

# 中国在线医疗行业数据监测报告

2016年

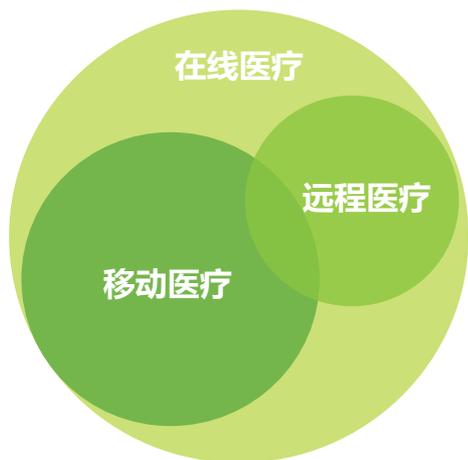
[www.iresearch.com.cn](http://www.iresearch.com.cn)

在线医疗（eHealth）是指**利用互联网或是移动互联网提供医疗服务**，即提供医疗服务中任何一个环节采用互联网或移动互联网即为在线医疗。在线医疗包括向大众用户或者患者提供的在线健康保健、在线诊断治疗服务，及与这些服务有关的提供药品、医疗用具的业务；和向医生提供的社交、专业知识（如临床经验、病历数据库、医学学术资源等）及在线问诊平台等服务和工具。

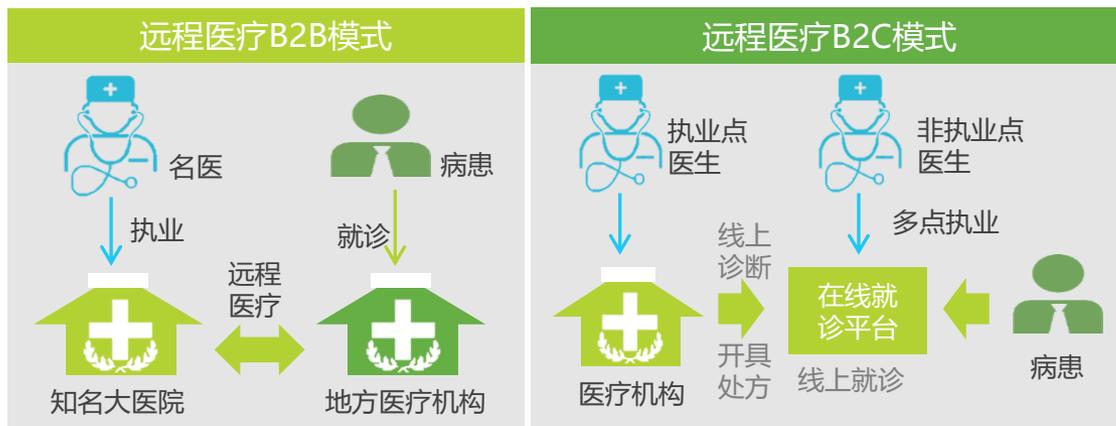
在线医疗行业按照服务终端形态可分为：在线医疗PC端和在线医疗移动端（即移动医疗，mHealth）。移动医疗中健康保健类App占据比较大的比重，其次是挂号问诊类。

远程医疗是指**通过通信、计算机等信息化手段提供的诊断治疗服务**。远程医疗按照模式可分为B2B模式和B2C模式，前者是医疗机构之间开展的远程诊断和治疗服务，后者为医疗机构同病患开展的远程诊断和治疗服务，这也可能是在线医疗未来进入实体医疗环节的主要手段之一。远程医疗是在线医疗的一部分，两者的关系为被包含和包含关系。在线医疗的概念更偏向“互联网+医疗”，而远程医疗的概念则更偏向“医疗+互联网”。

## 在线医疗、移动医疗及远程医疗关系



## 远程医疗B2B模式及B2C模式对比



注释：1) 健康保健是指为了提高健康水平而对个人或是集体所采取的预防、医疗和康复措施。如卫生信息调研、卫生信息宣传培训、防治科学实验、健康质量监控与控制。按照服务对象可分为妇女保健、儿童保健、劳动卫生保健、老年保健、职工保健等。——《中国卫生管理辞典》（2001），P15；2) 远程医疗包括远程病理诊断、远程医学影像（含影像、超声、核医学、心电图、肌电图、脑电图等）诊断、远程会诊、远程门诊、远程病例讨论及省级以上卫生计生行政部门规定的其他项目。

# 在线医疗PC端、移动端企业分布

在线医疗行业包括健康保健和诊断治疗两大部分。健康保健面向大众用户，主要包括健康资讯、健康管理等健康服务。诊断治疗按用户可分为面向患者和面向医生两类，面向患者的服务包括挂号问诊及院外康复等服务；面向医生的服务由浅至深依次划分为社交、专业知识及在线问诊。在线医疗细分领域各企业在PC端和移动端的分布如下图所示。

## 2015年中国在线医疗PC端、移动端企业分布

	PC端	移动端
健康保健	 39健康网 www.39.net  99健康网 www.99.com.cn	
挂号问诊	 挂号网 Guahao.com  快速问医生 www.120ask.com  寻医问药网 XYWY.COM  好大夫在线 www.HaoDF.com	
医生助手	 丁香园 WWW.DXY.CN	
院外康复	 慢友帮 manyoubang.com  易随诊 有我无忧	

注释：在线医疗各细分领域仅罗列部分企业，未完全展示全部企业。

1

中国在线医疗行业热点事件盘点

2

中国在线医疗行业流量数据分析

3

中国核心在线医疗企业流量数据分析

## 热点事件一：在线医疗企业探索商保模式

- 2015年11月，春雨同中国人民财产保险股份有限公司（以下简称人保财险）合作，春雨医生为人保财险客户群体提供线上问诊咨询、春雨诊所、权威医疗机构以及春雨国际等医疗服务。此前，2015年1月春雨医生同中英人寿合作，中英人寿对接春雨医生平台上的医生资源，以微信公众号形式向用户提供咨询服务。
- 2015年11月，腾讯、丁香园和众安保险合作，腾讯的糖大夫智能血糖仪接入丁香园的在线健康咨询和健康管理服务。同时，糖大夫基于患者数据，与众安保险共同推出针对患者的康复激励保险服务，不但提供糖尿病并发症保险支持，还根据患者测量习惯，给予患者相应的保额奖励，以此帮助患者逐步养成科学控糖的好习惯。
- 2015年9月，微医集团（原挂号网）推出“责任医疗计划”（微医ACO业务），微医ACO业务以家庭为单位为用户提供三级医疗服务、健康管理方案和补充医疗保险。补充医疗保险主要是为用户提供基本医保之外自费部分的支付保障。
- 2015年8月，平安健康保险股份有限公司（以下简称“平安健康”）推出“互联网医疗”概念的个人互联网保险产品“抗癌卫士”，该产品不仅借助互联网渠道销售，还实现了线上核保和线上理赔。同时，产品的被保险人还将获得平安好医生提供的“家庭医生”、“名医预约”等健康管理服务。

