

经济日报携手京东发布数据——

# “互联网+健康”便民惠民



## 拓展线上服务边界

近年来，互联网技术等信息技术已广泛应用于医疗健康领域，优化资源配置，改善人民就医感受的重要工具。在线医疗健康服务的使用频率和消费金额持续增加，用户对医疗健康消费的技术品质、完善程度、服务态度等需求愈加明确。

新冠肺炎疫情防控期间，互联网医疗、预约诊疗在应对疫情、满足人民群众就医需求等方面发挥了积极作用。同时，疫情改变了很多人的健康观念，倡导健康生活方式，增强抵抗力和对疾病的预防监测能力，逐渐成为共识。此外，居民选择医疗和健康服务的习惯也发生了变化，由于线上服务的便利性和可及性，消费者首先把线上健康咨询、体检预约、挂号等最常见、最频繁的诊疗前项目转移到线上。从在线医疗最受关注的病种也可以看出，用户更倾向于在线上解决消化、皮肤、养生等常见健康问题，一些慢性病的续方需求也逐步向线上迁移。对于相关机构而言，可以从这些品类切入线上健康和医疗服务，更容易获得消费者认可。

亚健康改善服务、家庭医生、慢病管理、疾病早筛防控等大健康领域涌现的新消费模式，正在成为线上医疗健康消费增长的驱动引擎。数据显示，在这类健康新消费中，年轻人占比更高。比起单纯关注诊疗环节，年轻消费者对基因检测、疫苗、精神健康管理的接受和重视程度更高，覆盖了预防、检查、诊疗、康养等全方位、全周期的健康服务。

总体来看，线上医疗健康消费正在从年轻人向更广泛的年龄群体延伸，从一二线城市向更广泛的地域扩散，具备非常好的成长性。消费者期待获得流程更便捷、资源更及、服务更智慧的线上医疗健康服务，同时，线上信息透明的特点，也让口碑评价无法承受减分项。因此，服务品质是机构应当聚焦的核心竞争力。

大健康是一条广阔的赛道。期待全行业共同努力，推动“互联网+医疗健康”便民惠民服务向纵深发展，让全民享受更优质均衡普惠的医疗健康资源，增强人民群众就医获得感，为建设健康中国贡献力量。

(作者系京东消费及产业发展研究院院长)

## 说数

### 线上服务成为线下医疗的有力补充

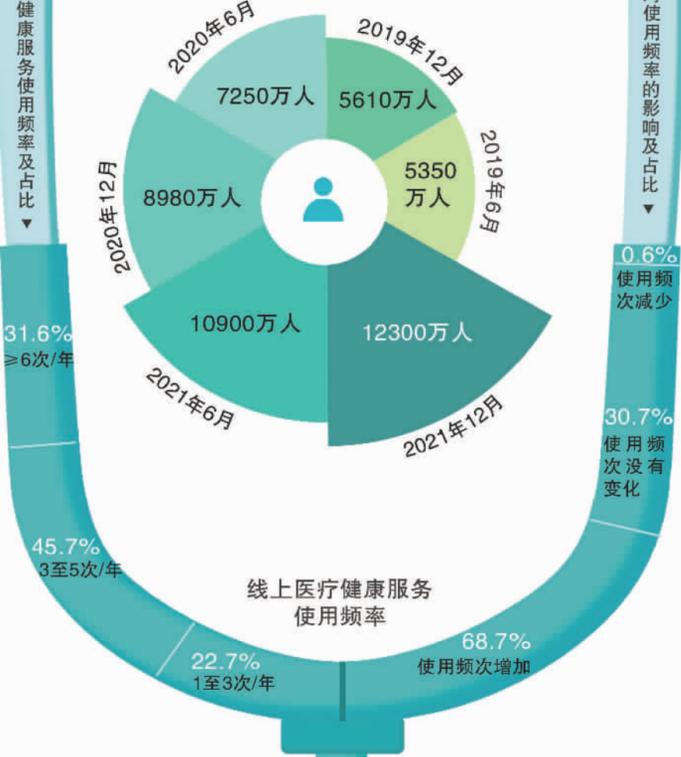
了解健康情况、降低患病风险，是用户使用在线医疗服务的主要动机

用户使用在线医疗健康服务的动机和比例

- 51.8% 及时了解健康状况
- 46.4% 降低患病风险
- 31.8% 解决轻微身体问题
- 30.0% 尝试新技术新产品
- 23.1% 指导改善生活习惯
- 5.2% 受他人影响

