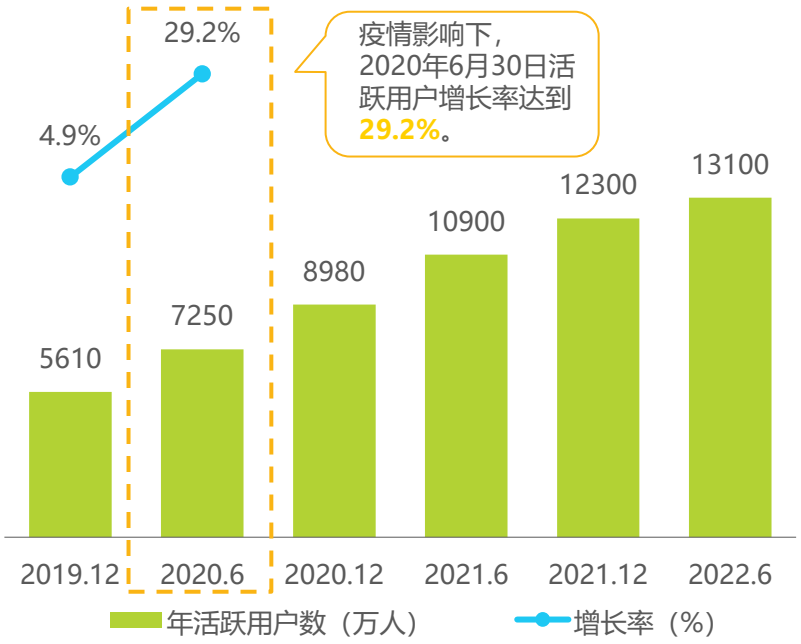
©2022.9 iResearch Inc.

中国在线医疗健康服务的发展现状(1/3)

需求端：疫情助推医疗服务向线上转移，并形成用户存量

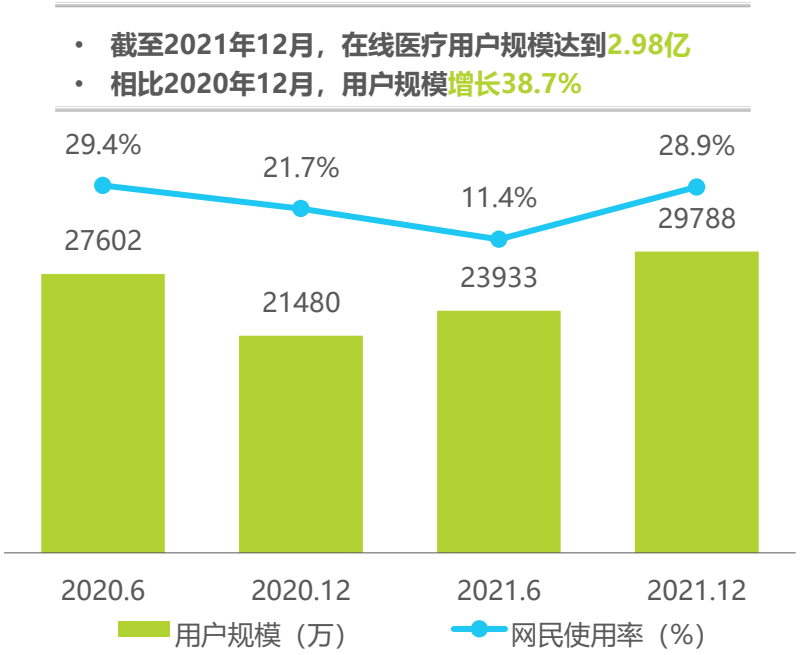
受2020年新冠疫情影响，用户医疗方式逐渐向线上转移，疫情高峰时期，各在线医疗健康平台积极参与疫情防控，京东健康开通抗疫专项服务通道，截至2020年6月30日，年活跃用户数达到7250万人，增长率达29.2%。就全国在线医疗用户规模来看，随着认可度的不断提升，在线医疗健康服务持续积累用户，截至 2021 年 12 月，我国在线医疗用户规模已达 2.98 亿，占网民整体的 28.9%，这为在线医疗健康服务的发展创造了良好的需求基础。