## 热点事件二：北京市卫计委加强挂号加号管理

- 2016年2月6日，北京卫计委组织有关单位共同推出打击“号贩子”的八条措施，包括：1) 实行非急诊全面预约挂号；2) 建立医疗机构间层级转诊网络；3) 推出知名专家团队服务模式；4) 在市属医院内统筹调剂普通号；5) 统一号源管理，取消医生个人手工加号条；6) 落实“实名制”挂号；7) 加强宣传引导和秩序维护；8) 建立监督举报和处罚制度。
- 2016年2月24日，北京卫计委发布《关于开展对医务人员通过商业公司预约挂号加号谋取不正当利益的清理工作的通知》，要求北京市公立医院迅速开展清理工作，要求有通过商业公司挂号加号谋取不正当利益的医务人员，立即停止同商业公司的合作。

# 在线医疗行业热点事件解读

## 商保的痛点，在线医疗的机会点

商业健康险存在两个痛点：1) **逆向选择风险**，商业健康保险以被保险人的健康为标的，健康作为被保险人的个人信息很难被保险人完全掌握，加之被保险人对自身健康状况也并不全然了解，因而，商业健康险的投保过程易出现逆向选择。2) **商业健康险赔付率仍比较高**，保监会数据显示，2015年1-9月产险的赔付率为48.9%，为赔付率最高的险种；健康险的赔付率为28.1%，为赔付率第二高的险种；寿险的赔付率为25.4%，意外险的赔付率为22.0%。

艾瑞分析认为，1) **健康大数据，助力商保控制逆向选择风险**。在线医疗可通过可穿戴设备和健康管理应用，实现对用户生理体征、生活习惯和生活环境等一系列数据的连续性采集，并基于采集数据对用户的健康状况进行评估。商业健康险可通过在线医疗采集的健康数据，甄别欺诈，控制逆向选择的风险。2) **健康管理、便捷就医，帮助商保控制医疗费用**。在线医疗可通过健康管理和便捷就医两方面实现降低医疗费用。一方面，在线医疗通过互联网为用户提供健康管理以及慢病管理的服务，以提高用户健康水平，进而降低用户就医频率实现医疗费用的控制；另一方面，在线医疗也通过互联网为用户提供线上问诊、线上诊疗和在线购药等医疗服务，免去不必要的医疗机构就医行为，从而节约医疗费用。

### 商保痛点与在线医疗优势对比

商保的痛点	在线医疗的优势
商业健康险无法完全掌握被保险人的健康状况，面临逆向选择风险。	在线医疗可通过可穿戴设备和健康管理应用，实现对用户生理体征、生活习惯和生活环境等一系列数据的连续性采集，并基于采集数据对用户的健康状况进行评估。
商业健康险赔付率较高，为四大险种赔付率第二的险种。	在线医疗可通过移动互联网为用户提供健康管理、线上问诊、线上诊疗和慢病管理等医疗服务，免去不必要的医疗机构就医行为，从而节约医疗费用。

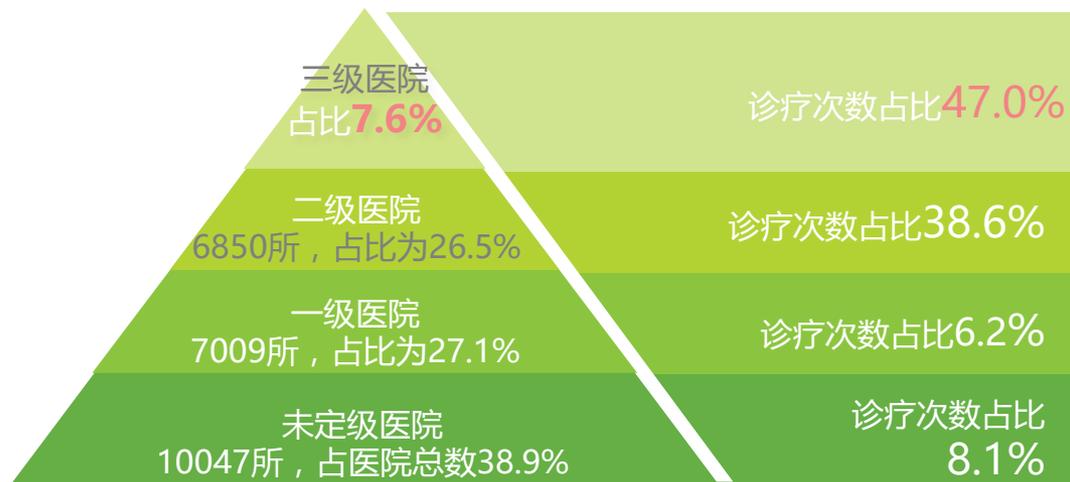
# 在线医疗行业热点事件解读

## 加号被禁或利于行业健康发展

2016年2月6日，北京市卫计委推出“八条措施”打击“号贩子”，此后北京市卫计委又发文要求公立医院开展清理医务人员通过商业公司预约挂号加号谋取不正当利益的行为。号贩子行为之所以能存在，并形成一市场，其根本原因在于医疗服务市场供给和需求的结构性不均衡。卫生统计年鉴显示，2014年我国三级医院占比7.6%，三甲医院的诊疗次数占比却高达47.0%；但是27.1%的一级医院却仅承担6.2%的诊疗服务。可见，医疗服务市场供给和需求的结构性不均衡导致了三甲等知名医院看病难的问题，而看病难又为号贩子提供了生存空间。

目前，在线医疗企业开展挂号加号服务的目的主要有两个，一个是作为获取收入的渠道，另一个是作为获取用户流量的入口。1) 将挂号加号作为流量入口，其仅是将挂号资源在网络平台免费向用户提供，仅是改变了挂号途径和渠道，其缺乏资源分流的功能。2) 将挂号加号作为商业模式的合理性值得商榷，通过加号获取收入其本质是售卖稀缺医疗资源，其并没有解决医疗服务市场供给和需求结构性不均衡。**艾瑞分析认为，北京市卫计委加强挂号加号管理，禁止在线医疗企业同医生合作开展加号服务，这将迫使在线挂号加号平台调整业务模式，迫使在线挂号加号平台朝资源分流导流方向发展，这将有利于在线医疗行业健康发展。**

