



全球线上护理体验

关于患者和医疗保健提供方对基于视频的远程医疗态度的全面研究

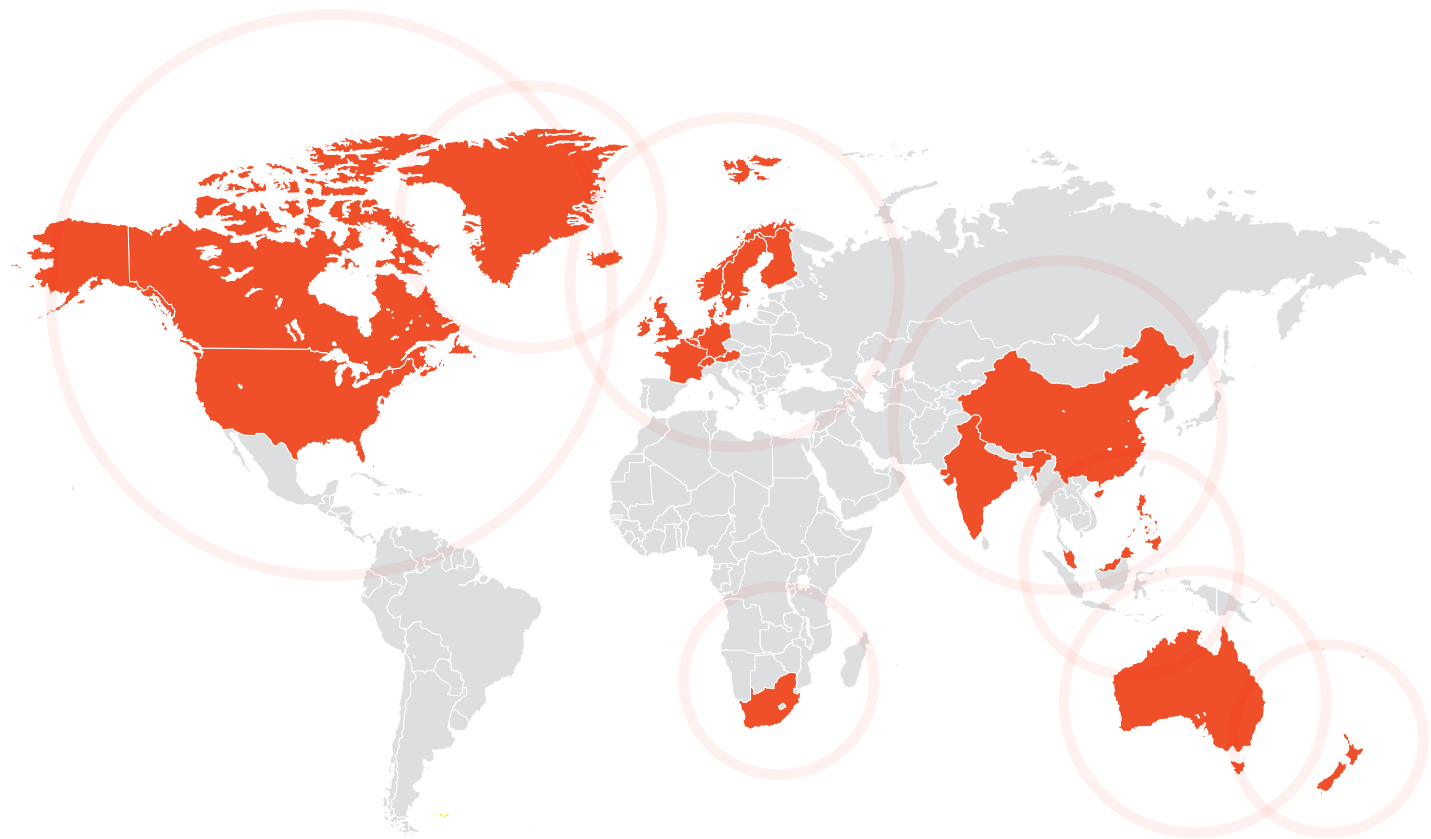
洞见报告 | 2021年9月

远程医疗成为数百万人的新常态

受 COVID-19 疫情影响,患者和医疗保健提供方 (HCP) 都在寻找安全地获取和提供医疗保健服务的新方式,从而导致基于视频的远程医疗使用量激增。根据 Amwell 远程医疗指数,在 2019 年底,总共只有 8% 的美国患者曾体验过远程医疗就诊。但随着疫情的到来,远程医疗的使用量急剧上升,McKinsey 报告称,2020 年 4 月的远程医疗使用量比两个月之前提高了 78 倍。

一年多以后,远程医疗的使用量得到稳定,但仍比疫情之前提高了 38 倍。仅在美国,总计约有 2500 亿美元的医疗保健支出已永久转移至线上护理。但是,这种转移是好事吗?HCP 和患者是否感觉他们在提供和接受同等质量的护理服务?而且,IT 决策者 (ITDM) 需要如何通过顺畅的远程医疗解决方案更好地为其临床团队提供支持,从而保持甚至提升护理服务质量?