2019年12月-2022年6月京东健康年活跃用户数及增长率



来源：京东健康，艾瑞咨询研究院自主研究及绘制。

2020年6月-2021年12月中国在线医疗用户规模及网民使用率



来源：CNNIC《中国互联网络发展报告统计》，艾瑞咨询研究院自主研究及绘制。

©2022.9 iResearch Inc. www.iresearch.com.cn

中美在线医疗健康服务对比分析

中美在线医疗健康服务模式各有特色，值得相互借鉴

由于国家政策、医疗服务基础体系等宏观环境的不同，中美两国在线医疗健康服务市场各有特色。相比于中国服务C端，个人付费的在线医疗模式，美国在线医疗的核心是企业买单，为员工提供福利服务，其客户大多是企业主和医疗保险公司，通过B端带动付费会员收入，这一模式获客成本低，且客户体量增长更有保障。在中国特有的市场环境和分级诊疗等政策影响之下，以及随着近年来商保模式的不断创新，“B2B、企业买单、商保支付”等模式或许是未来我国在线医疗健康服务的可借鉴发展方向。

中美在线医疗健康服务对比

中国	美国
服务方：中国提供在线医疗服务的服务方多是**互联网医院**，发起方主要分为两种：**实体医院发起和企业发起**。	**服务方**：美国服务方多是**商业机构**。美国市场主要的大型在线医疗企业超过20家。
商业模式：中国在线医疗市场的商业模式主要是为**C端用户**提供在线医疗健康服务。	**商业模式**：美国在线医疗服务平台的核心是**B端企业**买单，作为福利集采为员工服务。
支付方式：中国在线医疗服务平台主要面向C端，产生的医疗服务由**个人付费**。	**支付方式**：美国在线医疗服务主要**以商业保险企业支付买单。**

来源：公开资料，艾瑞咨询研究院自主研究及绘制。

©2022.9 iResearch Inc.

用户画像

25-35岁、文化水平较高、收入稳定的中青年

性别&年龄

- 本次调研对象的男女比例约为4:6
- 年龄多在**25-35岁**之间，该年龄段的用户比重为48.6%

学历&职业

- 以**本科**为主，比重达62.7%
- 49.5%的用户是**企业一般管理人员及普通员工**

健康状况

- 54.4%的用户健康状况**较为良好，但一年总要生病几次**



人生状态

- 用户中**已婚且育有子女**的数量占比达到78.2%

收入状况

- 55.2%的用户月收入在**5001-10000元**之间
- 56.5%的受访家庭月收入**1-2万元**

在线医疗使用情况

- 76.9%用户**使用过**在线医疗健康服务
- 23.1%**未使用过**在线医疗健康服务

样本：N=1250，于2022年7月通过艾瑞iClick在线平台调研获得。

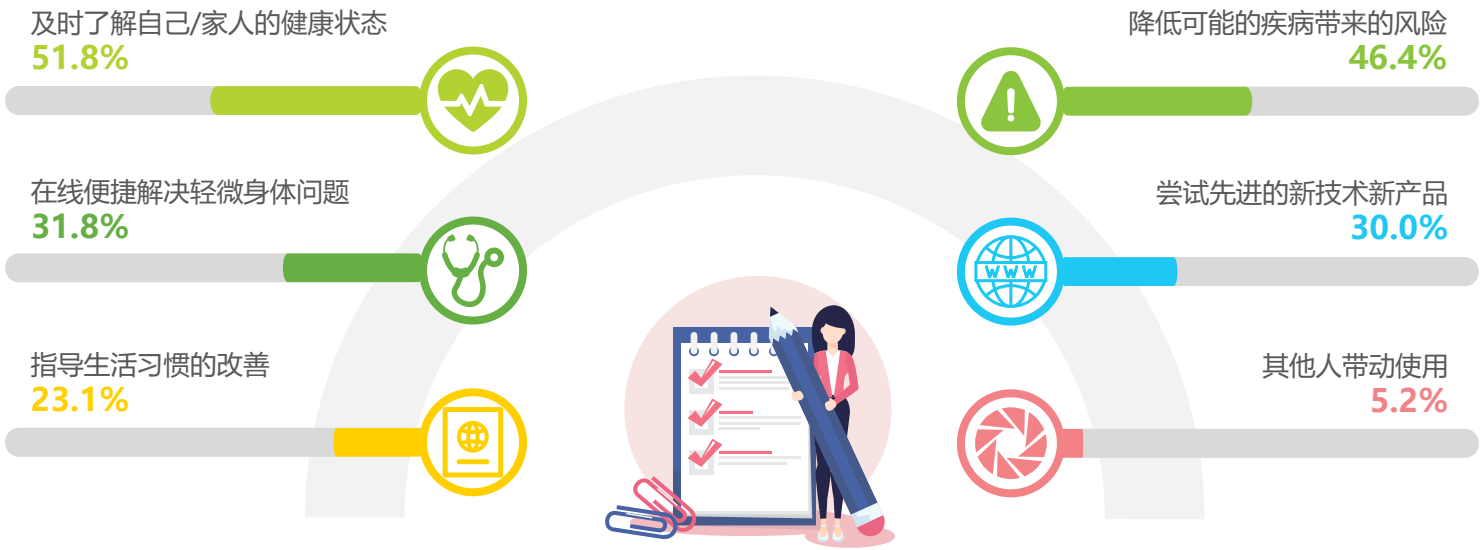
©2022.9 iResearch Inc.

