

中图分类号: R95 文献标志码: A 文章编号: 1006-4931(2024)24-0018-04  
doi:10.3969/j.issn.1006-4931.2024.24.003



# 我国互联网医院处方流转 SWOT 分析与发展策略

周林润, 郭毅, 胡晨吉, 王世燕, 国梦然, 张利, 陈鹏霖, 樊萍<sup>△</sup>

(四川大学华西医院, 四川 成都 610041)

**摘要:**目的 提升互联网医院处方流转质量。方法 采用SWOT分析法分析目前我国互联网医院处方流转的开展情况,并提出针对性发展策略。结果 国家政策大力支持背景下的处方流转显著提升了我国互联网医院药学服务效率和患者的就医体验感。但目前互联网医院处方流转仍面临社会药店承接能力弱、流转平台建设标准不统一、信息数据安全存在漏洞等问题。结论 建议尽快出台配套法律法规,建立健全处方流转管理规范,建设以政府和医疗机构为主导的处方流转平台,并加强药师职业能力建设,以确保处方流转工作的顺利推进,提高处方质量和“互联网+药学服务”的质量。

**关键词:**互联网医院;电子处方;处方流转;SWOT分析;互联网+;药学服务

## SWOT Analysis and Development Strategy of Internet Hospital Prescription Circulation in China

ZHOU Linrun, GUO Yi, HU Chenji, WANG Shiyun, GUO Mengran, ZHANG Li, CHEN Penglin, FAN Ping

(West China Hospital, Sichuan University, Chengdu, Sichuan, China 610041)

**Abstract: Objective** To improve the quality of prescription circulation in Internet hospitals. **Methods** Current development of prescription circulation in Internet hospitals in China was analyzed by the SWOT analysis, and development strategies were proposed accordingly. **Results** The prescription circulation based on the strong support of national policies significantly improved the pharmaceutical care efficiency of Internet hospitals and patients' medical experience. However, the prescription circulation of Internet hospitals still faced problems currently such as weak acceptance capacity of social pharmacies, lack of unified construction standards of circulation platforms, and vulnerabilities in information and data security. **Conclusion** It is suggested to issue supporting laws and regulations as soon as possible, establish and improve prescription circulation management norms, construct a prescription circulation platform dominated by the government and medical institutions, and strengthen the professional capacity building of pharmacists to ensure the smooth progress of prescription circulation, improve the quality of prescriptions and "Internet + pharmaceutical care".

**Key words:** Internet hospital; electronic prescription; prescription circulation; SWOT analysis; Internet + ; pharmaceutical care

自2018年国务院出台《关于促进“互联网+医疗健康”发展的意见》以来,我国互联网医院快速发展,截至2021年底,全国已设置审批1700余家互联网医院,远程医疗服务平台已覆盖31个省/区/市(不含港澳台,下文同)及新疆生产建设兵团,县级远程医疗覆盖率超90%。互联网医院药学服务是指医疗机构药学专业技术人员运用专业知识与实践技能,根据相关规章制度,对电子处方进行审核、调配及发放药品,并提供用药教育、不良反应处理、慢性疾病药物治疗管理等药学服务的过程<sup>[1]</sup>。互联网药学服务作为互联网医院医疗服务中重要的一环,在保障患者用药安全和药物可及性上起到了重要作用<sup>[2-3]</sup>。电子处方是指利用互联网设备录入、审核、修改、生成的药物处方,通过电子媒介传递给患者。处方流转是将医院内的电子处方同步流转至院外的指定社会药店或电商平台,患者根据平台信息在指定地点购买处方药和其他医药商品的过程<sup>[4-5]</sup>。处方流转作为互联网药学服务过程中重要的载体和形式,

其质量的高低直接决定了互联网药学服务的质量水平。SWOT分析法即态势分析法,通过对事物内部和外部环境的综合分析,以求充分发挥本身优势与强项,从而制订相关战略及政策。其包括4部分,S(strength)代表优势,W(weakness)代表劣势,O(opportunity)代表机遇,T(threat)代表威胁。目前已有学者将其运用到互联网医疗健康的研究中<sup>[6-9]</sup>。本研究中运用SWOT分析法分析我国互联网医院处方流转的现状与现存问题,为进一步提升互联网医院处方流转的质量和药学服务质量提出建议。现报道如下。