2014年中国各级医院发展情况



来源：2015年中国卫生和计划生育统计年鉴。

1

中国在线医疗行业热点事件盘点

2

中国在线医疗行业流量数据分析

3

中国核心在线医疗企业流量数据分析

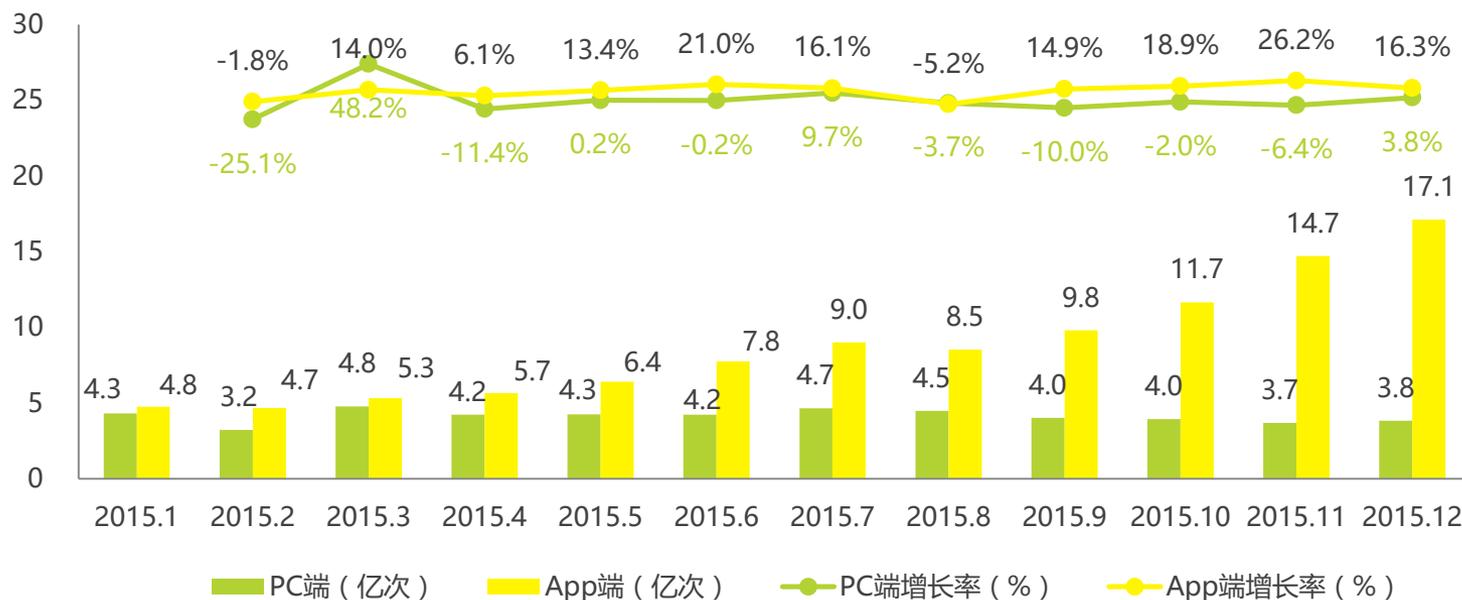
# 中国在线医疗流量数据分析

## 在线医疗行业App端月度使用次数远超PC端

艾瑞iUserTracker和mUserTracker监测数据显示，2015年1至12月在线医疗行业App端月度使用次数逐月上升，12月更是增长至17.1亿次，而PC端则保持在4亿次左右，App端同PC端差距逐步拉大。

艾瑞分析认为，App端月度使用次数高于PC端，其主要原因是（1）移动端具有非常强的灵活性；（2）大多数健康管理服务通过移动端提供，而健康管理需求频次较高。在线医疗行业App端月度使用次数远超PC端，并且两者的差距呈不断扩大的趋势，说明移动化是在线医疗行业未来的发展趋势。

iUserTracker&mUserTracker-2015年1-12月中国在线医疗  
PC端、App端月度使用次数



来源：（1）iUserTracker.家庭办公版2016.3，基于对40万名家庭及办公（不含公共上网地点）样本网络行为的长期监测数据获得；  
（2）mUserTracker.2016.3，基于对100万名移动互联网智能终端同源样本使用行为的长期监测数据获得。