在线医疗健康服务的使用动机

了解健康状态、降低疾病风险为用户主要使用动机

艾瑞调研显示，部分用户使用在线医疗健康服务是希望能尝试先进的新技术新产品，即在线医疗健康服务企业可以依靠科技感、创新感的产品设计吸引到大批新用户，但用户最关心在线医疗健康服务能否直接服务于自己和家人的生活及健康，例如及时了解自己/家人的健康状态、降低可能的疾病带来的风险、能够在线便捷解决轻微的身体问题等。综合来看，对自己及家人的生活起到健康指导作用是用户使用在线医疗健康服务的主要动机，也是提升用户黏性的关键因素。

用户使用在线医疗健康服务的动机



样本：在线医疗健康服务的潜在及实际用户N=1250，于2022年7月通过艾瑞调研获得。
注释：请问您开始使用在线医疗服务的动机是什么？

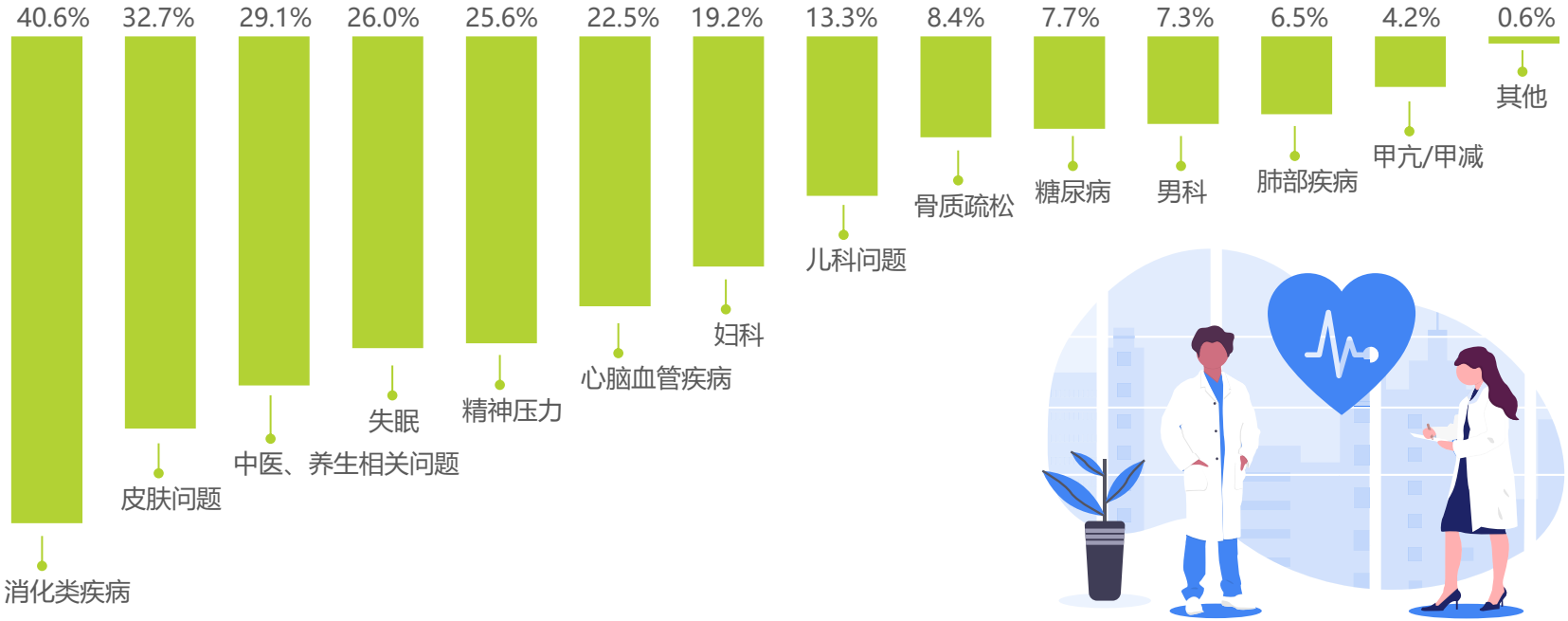
©2022.9 iResearch Inc.