## 1 SWOT分析

### 1.1 优势

提升患者就医体验:近年来,伴随着我国居民生活水平的提升,传统的医疗模式已无法完全满足公众对于健康水平的需求,患者面临着挂号难、就医远、等候时间长、续方不便等问题,患者的就医体验感和满意度较低。伴随着“互联网+智慧医疗”的飞速发展,处方流

第一作者:周林润,女,大学本科,药师,研究方向为医院药学,(电子信箱)813770939@qq.com。

<sup>△</sup>通信作者:樊萍,女,大学本科,副主任药师,研究方向为医院药学,(电子信箱)825370320@qq.com。

转为上述问题带来了新的解决方案。患者可通过远程就诊的方式与医师实现在线沟通,医师利用碎片化时间接诊并开具电子处方,经药师审核后,患者可凭电子处方自行选择就近社会药店/电商平台购买药品或通过医院指定快递公司,将药品配送至患者指定处,缓和了医药供应体系不均衡性,提高了患者诊疗购药的便利性,并减少了其就医成本。

**提升药学服务质量:**处方流转充分借助信息化设备,利用大数据、云计算、人工智能等技术实现了医疗数据的快速传递与共享。电子处方可避免传统纸质处方易出现的书写不清晰、剂量错误等问题,更安全便捷;药师作为处方审核的第一责任人,可在处方流转过程中借助处方审核系统对各类数据进行汇总分析,快速完成处方审核工作,减轻自身工作压力,提高药学服务工作的效率和质量。且处方流转全过程在系统中均有操作日志可查询、可追溯,保证了处方相关数据的安全性。

**推动医疗机构高质量发展:**借助处方流转,医疗机构药师可更积极地参与患者治疗全程管理,提升药师服务能力的转型升级,促进医疗机构药学学科的综合发展。医疗团队中的医师可对患者进行更加精细化的管控,提升医疗团队的专业水平,促进医师成长和医师科教研协同发展。医院可促进优质医疗资源的下沉,让更多患者享受同质化的医疗服务和药品保障,提高医疗服务的公平性和可及性;还可将积累的处方流转数据用于临床决策支持、疾病趋势分析和医疗服务质量改进。互联网医院的数据和远程医疗服务模式为医学研究提供了新的可能性和研究方向,有助于推动医学科研的进步和发展。

**保障患者合法权益:**患者可通过互联网医院平台的评价系统与投诉渠道对医师的医疗行为和医院管理进行评价,有助于促进医疗服务的公平性和透明度。通过患者的反馈与平台的介入,一定程度上能减少医患冲突并避免患者遭遇不公,提高患者的就医满意度和信任度。同时,互联网医院处方流转平台中的信息(如患者病历、电子处方、医患沟通内容等)以数字化方式保存,便于在发生医疗事故或医疗伤害时能够准确调阅,有利于及时处理问题和进行追责,最终保护患者的合法权益。

**促进医疗供给侧的高质量发展:**从医疗主管部门的角度来看,互联网医院处方流转能够推动医疗服务模式的革新,促进医疗行业向更加高效和便捷的方向发展。借助处方流转,既切实减轻了群众的医疗负担,还能更加准确地掌握医疗机构的医疗行为,方便对医疗机构进行监管,可更好地实现医保控费,防止医保基金的浪费和滥用并保障医保资金的安全使用,有助于实现医疗、医保、医药的协同发展。通过医疗行业服务质量和医疗资源利用效率的提升,可更好地应对人口老龄化、慢

性疾病患者增加等挑战,促进人口健康和社会稳定。

## 1.2 劣势

**医院处方外流的积极性低:**医院作为处方流转的转出方,自“药品零加成”“药占比”等政策实施以来面临着巨大的财政压力。在诊治过程中,医师会考虑患者药物的可及性和质量特性,对于处方外流药品的质量和效果会产生一定顾虑,担心影响疗效;且患者受制于传统的就医思维,习惯于就诊后在医疗机构获取药品,对处方流转的知晓度低。因此,医疗机构对于处方具有“独占性”优势,缺乏处方外流的动力。