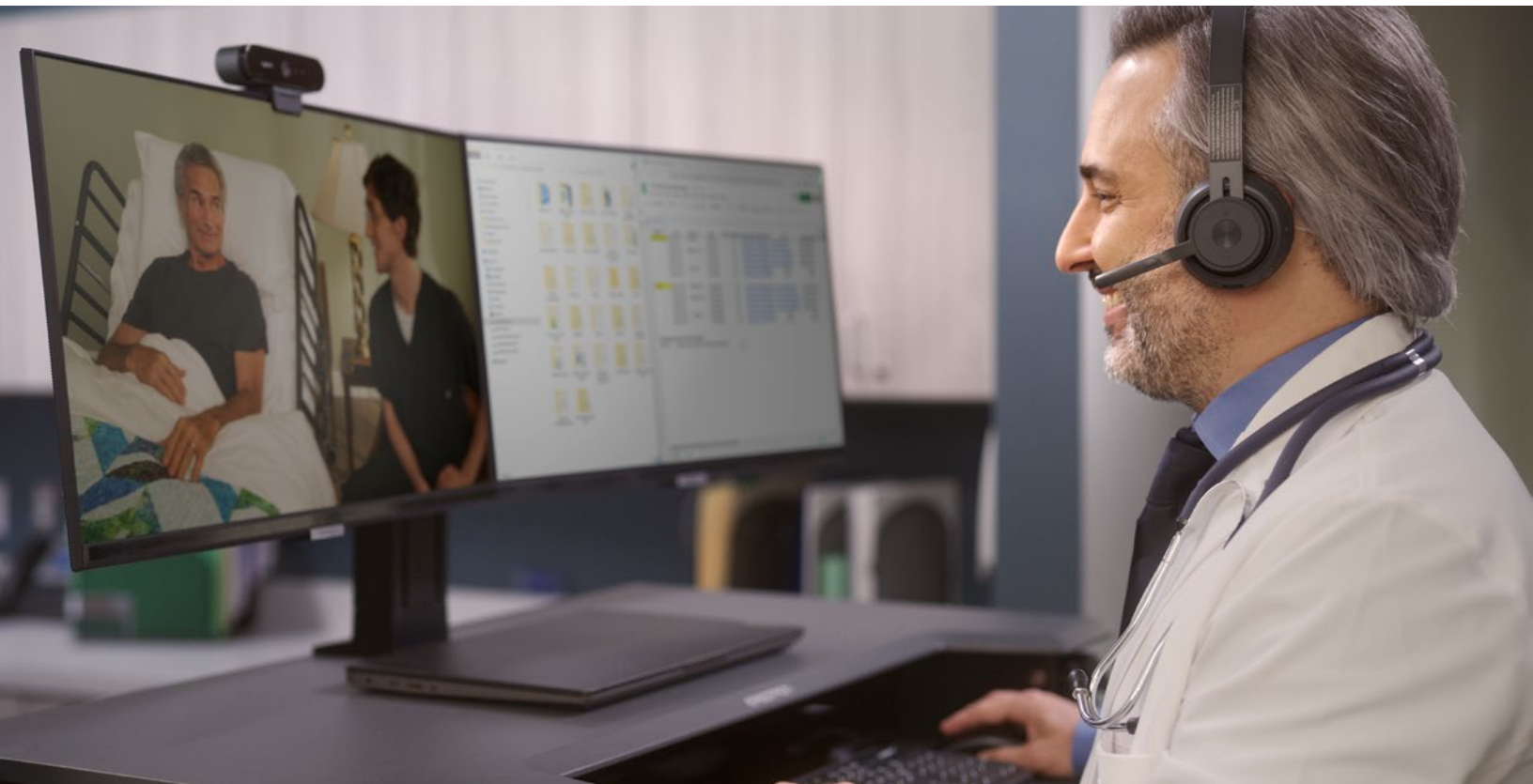
研究基于视频的远程医疗的繁荣发展

为回答这些问题, Escalent 代表罗技进行了一项全球调查, 以加深对远程医疗现状的了解。该调查于 2021 年夏季针对 900 名受访者展开, 其中包括 754 名全球患者和 146 名全球 HCP, 他们均在此前的 12 个月中参加或进行过基于视频的远程医疗活动。两类受访者都均匀分布于三个地