在线医疗健康服务的主要应用疾病

用户更倾向于在线解决消化类、皮肤类、精神类疾病

从在线医疗健康服务用户对疾病关注度可知，1250位用户普遍对于消化类疾病、皮肤问题、中医养生问题、失眠、精神压力等疾病的关注度更高。原因在于，线上医疗服务模式更适合用户解决轻病及慢性病，重急病则需要用户去往线下实体医院进行就诊与检查；用户更多会关注长期困扰自己的病症，如压力、失眠、胃食管反流、胃溃疡等。就目前情况而言，用户在使用在线医疗健康服务时对糖尿病、骨质疏松等疾病的关注度较低，但我国糖尿病、骨质疏松等疾病的潜在患者数量巨大，慢性病仍有广阔需求空间等待挖掘。

在线医疗健康服务用户疾病关注度情况



样本：在线医疗健康服务的潜在及实际用户N=1250，于2022年7月通过艾瑞调研获得。
注释：请问您使用在线医疗时对哪些疾病更关注？

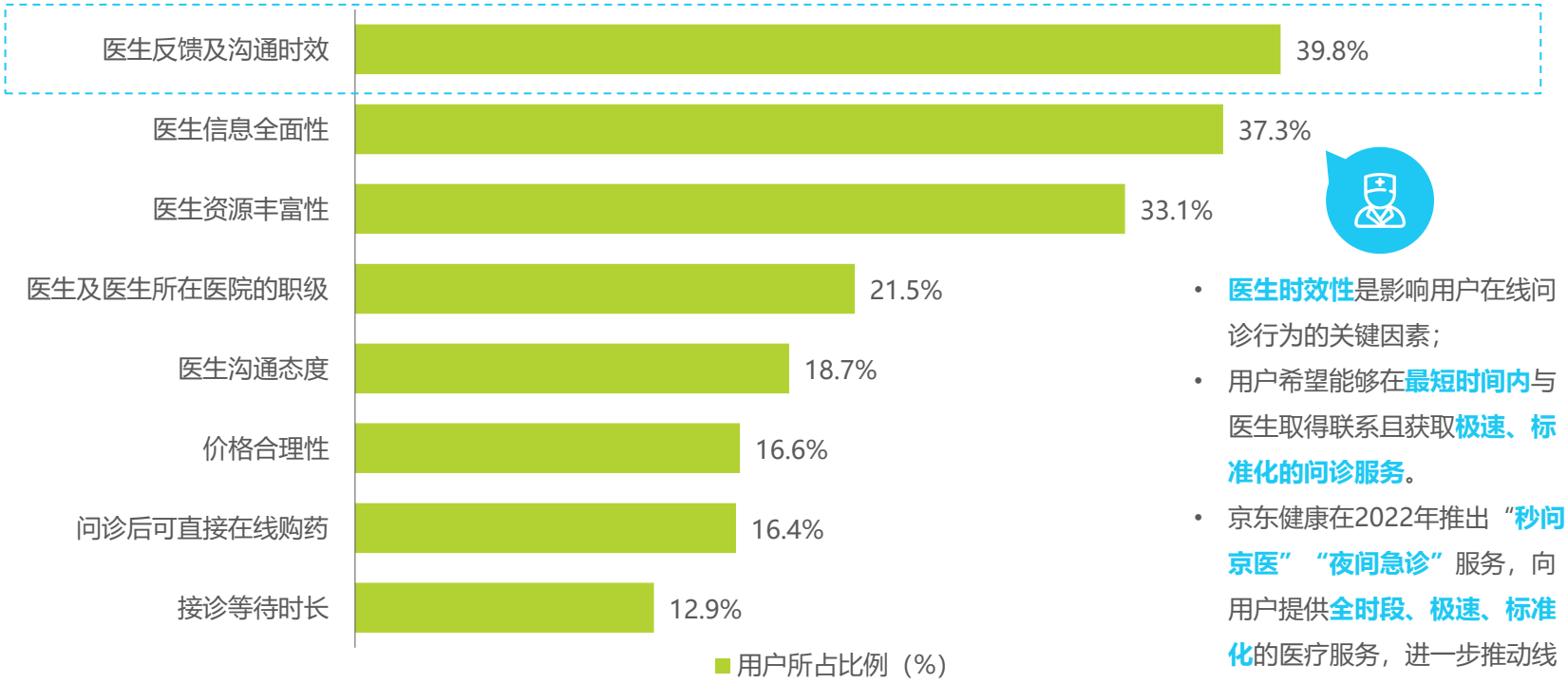
©2022.9 iResearch Inc.