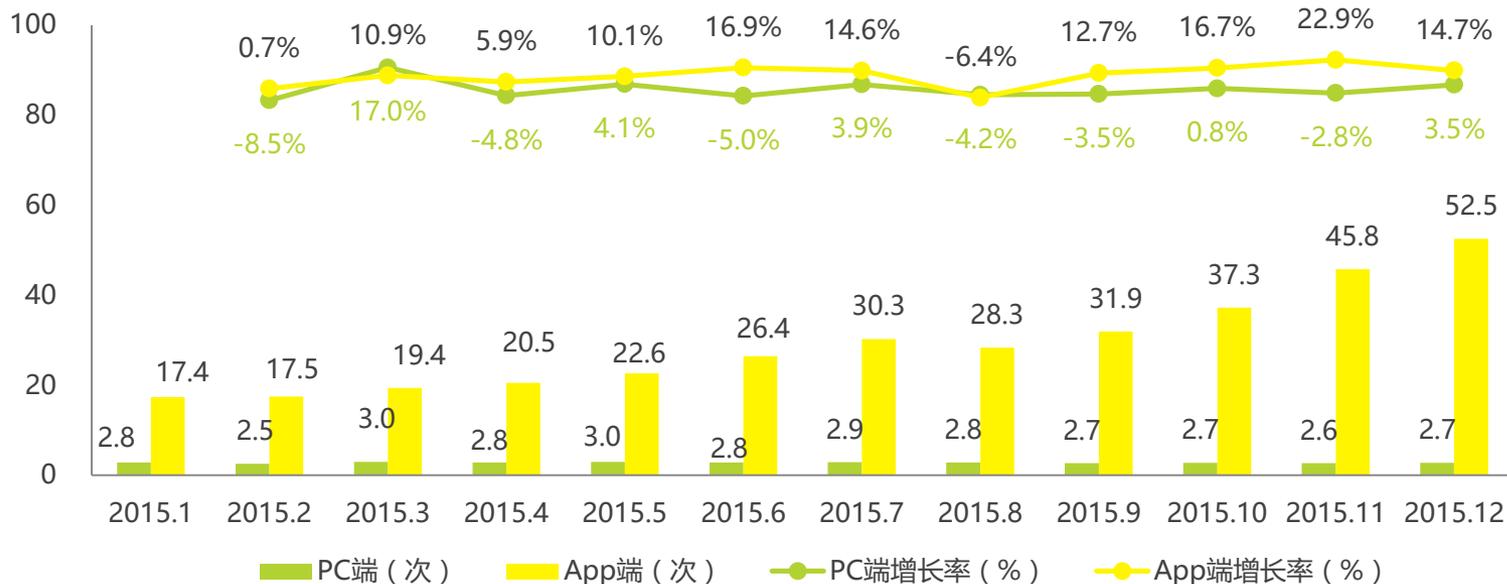
# 中国在线医疗流量数据分析

## App端高粘性彰显发展潜力巨大

艾瑞iUserTracker和mUserTracker监测数据显示，2015年1至12月在线医疗行业App端人均月度使用次数逐月上升，12月增长至52.5次，而PC端人均月度使用次数则在3次左右波动，App端人均月度使用次数明显高于PC端，且逐渐同PC端形成巨大差距。

艾瑞分析认为，在线医疗行业App端人均使用次数显著高于PC端，反应出App端具有非常高的用户粘性，而用户粘性越高，流量价值就越大，彰显未来具有巨大发展潜力。

iUserTracker&mUserTracker-2015年1-12月中国在线医疗  
PC端、App端人均月度使用次数



来源：(1) iUserTracker.家庭办公版2016.3，基于对40万名家庭及办公（不含公共上网地点）样本网络行为的长期监测数据获得；  
(2) mUserTracker.2016.3，基于对100万名移动互联网智能终端同源样本使用行为的长期监测数据获得。

# 中国在线医疗流量数据分析

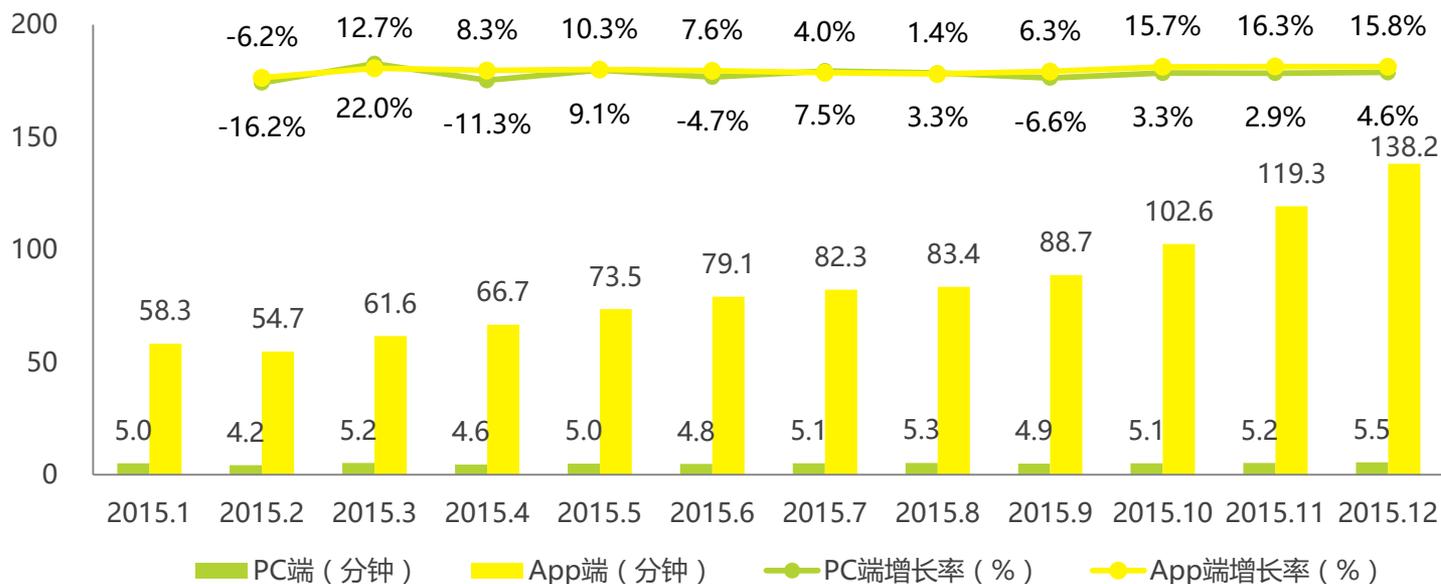
## App端人均使用时长远超PC端

艾瑞iUserTracker和mUserTracker监测数据显示，2015年1至12月在线医疗行业App端人均月度使用时长逐月上升，12月增长至138.2分钟，而PC端人均月度使用时长则在5分钟左右波动，App端人均月度使用时长远高于PC端，且逐渐同PC端形成巨大差距。

艾瑞分析认为，大多数健康管理服务通过移动端提供，而健康管理需求频次较高，同时使用时间较长，因此在线医疗行业App端月度使用时长远超PC端。

iUserTracker&mUserTracker-2015年1-12月中国在线医疗

PC端、App端人均月度使用时长



来源：(1) iUserTracker.家庭办公版2016.3，基于对40万名家庭及办公（不含公共上网地点）样本网络行为的长期监测数据获得；  
(2) mUserTracker.2016.3，基于对100万名移动互联网智能终端同源样本使用行为的长期监测数据获得。