### 线上医疗健康服务用户数快速增长

京东健康活跃用户数



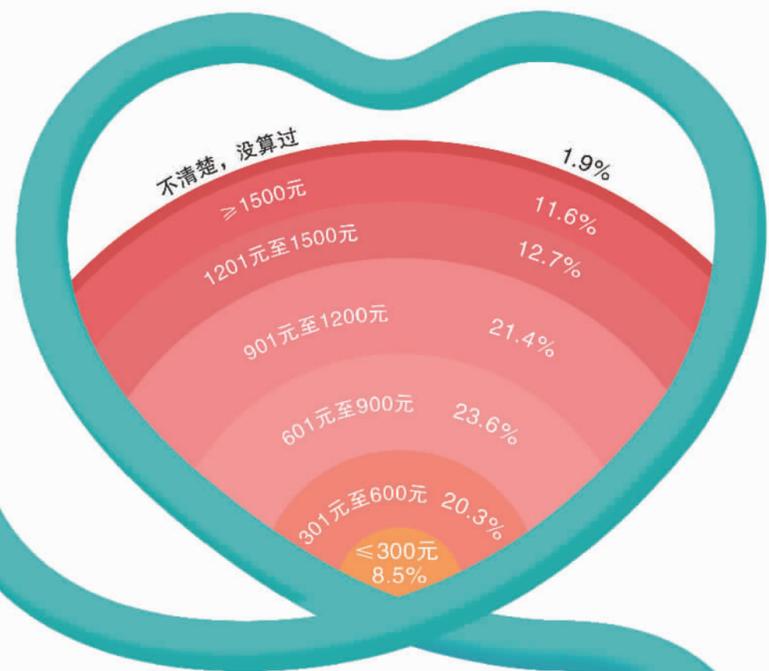
用户更倾向于在线上解决消化、皮肤、养生等常见健康问题

在线医疗健康服务用户对各类疾病的关注情况(比例)



调研数据显示，七成用户每年在线医疗健康服务花费301元至1200元

用户使用在线医疗健康服务的年度花费情况



### 线上问诊以及诊前预约为用户主要使用的在线医疗服务

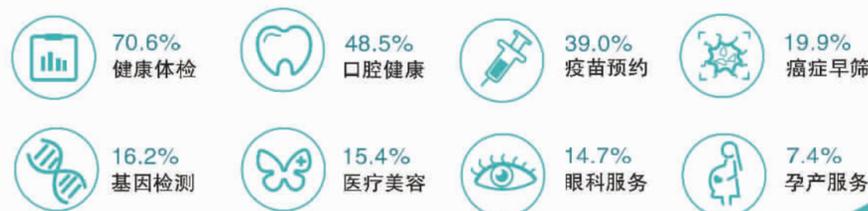


### 线上医疗有效助力健康管理

在消费医疗服务方面，用户更关心后续服务的完善度

预约健康体检是用户使用最多的消费医疗服务

用户使用的消费医疗服务类型及比例



在健康管理服务方面，用户更关注专业性

用户健康管理服务关注因素及比例



用户消费医疗服务关注因素及比例

后续服务的完善程度

提供的服务类型丰富度

平台可信度

地域覆盖的全面性

覆盖品牌的数量

改善亚健康和家庭医生是用户主要使用的健康管理服务

用户主要使用的健康管理服务类型及比例



更多内容 扫码观看

数据周期：2022年7月