

**【中国联合网络通信有限公司上海市分公司】**

**“医联云健康”助力智慧城市建设，实践企业社会责任**

**【摘要】**

医联云健康项目是上海联通和上海医联中心、上海泰福健康管理有限公司联合推出的全国首家 O2O 健康管理服务平台，以及基于该平台手机应用“医联云健康”APP。该项目以上海联通的电信能力、上海医联中心与泰福健康的医疗能力为基础，依托手机 APP、移动网站、语音、短信等智能载体，针对区域医疗健康服务的多数据共享、多平台互动、多模式服务交互、多业务集成等特点，进行基于智能手机的移动医疗健康服务的整体解决方案，实现预约挂号、医院室内地图导航、检验报告查询与解读、智能人工分诊、费用查询、专病专区、健康管理等便民服务。目前已实现了全市 38 家三级医院医疗能力外延，对全国的医疗资源的整合及开放具有实际的示范意义。医联云健康 APP 自上线以来，下载用户突破 55 万，累计注册 23692 户，实名制登记 15949 户，使用服务人数（预约挂号、报告查询解读、人工分诊、专病专区）9329 人次。该项目同时荣获 2014 年“上海智慧城市建设十大优秀应用”和 2015 年“迪拜国际最佳范例奖”。

**【背景】**

随着社会发展和生活水平的提高，人们对健康的关注度空前提高，对健康管理的方式从以疾病治疗为主，转向为以疾病预防为主；从医院信息化管理，转向个人/家庭健康信息管理；从医疗卫生服务，转向以人为本的全民健康服务。中共中央办公厅、国务院办公厅印发《2006-2020 年国家信息化发展战略》中对医疗信息化提出要求：要求统筹规划电子病历（健康档案）应用发展，促进医疗、医药和医保机构信息共享和业务协同，满足医药卫生体制改革的要求。卫生部也勾勒出“十二五”期间医疗信息化建设蓝图，即著名的“3521 工程”：建设国家、省和地市 3 级卫生信息平台，加强公共卫生、医疗健康、新农合、基本药物

制度和综合管理等 5 项业务应用，建设居民电子健康档案、电子病历等 2 个基础数据库和 1 个专用网络。

中国联通秉承高度的社会责任感和使命感，以做“管理水平高、实践能力强、社会形象好的信息生活创新服务领导者”为目标，积极落实国家十二五规划，助力智慧城市建设。作为在上海的重要分支机构，上海联通联合上海医联中心以及上海泰福健康管理有限公司，推出全国首家 O2O 健康管理服务平台，以及基于该平台的手机应用“医联云健康”APP，对全国医疗资源的整合及开放具有示范意义。

### 【内容】

“医联云健康”项目包括 O2O 健康管理服务平台，以及基于该平台推出的手机应用“医联云健康”APP。该项目以上海联通的电信能力、上海医联中心与泰福健康的医疗能力为基础，依托手机 APP、移动网站、语音、短信等智能载体，针对区域医疗健康服务的多数据共享、多平台互动、多模式服务交互、多业务集成等特点，进行基于智能手机的移动医疗健康服务的整体解决方案，实现预约挂号、医院室内地图导航、检验报告查询与解读、智能人工分诊、费用查询、专病专区、健康管理等便民服务。

作为针对公众用户的“移动医疗”标杆产品，本项目实现了全市 38 家三级医院医疗能力外延，对全国的医疗资源的整合及开放具有实际的示范意义，在提高医疗卫生资源的利用率和医疗服务效率同时，促进医疗公平，延伸医疗服务能力。

#### 1、面向公众用户，APP 为用户打造贴心服务

“医联云健康”APP 以 O2O 闭环形式紧密结合的移动医联、专病专区、健康管理等三大健康服务功能，为用户提供从预约挂号到行医就诊的“一站式服务”，各环节完全覆盖用户健康维护的多面需求，不仅符合就医个体的“全生命周期”

规律，与智慧城市战略在产业实践中的落地路径亦不谋而合。



“医联云健康”APP 产品界面

### 1.1 移动医联

包含报告查询、医院导航、排队叫号、医联挂号、人工分诊、费用查询等功能。用户可通过 APP 获得分诊咨询、预约上海全市 38 家三级医院的专家门诊、查询检验电子版报告。该模块提供了多途径、多元化的预约服务，避免用户往返多次取报告，协助用户转变就诊习惯，减少候诊时间，使用户获得更便捷、更优质的医疗服务。

### 1.2 专病专区

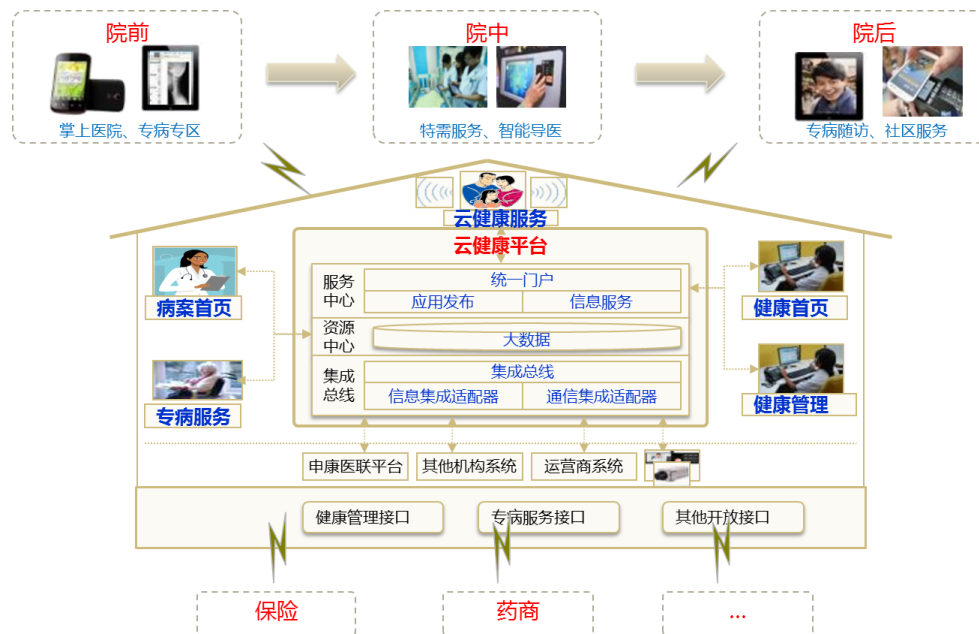
包含高血压、儿童医学、中医养生等多个专家频道。用户可通过 APP 与国内优秀专家进行一对一线上咨询与互动。该模块可加强医院医生与用户沟通力度，通过增加医生和病人的粘度，提高用户使用医疗服务的满意度。