1

中国在线医疗行业热点事件盘点

2

中国在线医疗行业流量数据分析

3

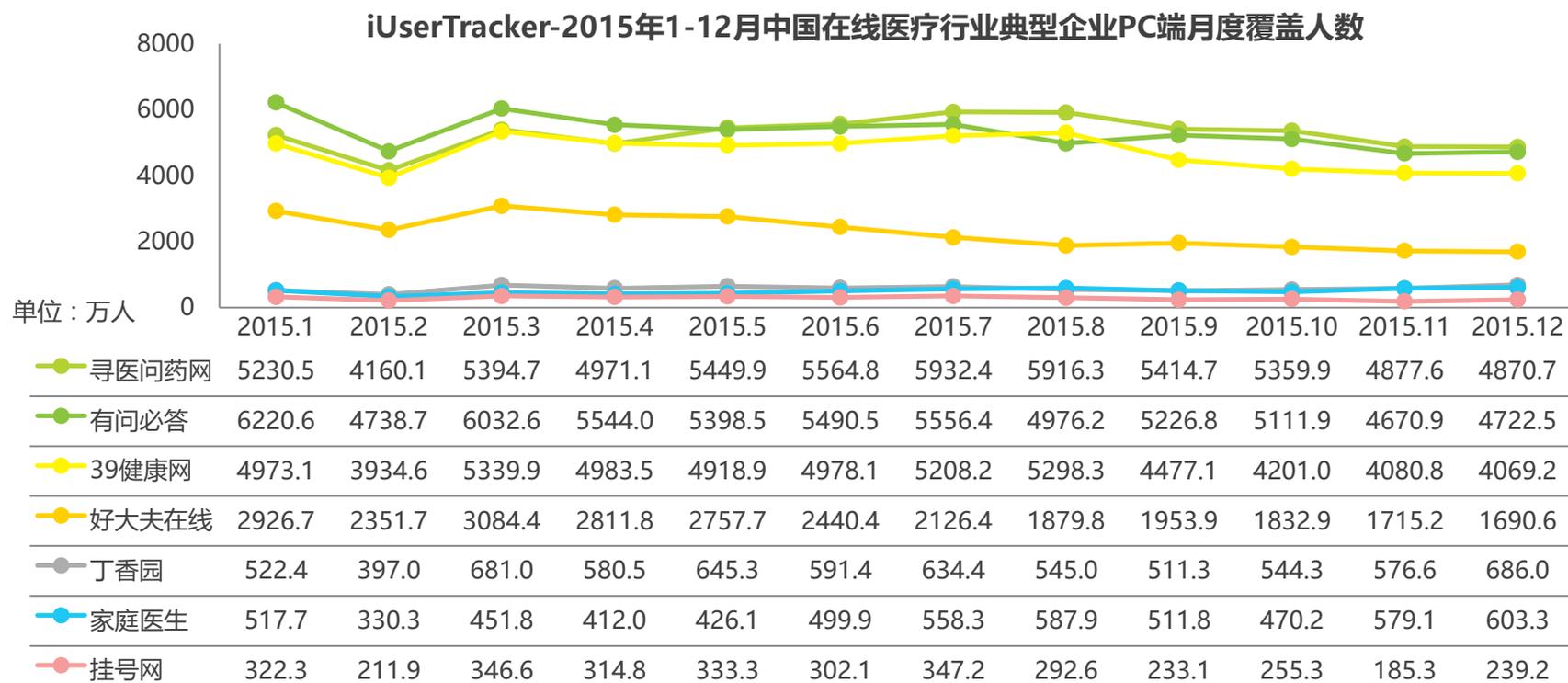
中国核心在线医疗企业流量数据分析

# 在线医疗行业典型企业PC端发展情况

## 典型企业月度覆盖人数呈三个梯队

艾瑞iUserTracker监测数据显示，2015年1-12月在线医疗行业典型企业PC端月度覆盖人数普遍在2月份出现下滑，3月份之后趋于稳定。寻医问药网、有问必答和39健康网处于行业的领先地位，月度覆盖人数均维持在4000万人以上。好大夫在线为第二梯队，丁香园、家庭医生和挂号网为第三梯队。