**社会药店承接能力弱:**社会药店作为处方流转的承接方,目前在软硬件上均存在着不足之处,导致在处方外流的承接上存在不规范、不合理、不合规的问题,既制约了社会药店对外流处方的承接,也会让患者对外流处方产生不信任。同时,在医保报销方面,虽然国家现在有相关政策鼓励符合条件的定点零售药店自愿申请开通门诊统筹服务<sup>[10]</sup>,但各地政策不同,门诊统筹的起付标准、支付比例和最高支付限额等仍处于摸索阶段,故亟须提升社会药店对外流处方承接的积极性与能力。

**处方流转平台建设标准不统一:**我国目前试点探索的电子处方服务模式可以分为药品零售企业电子处方服务模式、医疗机构电子处方信息共享服务模式、互联网医院电子处方服务模式、医药电商电子处方服务模式<sup>[11-12]</sup>。不同模式下,各平台在技术标准、准入条件、退出机制、执行流程等方面均有各自的规范和标准。在互联网医院电子处方服务模式,不同医疗机构和社会药店间也存在着信息不对称、平台不统一的现象。以上问题对处方外流造成了阻碍。

## 1.3 机会

**国家政策支持:**国家相继出台了多项支持互联网发展和处方外流的政策<sup>[13-15]</sup>,鼓励推进“互联网+医疗”的发展,希望借助线上诊疗购药的便捷性推动处方外流进程。根据2024年1月召开的全国卫生健康工作会议和全国医疗保障工作会议的相关内容,互联网医院处方流转与“三医联动”的精神相契合。通过处方流转,可优化医疗资源配置,提升医疗服务可及性,实现医疗服务的均等化;有助于医疗主管部门加强药品监管,保障医保资金的安全使用,有效防范和打击非法药品流通;还推动了各地医疗信息化的建设,有助于构建更完善的医疗信息平台,为医疗决策提供数据支持,提高医疗管理的科学性和精准性。

**“互联网+医疗”行业的飞速发展:**我国互联网技术的快速发展和移动网络终端的普及促使传统医疗行业转型升级,为处方流转奠定了技术基础<sup>[16]</sup>。近年来,远程医疗技术的发展,使在线咨询、远程诊断与治疗等服务愈发完善,方便患者获取医疗资源和专业医师指

导,一定程度上促进了处方外流<sup>[17-18]</sup>。

患者药学服务需求的提升:随着我国综合国力的不断提升,我国居民健康意识不断增强,大众对于合理用药的关注度和药学服务的需求不断提升<sup>[19-20]</sup>。药学服务已由传统的药品供应保障转变为以患者为中心的临床药学服务。借助处方流转,可实现从事前、事中到事后的全疗程药学服务,充分发挥药学人员的积极性和能力,积极拓展互联网处方审核、药品调剂及发放/配送、用药教育、用药咨询、药品不良反应事件处理、慢性病患者药物治疗管理和药学科普知识宣教等业务,积极贴近患者需求,提升药学服务质量。

#### 1.4 威胁

处方流转平台的监管与质控:因互联网的“开放性”存在主体难以监管控制的风险,因互联网的“虚拟性”存在医疗损害责任风险,因互联网的“不对称”存在医患矛盾风险,以及因互联网的“透明性”存在医疗信息泄露风险<sup>[21]</sup>,上述风险加大了处方流转平台的监管难度。目前国家层面尚无处方流转开展和平台建设的规范性指导文件,处方流转模式参与主体多、涉及领域广,参与部门的确定、权责的划分及协调监管的调度等问题亟待解决。

信息数据安全:近年来,随着互联网医疗的大力发展,患者就医购药体验得到极大提升的同时,也掩盖了部分问题,个人隐私问题(涉及患者个人身份信息、病历信息、用药信息等)尤为突出。在电子处方的传输和储存过程中,可能面临系统被黑客攻击或数据被非法获取的风险。这可能导致个人信息被泄露,给患者带来相关风险。