### 1.3 健康管理

包含健康监测、健康工具、健康知识等功能。用户可获得权威的健康资讯，随时记录各类指标数据，建立自己的专属健康档案。该模块通过提供健康管理资讯、工具、档案等应用服务，辅助移动医联、专病专区等模块，随时随地为用户提供全方面、多位一体的医疗健康服务。

## 2、面向产业链，平台融合城市先进服务理念

O2O 健康管理服务平台是运营商和医疗管理部门的全方面合作，该合作将推动医疗资源通过运营商平台向全社会进行服务覆盖，对于智慧城市中的民生服务全面落地具有示范标杆作用，凸显了运营商在关注民生服务的社会责任。



### 2.1 集结多方优势资源，高效利用社会资源

“医联云健康”项目基于移动互联网，融合运营商与医疗大数据，整合二者服务资源、开放双方服务接口；该健康管理服务平台适合用户在院前、院中以及院后各场景使用，在医疗资源模块对接上海医联中心相关医疗服务接口、泰福健康优质专家资源、在系统集成模块对接上海联通云平台，在服务模块对接上海联通呼叫中心。未来，平台还将面对医疗与移动互联网交叉行业开放更多接口，O2O健康管理服务平台可以提供面向产业链提供“双向式”、“积木式”可迭代更新的开放服务。所谓“双向式”，即合作伙伴可以接入到该平台，实现相关医疗健康管理能力调用；同时，产业链合作伙伴也可提供相关能力接口，整合到该平台，实现能力共享，为其他的产品链合作伙伴提供更多的平台调用能力。所谓“积木式”，即通过平台能力模块式积木叠加，实现平台能力迅速扩充，从而整体带动

医疗健康服务产业链的快速拓展，实现跨行业的多方整合。

## 2.2 利用运营商云服务平台，提高服务用户能力

本项目以提供基础电信网络服务为切入点，将散落在各平台、各终端的各类数据、各类信息汇聚起来并实现互联互通，不断拓展信息消费的想象空间。上海联通充分发挥运营商在大数据方面的优势，在健康管理服务平台的搭建上实现了虚拟化、通用性好、可靠性及高扩展性，为项目的启动、运营及后续发展提供了稳定的后台基础。

## 2.3 挖掘运营商大数据能力，打造行业示范标杆

本项目对接上海联通自有基于云平台搭建的民生数据分析系统。该系统可协助提供大数据分析报告等相关服务。上海联通通过其三项优势能力，即利用移动手机位置信令数据的能力、利用用户兴趣爱好分析结果的能力、利用运营商信息传播的能力，创新性地将运营商大数据融入到移动健康领域，通过大数据来进行精准服务、关联分析以及趋势预测。这在通信与医疗行业的交叉领域对双方资源的整合及优化具有一定示范意义。

### 【成效】

“医联云健康”APP自上线以来，经历四次改版升级，针对联通员工及用户举行近十余次线下路演，下载用户突破55万，累计注册23341户，实名制登记16203户，使用服务人数（预约挂号、报告查询解读、人工分诊、专病专区）9119人次，深受广大用户欢迎，长期位于应用市场分类榜前列。相关报道刊登于“中国上海”、“上海政务网”等多家主流媒体。

在由上海市经济和信息化委员会指导，新华通讯社上海分社、上海市信息服务业行业协会、上海信息化发展研究协会、上海市软件行业协会等主办的2014年“上海智慧城市建设十大优秀应用”评选大赛中，由上海联通申报的“医联云健康APP”经过层层角逐，从800余份报名参赛作品中脱颖而出，荣获“十大

人气应用奖”，这也是本年度评选中唯一一个由运营商独立、直接申报并斩获奖项的参选应用。同时，在由迪拜市政府和联合国人居署联合举办的“迪拜国际最佳范例奖”评选中，医联云健康项目从315个申报项目中脱颖而出，入选“最佳范例”。

#### 【相关方反馈】

多年来上海联通在向社会和公众提供便捷畅通高效的通信与信息服务同时，积极通过建立专项服务团队，履行着企业的社会责任。上海联通所创建的020健康管理服务平台与“医联云健康”APP，通过政府部门、电信运营商、企业三方合作有序推进，有效借助移动互联网、大数据、云计算等新兴产业优势，对于在我国普遍展开的智慧医疗建设有很大的借鉴意义，将成为国内移动医疗的标杆产品。



平台以及APP的推出只是一个开端。未来，在各级政府部门的大力支持下，上海联通将继续聚合产业链的力量，以现有运营模式为基础，发挥上海联通独特的网络、技术、产品优势，在后续的工作中持续推出更多惠及民生的智慧应用产品，为推动上海智慧城市建设，助推上海经济社会发展做出不懈的努力。