在线医疗健康服务类型--线上问诊(1/2)

医生的相关信息及反馈时效是用户线上问诊的主要关注因素

结合上文调研结果，在使用在线医疗健康服务的用户群体中，有59.1%的人群使用过在线健康咨询/线上问诊服务。在线上问诊的过程中，医生的沟通效率、专业能力、资源丰富度等因素是用户最关注的因素，其中，用户最为关注医生反馈及沟通的时效性，占比达到39.8%，医生信息全面性占比37.3%，医生资源的丰富性占比33.1%。是否具备这些能力决定了用户对服务的使用意愿。

线上问诊用户的主要关注因素



- **医生时效性**是影响用户在线问诊行为的关键因素；
- 用户希望能够在**最短时间内**与医生取得联系且获取**极速、标准化的问诊服务**。
- 京东健康在2022年推出“**秒问京医**”“**夜间急诊**”服务，向用户提供**全时段、极速、标准化**的医疗服务，进一步推动线上诊疗规范化建设。

样本：在线医疗健康服务的潜在及实际用户N=1250，于2022年7月通过艾瑞调研获得。
注释：请问您使用线上问诊时关注哪些因素？

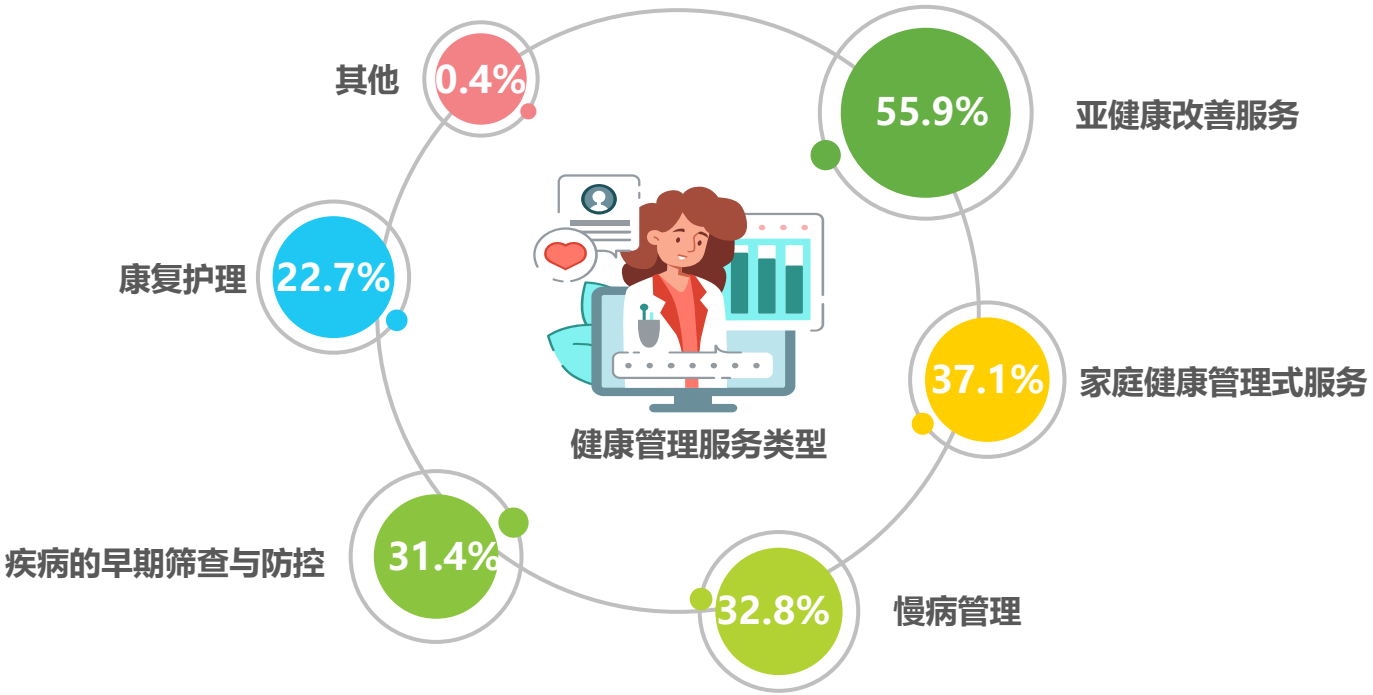
©2022.9 iResearch Inc.