艾瑞分析认为，寻医问药网、有问必答和39健康网在PC端发展起步较早，也积累了较大规模的用户资源和医生资源，因此拥有较广的用户覆盖范围。

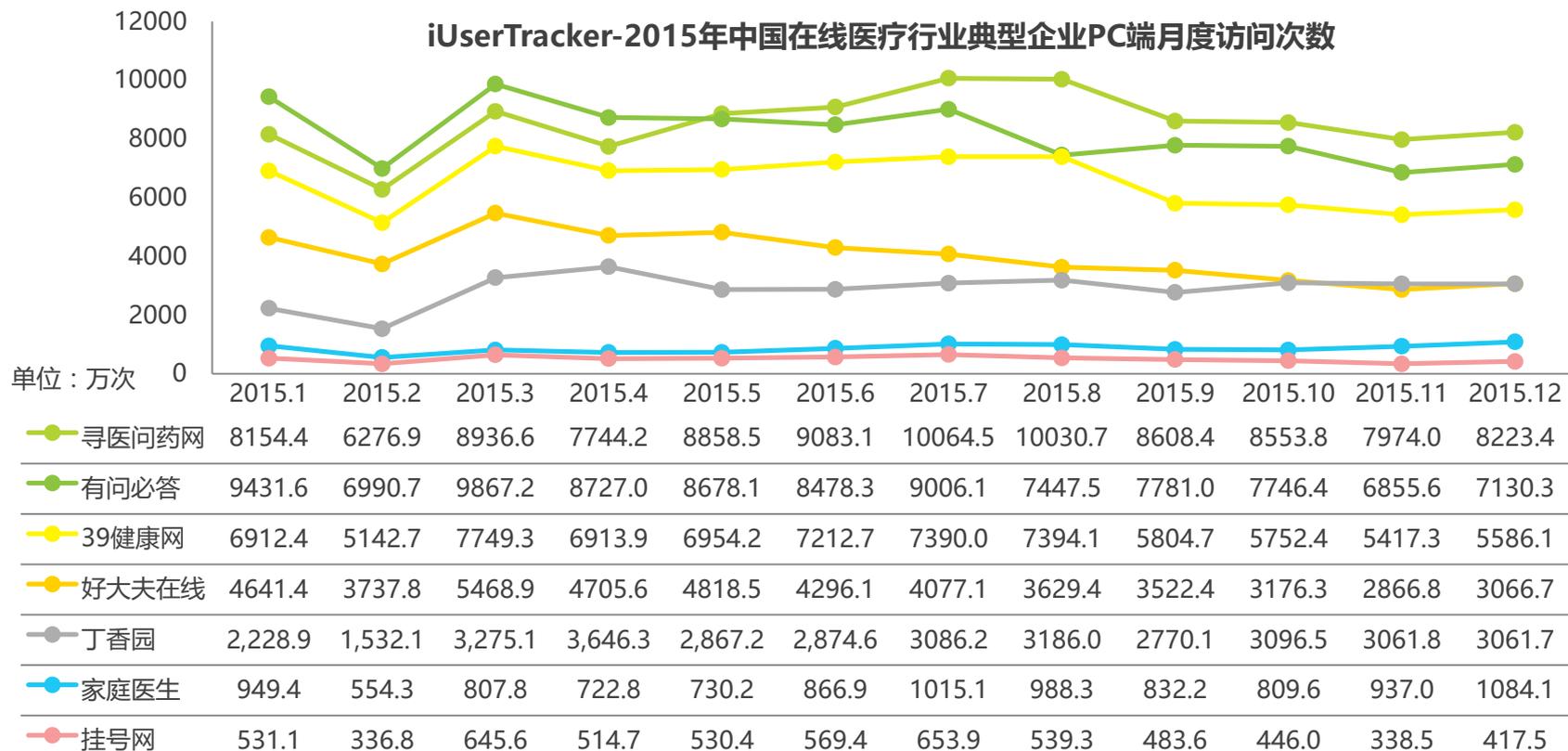


来源：iUserTracker. 家庭办公版 2016.3，基于对40万名家庭及办公（不含公共上网地点）样本网络行为的长期监测数据获得。

# 在线医疗行业典型企业PC端发展情况

## PC端月度访问次数基本稳定

艾瑞iUserTracker监测数据显示，2015年1-12月在线医疗行业典型企业PC端月度总访问次数与月度覆盖人数变化趋势一致，普遍在2月份出现下滑，3月份之后趋于稳定。寻医问药网、有问必答和39健康网处于行业的领先地位，月度总访问次数均维持在5000万次以上。



来源：iUserTracker. 家庭办公版 2016.3，基于对40万名家庭及办公（不含公共上网地点）样本网络行为的长期监测数据获得。

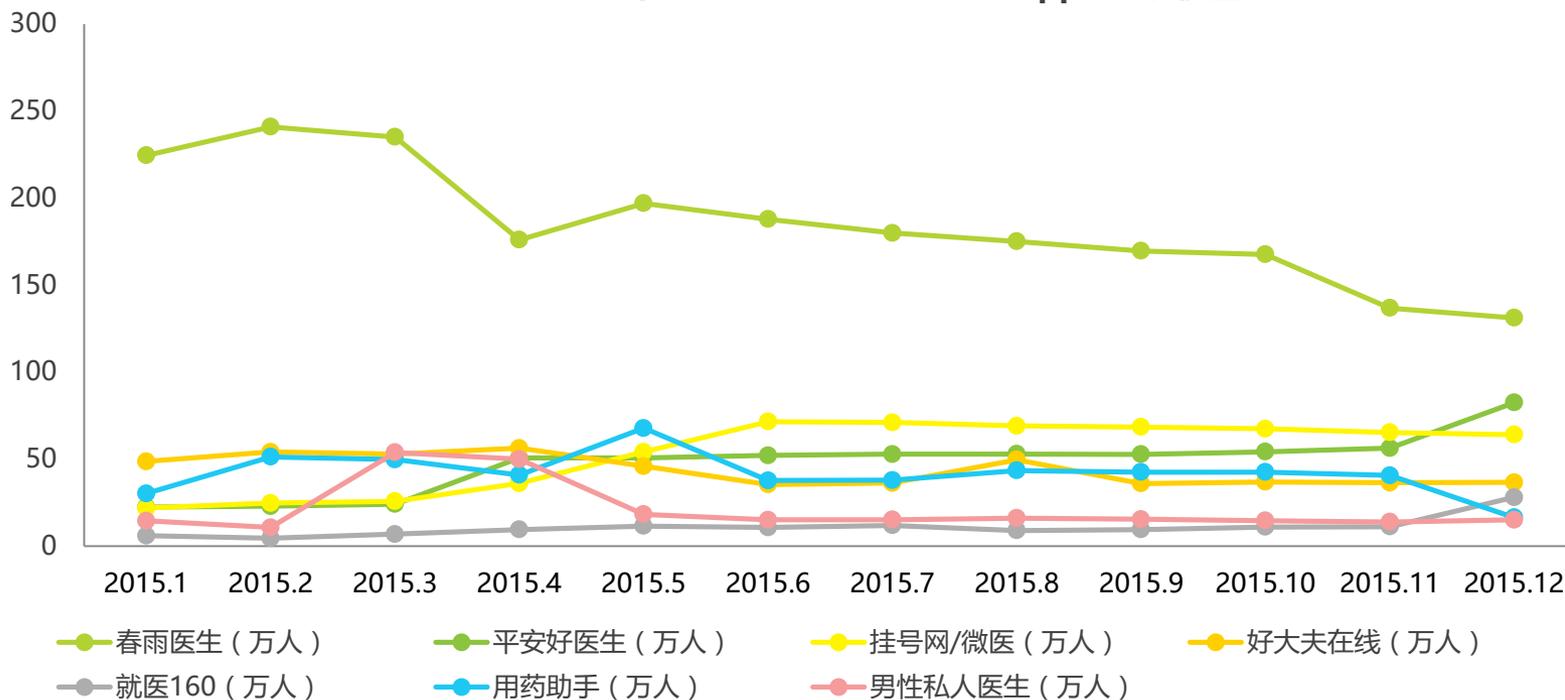
# 在线医疗行业典型企业App端发展情况

## 春雨医生App端月度覆盖人数领先

艾瑞mUserTracker监测数据显示，除健康保健类，2015年春雨医生App端月度活跃用户数领先；平安好医生月度覆盖人数增长速度惊人。春雨医生月度活跃用户数与后其余App差距逐步缩小，但目前处于领先地位，其余App月度活跃用户数差距相对较小，竞争较为激烈。

艾瑞分析认为，虽然春雨医生等头部应用凭借先发优势已经积累一定用户资源和医生资源，但是诸如男性私人医生等垂直类问诊以及用药助手等医生助手类App仍具有一定发展潜力。