区: 北美地区; 欧洲、中东和非洲地区; 亚太地区。该调查在澳大利亚、奥地利、比利时、加拿大、中国、丹麦、芬兰、法国、德国、中国香港特别行政区、印度、马来西亚、荷兰、新西兰、挪威、菲律宾、新加坡、南非、瑞典、瑞士、英国和美国进行。

患者对远程医疗充满热情

调查数据支持了上述由 COVID-19 导致的远程医疗使用激增情况。高达 73% 的全球远程医疗患者表示, 在过去一年参与了首次基于视频的远程医疗就诊。家庭是远程医疗的最常见环境, 有 90% 的患者从其居所获得远程医疗服务, 而超过四分之一 (28%) 的患者还在其他环境中进行过基于视频的远程医疗。其他进行此类医疗的环境还包括住院环境 (12%)、移动或紧急环境 (11%) 或传统检查室 (10%)。

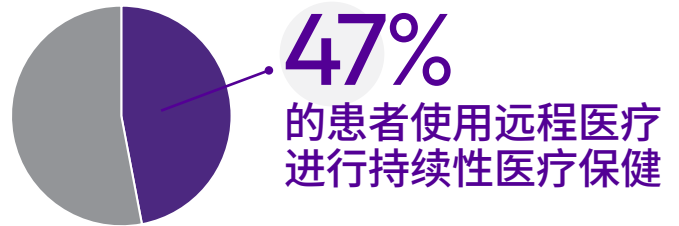


远程医疗体验正在增长

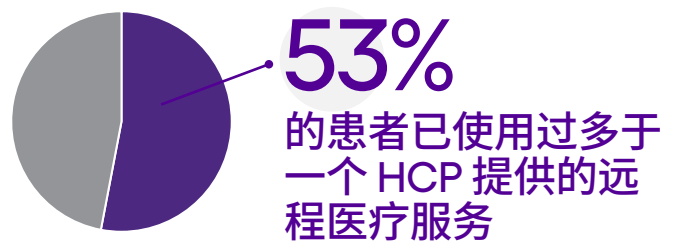
特别值得注意的是，患者对远程医疗的适应非常迅速，并且远程医疗正成为 HCP 为患者提供的护理服务的永久组成部分。全球将近一半的远程医疗患者 (47%) 表示，他们目前正在定期使用远程医疗接受持续性的医疗保健服务，而不是偶发性或一次性的使用情况。甚至，在过去一年中首次参与过远程医疗就诊的患者中，有 41% 已成为常规用户。

此外，随着体验的增长，患者不仅会更频繁地使用远程医疗，还会将其用于更多情况。平均而言，使用远程医疗咨询 HCP 的患者涉及 2.4 情况，对于定期而非偶然使用远程医疗接受持续性医疗保健服务的患者，平均涉及的情况上升至 3 种。此外，超过一半 (53%) 的全球患者目前已使用过多个提供方提供的基于视频的远程医疗服务，这进一步表明远程医疗正在不断得到广泛使用。

定期使用远程医疗



远程医疗 HCP 的使用数量



患者的满意度很高

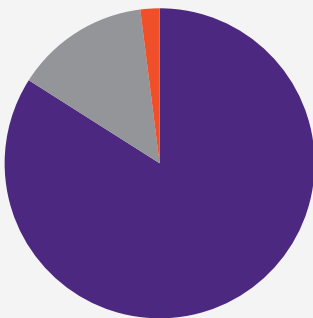
患者的高满意度推动了远程医疗的快速采用。在过去一年使用过基于视频的远程医疗的全球患者中,有 84% 表示满意/非常满意,只有 2% 表示不满意。亚太地区的远程医疗患者满意度最高,其中 91% 的用户感到满意/非常满意,而千禧一代是满意度最高的年龄组,这可能是因为他们对技术更熟悉。

远程医疗体验的许多关键特质推动了用户的高满意度。首先,近五分之四的患者表示他们对使用远程医疗非常放心,这表明技术障碍已快速得到克服。此外,多数人表示,他们相信自己的健康问题得到了处理,并觉得自己与 HCP 建立了紧密的联系,就像共处于同一个房间中一样。而且,他们认为,远程医疗体验就像现场护理一样出色,并且效率更高。