在线医疗健康服务类型--健康管理(1/2)

亚健康改善和家庭健康管理是用户主要使用的健康管理服务

健康管理是用户在线医疗健康使用的服务类型之一。如今我国亚健康人群数量庞大，并不断增加，这无疑催生出旺盛的亚健康改善的市场需求，根据艾瑞调研显示，超过半数的用户使用过健康管理当中的亚健康改善服务，市场空间巨大。除此之外，随着社区家庭医生签约和线上家庭医生服务（如“京东家医”）的普及，越来越多的居民开始使用家庭医生的管理方式，调研数据显示，用户中使用家庭健康管理式服务的用户占比达到了37.1%。

用户主要使用的健康管理服务类型调查



样本：在线医疗健康服务的潜在及实际用户N=1250，于2022年7月通过艾瑞调研获得。
注释：请问您使用过以下哪些健康管理服务？

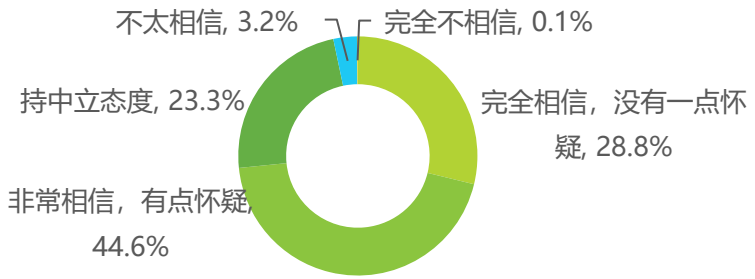
©2022.9 iResearch Inc.

用户对在线医疗健康服务的信任程度

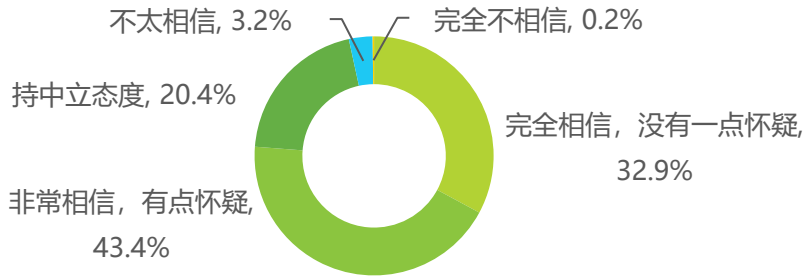
用户对信息与服务、医生专业能力及个人隐私保护能力基本持信任态度

艾瑞调研显示，大多数的用户对在线医疗健康服务持肯定态度，信任度较高，在这三个维度中，对于网络提供的在线医疗信息及服务，28.8%的用户表示完全相信，44.6%非常相信，但仍有所怀疑；对于在线医疗医生的专业能力信任程度，32.9%的用户完全相信，43.4%非常相信，但仍有所怀疑；而对于个人隐私保护的能力，用户的信任程度最低，只有35.8%的用户表示非常相信，且有7.7%的用户不太相信平台对用户的隐私保护能力。