mUserTracker-2015年中国在线医疗行业典型企业App端月度覆盖人数



来源：mUserTracker.2016.3，基于对100万名iOS和Android系统的智能终端用户使用行为的长期监测获得。

# 在线医疗行业典型企业App端发展情况

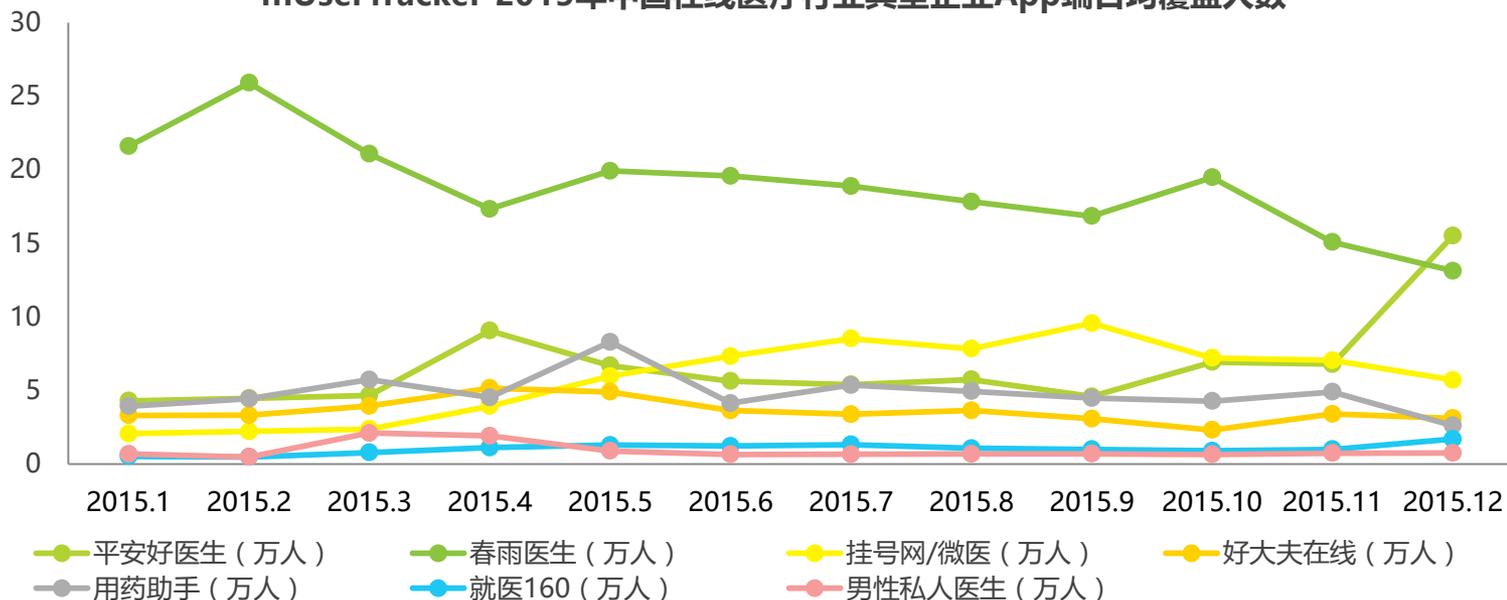
## 春雨医生日均覆盖人数处于领先地位

艾瑞iUserTracker监测数据显示，除健康保健类，2015年1-11月春雨医生App端日均覆盖人数处于领先地位；平安好医生增长迅速，在12月日均覆盖人数超越春雨医生。

日均覆盖人数为该月每日单独访问用户的均值，月度覆盖人数为该月单独访问用户的总值。2015年12月平安好医生App端月度覆盖人数低于春雨医生，而日均覆盖人数高于春雨医生，说明平安好医生单个用户访问天数高于春雨医生，同时也说明春雨医生App端覆盖的独立用户广于平安好医生。

艾瑞分析认为，平安好医生单个用户访问天数高于春雨医生的原因，在于平安好医生在App中嵌入健康保健功能，并对用户进行奖励。平安好医生12月启动了“全民健步计划”，用户只要使用“平安好医生”App计步器，每天走路满1000步即可获得6元奖励，连续3天领钱成功收益更可翻倍。平安好医生产品功能升级，使得其用户使用天数、次数有较大提升。

mUserTracker-2015年中国在线医疗行业典型企业App端日均覆盖人数



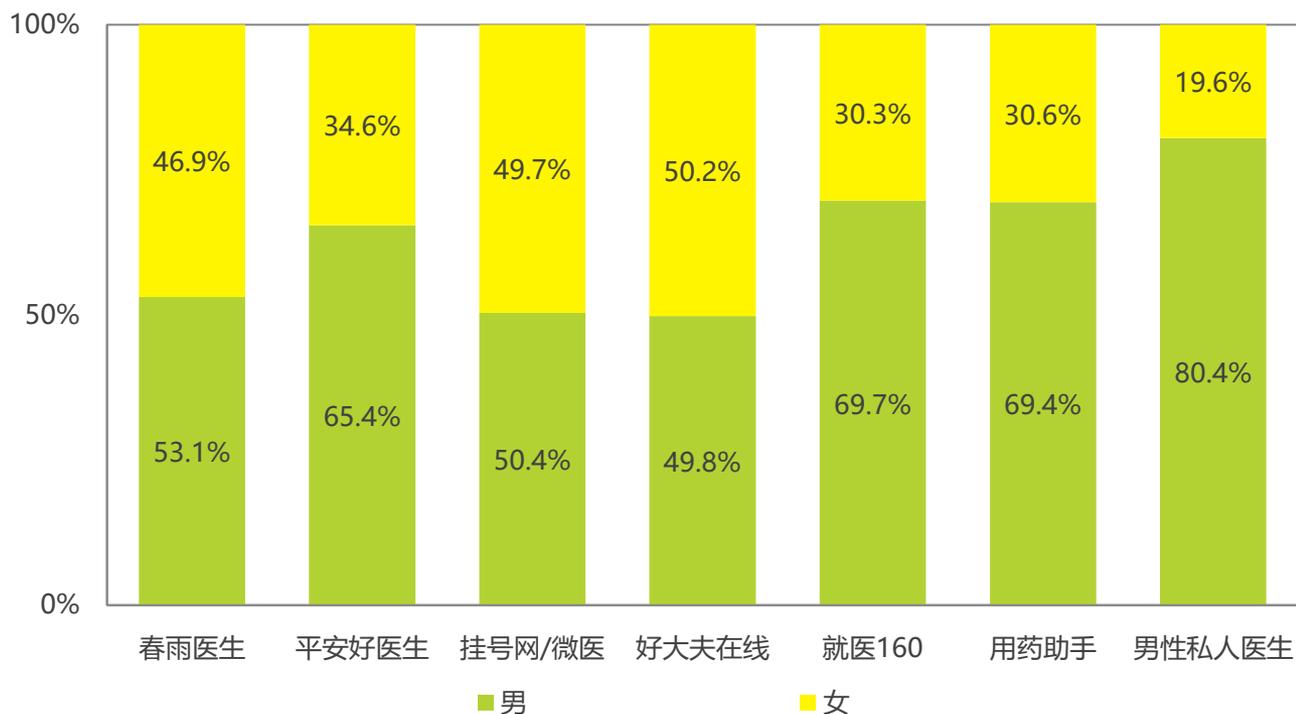
来源：mUserTracker.2016.3，基于对100万名iOS和Android系统的智能终端用户使用行为的长期监测获得。