医疗质量安全与后续保障服务:互联网医院线上问诊过程中,检查报告、用药记录等均为患者自己上传,无法保证其真实性与准确性,且因互联网诊疗的“虚拟性”,无法同线下面诊一样实际进行体格检查,接收信息多来自患者主观性较强的病情描述,误诊或滥用药物风险增加;此外,社会药店(及药品电商)配备执业药师的审方资质是否达标,能否准确判断处方是否存在用药禁忌、超量使用或联合用药不适宜等不合理情况并及时拦截处理,均将影响患者的医疗安全<sup>[22]</sup>。

## 2 发展策略

### 2.1 尽快出台配套法律,建立健全管理规范

虽然目前我国已有除西藏自治区的30个省/区/市建成省级互联网医疗服务监管平台,但目前尚无于处方流转的相关法律法规。因此,国家相关部门应明确电子处方的法律地位,制定电子处方流转相应的管理和监管措施,确保电子处方在流转过程中的真实性、合法性和安全性,防范法律风险,提升药品质量的安全性及互联网医疗行为的规范性等,从而促进公众对于外

流处方的信任度与接受度。

### 2.2 以政府和医疗机构为主导建设平台

处方流转平台的建立应以政府和医疗机构共同主导。政府主导可有效防止第三方公司将平台过度商业化甚至造成市场垄断,政府层面也更利于多部门共同对平台的搭建、社会药店的纳入和排除等规则进行协调与处置;医疗机构主导不仅能确保患者的就医质量,还能确保处方的真实性和合理性,提升患者对优质的互联网诊疗获得感。

### 2.3 加强药师职业能力建设

目前,医院和社会药店的药师均面临着专业知识能力不足的问题。因此需制订系统的药师职业能力培训体系,涵盖药品知识、法律法规、药学服务等方面的内容,以满足药师在工作中所需的专业知识和技能;还应建立多元化的考核评价体系以确保公平有效地监控药师的工作质量。对于表现优秀的药师,应在政策或物质方面给予一定的荣誉或奖励,以此激发药师群体的工作积极性,提高队伍的整体素质。

## 3 结语

随着我国互联网诊疗的不断深化,处方流转理念正逐渐被公众认同,处方流转平台将在互联网诊疗过程中发挥更重要的作用。处方流转的顺利推进和发展,需要国家、医院、医务工作者、受众等多方参与和共同努力。本研究中基于SWOT模型对我国互联网药学服务中的处方流转现状进行的分析,为后续探索处方流转质量提升路径提供了参考。

## 参考文献

- [1] 张威,张宇晴,陆进,等. 医疗机构药事管理与药学服务团体标准体系设计及构建[J]. 医药导报,2023,42(10): 1455-1459.
- [2] 胡晨吉,王世燕,金朝辉,等. 医院“互联网+”门诊药学服务模式实践与效果[J]. 中国药业,2021,30(9):18-22.
- [3] 胡扬,陈浩,张谦,等. 北京协和医院互联网药学服务创新模式探索实践[J]. 中国药事,2023,37(6):714-718.
- [4] 郭一娇,刘德阳,唐晓蓉,等. 处方流转的影响因素分析及其平台构建的质性研究[J]. 中国药房,2023,34(11):1307-1312.
- [5] 范瑞雪,袁孝青,杜玉馨,等. 我国电子处方流转现状及对策[J]. 中国药业,2022,31(17):1-6.
- [6] 刘霞,李佳芮,谭雅茹,等. 互联网医院发展的SWOT分析及对策研究[J]. 产业与科技论坛,2021,20(23):15-17.
- [7] 郑晓梦,叶云,赵昕,等. 区域处方管理平台发展的SWOT分析[J]. 中医药管理杂志,2020,28(13):65-67.
- [8] 周建成,聂丹,廖可荣,等. 中国健康医疗大数据发展的SWOT分析[J]. 中国公共卫生管理,2019,35(4):482-484.
- [9] 马煜,王敏. 基于SWOT模型的“互联网+医疗”应用分析[J]. 经济研究导刊,2019(9):158-159.
- [10] 孙晓冬. 零售药店纳入门诊统筹管理政策的国际经验及