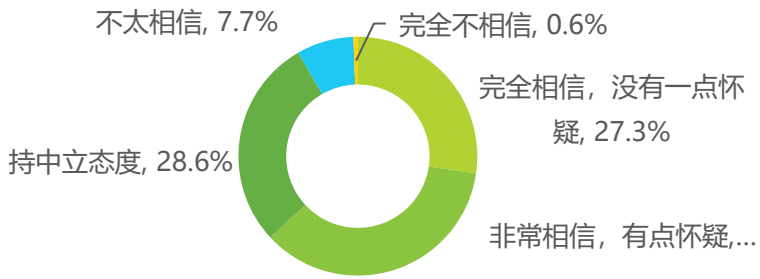
对网络提供的在线医疗信息及服务的信任程度



对在线医疗医生专业能力的信任程度



对平台保护个人隐私能力的信任程度



用户对在线医疗健康服务的各方面仍未做到完全信任，尚存在优化空间。



样本：在线医疗健康服务的潜在及实际用户N=1250，于2022年7月通过艾瑞调研获得。
注释：请问您相信网络提供的在线医疗信息以及服务吗？请问您相信在线医疗服务的医生的专业能力吗？请问您相信平台保护个人隐私的能力吗？

©2022.9 iResearch Inc.

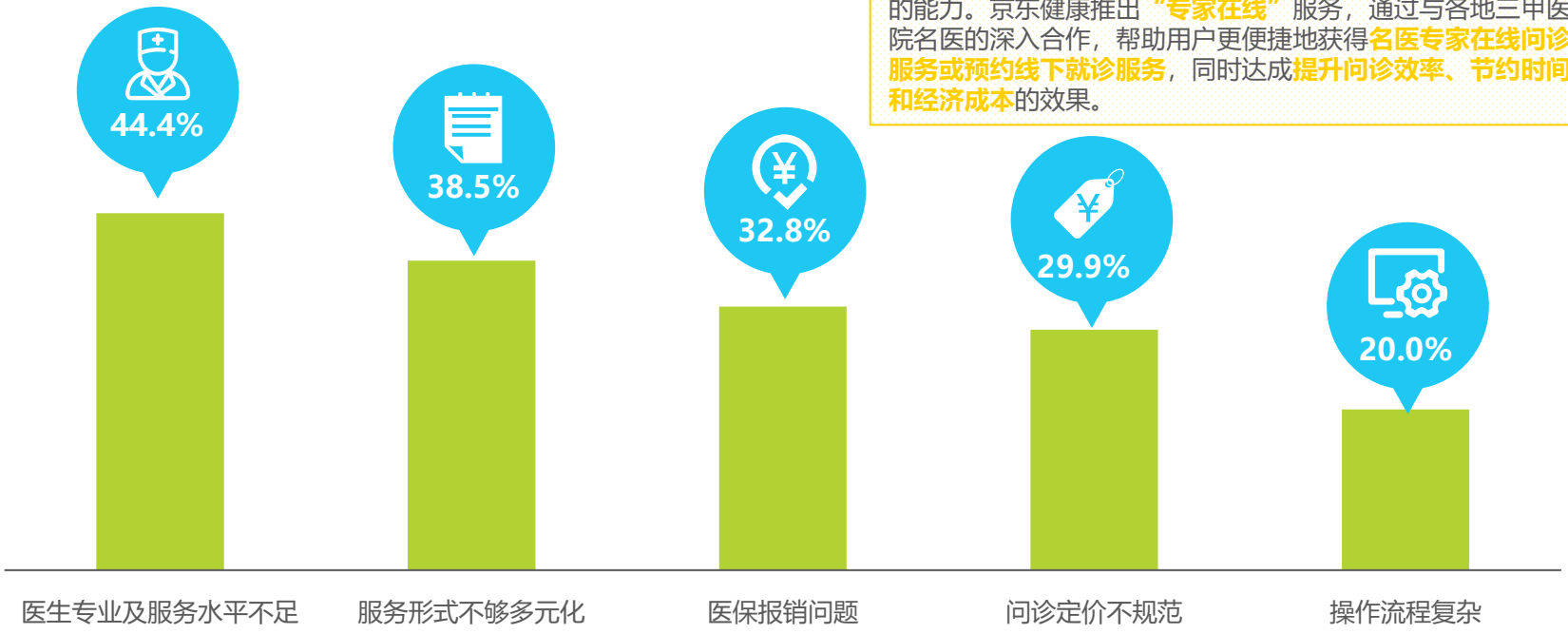
在线医疗健康服务的不足

医生的专业能力、服务形式、支付方式有待进一步优化

艾瑞调研显示，接近半数的用户认为在线医疗健康服务最大的不足之处在于医生的专业及服务水平，除此之外，38.5%的用户认为在线平台的不足在于服务形式不够丰富多元化，32.8%认为医保报销困难是现存问题之一。因此，严格把关签约医生质量、确保医生信息真实全面是提高医生的专业性与权威性有效措施。同时，开发和提供更加多元、便捷、高效的服务，满足用户诊疗及时性、医生专业性、疾病突发性等延伸需求也是获取用户信赖的必要举措。

在线医疗健康服务的不足

医生专业能力及服务水平是在线医疗健康服务现阶段最需提高的能力。京东健康推出**“专家在线”**服务，通过与各地三甲医院名医的深入合作，帮助用户更便捷地获得**名医专家在线问诊服务或预约线下就诊服务**，同时达成**提升问诊效率、节约时间和经济成本**的效果。



样本：在线医疗健康服务的潜在及实际用户N=1250，于2022年7月通过艾瑞调研获得。
注释：请问您认为在线医疗服务有哪些问题仍待提高?

©2022.9 iResearch Inc.

在线医疗健康服务制度趋势及建议

由“野蛮生长”走向规范化、标准化发展

近年来，不断增长的需求为在线医疗打开了广阔的市场空间，随着行业发展，政府及社会对在线医疗的机构、人员、业务、质量安全等环节提出了更高的要求，在线医疗健康服务进入规范化发展新阶段。这就需要“定边界、控合规、建预警”，即划定各主体责任边界，对线下线上进行同步的严格质控把关，建立风险评估预警机制，使行业整体由无序到有序，提高在线医疗创新和科研成果转化应用，促进在线医疗健康服务走向标准化、规范化。例如，在线上诊疗规范化体系建设方面，京东健康组建了由院士、全国一级协会各专科主委等顶级专家组成的质量管理专家委员会，并建立了行业领先的三级质控体系，起到了良好的带头示范作用。