# 中国在线医疗行业典型企业用户特征

## 典型医疗App多以男性用户为主

艾瑞mUserTracker监测数据显示，典型医疗App多以男性用户为主。春雨医生、平安好医生、就医160、用药助手和男性私人医生等五个App男性用户占比均超过50%，其中就医160、用药助手和男性私人医生男性用户占在7-8成。挂号网/微医和好大夫在线男性用户与女性用户占比基本相等，用户性别属性较为均衡。

mUserTracker - 2015年12月主要在线问诊App用户性别分布情况



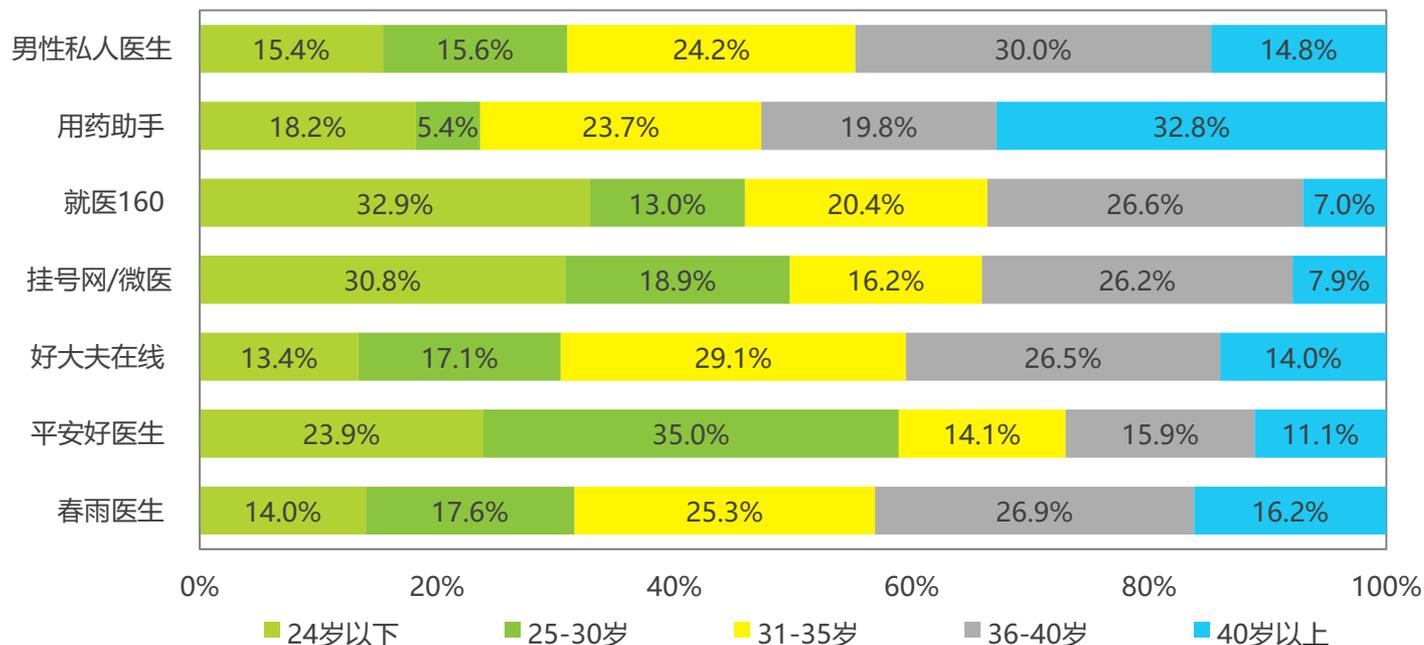
来源：mUserTracker.2016.3，基于对100万名iOS和Android系统的智能终端用户使用行为的长期监测获得。

# 中国在线医疗行业典型企业用户特征

## 医疗App 以35岁以下年轻用户为主

艾瑞mUserTracker监测数据显示，典型医疗App多以35岁以下用户为主。春雨医生、平安好医生、好大夫在线、挂号网/微医就医160等五个App在35岁以下用户的占比分别为56.9%、73.0%、59.5%、65.9%和66.4%。可见，35岁以下年轻人群是在线医疗App的主要用户。而用药助手等医生助手类App则以36岁以上人群为主，占比分别为52.6%。艾瑞分析认为，春雨医生等医疗服务类App主要以35岁人群为主，这主要是因为35岁以下年轻人触网较早，对于互联网医疗的使用习惯较易养成。

mUserTracker -2015年12月主要在线问诊App用户年龄分布情况



来源：mUserTracker.2016.3，基于对100万名iOS和Android系统的智能终端用户使用行为的长期监测获得。

本报告为上海艾瑞市场咨询有限公司制作，报告中所有的文字、图片、表格均受到中国法律知识产权相关条例的版权保护。没有经过本公司书面许可，任何组织和个人，不得使用本报告中的信息用于其它商业目的。本报告中部分文字和数据采集于公开信息，所有权为原著者所有。没有经过原著者和本公司许可，任何组织和个人不得使用本报告中的信息用于其他商业目的。

本报告中运营商收入及相关市场预测主要为公司研究员采用行业访谈、市场调查、二手数据及其他研究方法分析获得，部分数据未经运营商直接认可。本报告中发布的调研数据部分采用样本调研方法，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，部分数据不能够完全反映真实市场情况。本报告只提供给购买报告的客户作为市场参考资料，本公司对该报告的数据准确性不承担法律责任。

公司介绍：

艾瑞咨询集团：<http://www.iresearch.com.cn>

公司介绍：

艾瑞客户解决方案：<http://www.iresearch.com.cn/solution>

艾瑞连续数据研究产品：<http://www.iresearch.com.cn/product>

艾瑞专项研究咨询服务：<http://www.iresearch.com.cn/consulting>

艾瑞研究观点报告：<http://www.iresearch.com.cn/report>

艾瑞学院培训业务：<http://www.iresearch.com.cn/institute>

艾瑞媒体会议服务：<http://www.iresearch.com.cn/meeting>

公司资讯网站：

艾瑞网：<http://www.iresearch.cn>

艾瑞广告先锋：<http://www.iresearchad.com>

艾瑞网络媒体精品推荐：<http://www.iwebchoice.com>

联系方式

北京：86-010-51283899

上海：86-021-51082699

广州：86-020-38010229

# 洞察互联网的力量

UNLOCK THE POWER OF INTERNET

iResearch

艾 瑞 咨 询