近五分之四的患者
对使用远程医疗非常
有信心

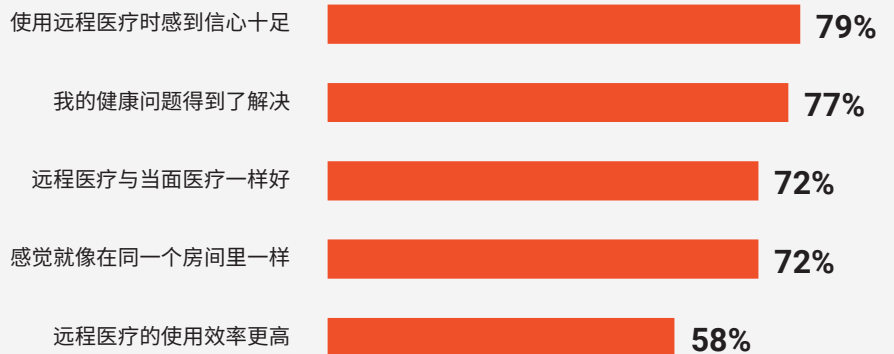
对远程医疗感到满意

- 满意
- 中立
- 不满意



84% 的患者对远程医疗体验感到满意

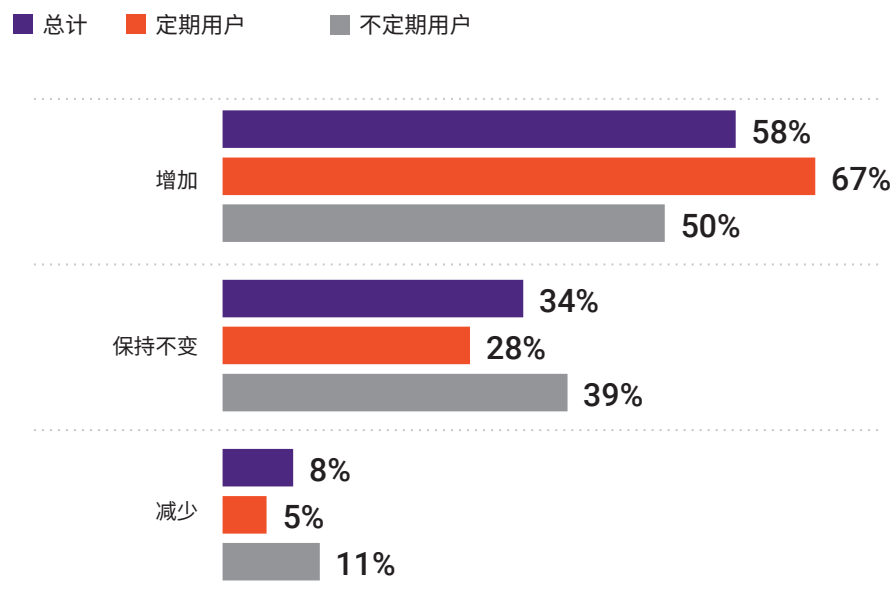
满意的原因



患者认为远程医疗将继续存在

因此,无怪乎绝大多数患者认为,近期远程医疗使用激增的情况会持续下去。共有 58% 的患者认为,明年的使用量会继续增加,对于已定期使用远程医疗的患者,该比例将上升至 67%。另有三分之一的受访者认为,目前的水平将保持不变,只有 8% 的受访者预计远程医疗使用量会下降。