在线医疗健康服务标准化规范化发展要点

定边界

- 明确线上线下医疗服务一体化中在线医疗健康服务平台的**责任边界**；
- 明确在线诊疗的“复诊”**开展范围、终止条件及要求**等；

建预警

- 推动**制定在线诊疗规范**，并对在线医疗健康服务服务提供**技术指导**；
- 帮助建立**风险评估预警机制**，改善在线医疗健康服务质量、降低医疗风险。



控合规

- 线上诊疗、互联网医院质控着重关注病历内涵，**全程留痕、可追溯**，向线上线下一体化质控标准靠拢；
- 设立组织机构**定期进行医疗行为的抽查**，发现违规行为直接提醒医生，严重医疗错误进行处罚或下架。

来源：艾瑞咨询研究院自主研究及绘制。

©2022.9 iResearch Inc.

法律声明

版权声明

本报告为艾瑞咨询制作，其版权归属艾瑞咨询，没有经过艾瑞咨询的书面许可，任何组织和个人不得以任何形式复制、传播或输出中华人民共和国境外。任何未经授权使用本报告的相关商业行为都将违反《中华人民共和国著作权法》和其他法律法规以及有关国际公约的规定。

免责条款

本报告中行业数据及相关市场预测主要为公司研究员采用桌面研究、行业访谈、市场调查及其他研究方法，部分文字和数据采集于公开信息，并且结合艾瑞监测产品数据，通过艾瑞统计预测模型估算获得；企业数据主要为访谈获得，艾瑞咨询对该等信息的准确性、完整性或可靠性作尽最大努力的追求，但不作任何保证。在任何情况下，本报告中的信息或所表述的观点均不构成任何建议。

本报告中发布的调研数据采用样本调研方法，其数据结果受到样本的影响。由于调研方法及样本的限制，调查资料收集范围的限制，该数据仅代表调研时间和人群的基本状况，仅服务于当前的调研目的，为市场和客户提供基本参考。受研究方法和数据获取资源的限制，本报告只提供给用户作为市场参考资料，本公司对该报告的数据和观点不承担法律责任。


iResearch
艾 瑞 咨 询


JDH
京东健康