预计的明年远程医疗使用量



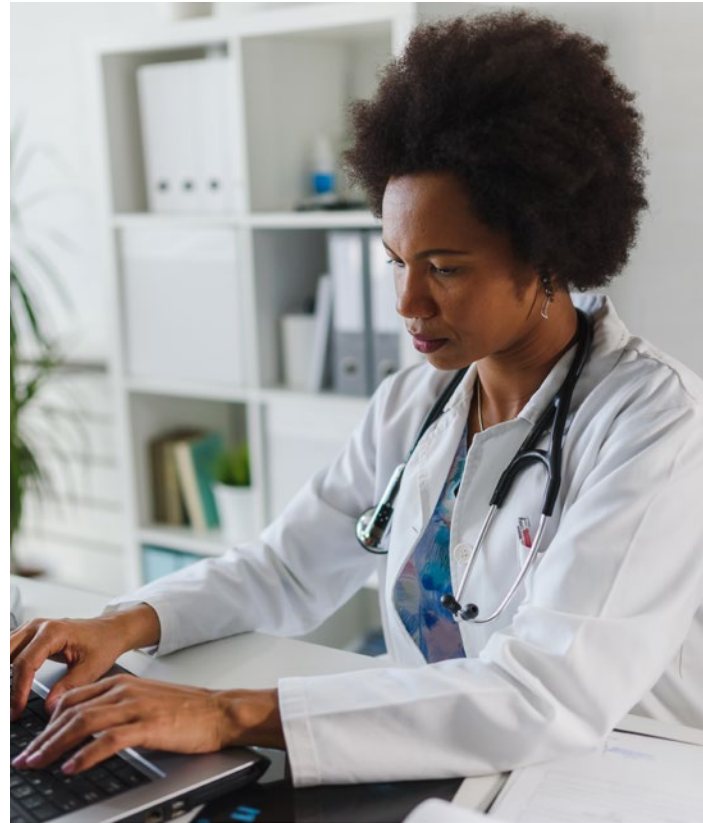
HCP 仍抱有顾虑

从数据中不难发现,患者的远程医疗体验越加丰富,满意度很高,而且患者规模在不断增长。因此,我们可以认为,远程医疗现在已成为主流。这很可能是事实,但 HCP 的数据确实向我们发出警告,而且 ITDM 在规划远程医疗策略时需要注意以下几点。

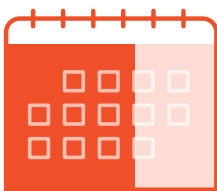
HCP 的远程医疗经验更丰富

首先要注意的是,相比于患者,HCP 拥有更丰富的远程医疗经验。他们大部分人已使用远程医疗多年,只有 39% 的人在过去一年中进行了首次远程医疗咨询。

他们也经历了远程医疗使用量激增。全球 HCP 报告称,在过去一年中,他们平均约有四分之一 (23%) 的医疗咨询是通过远程医疗进行的。HCP 也更可能在各种地方(从私人办公室和家庭办公室,到检查室和住院病房)进行远程医疗。但 HCP 的满意度与患者的满意度并不相符

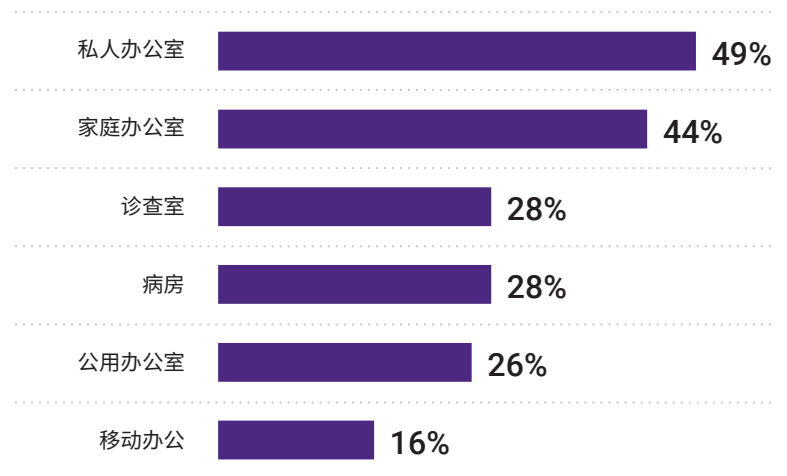


HCP 远程医疗经验



61%
的 HCP 使用远
程医疗超过一年

HCP 的远程医疗位置



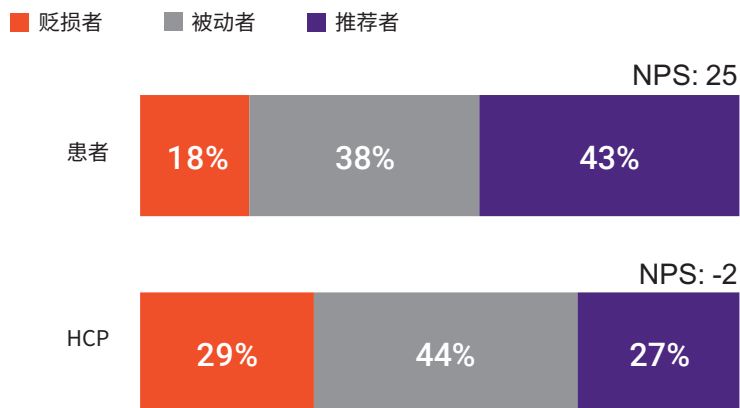
但 HCP 的满意度与患者的满意度并不相符

尽管高达 71% 的 HCP 对其通过远程医疗提供的服务感到满意,但这一比例远低于患者 (84%)。HCP 热情相对较低的部分原因可能是:此前几年,远程医疗的实施较为困难,他们积累了一些负面情绪。另外,值得注意的是,推动 HCP 满意度的一些关键优势与患者非常不同;推动患者满意度的一些主要关键优势包括:体验与现场护理一样出色,感觉就像在同一房间一样与 HCP 实现了紧密互联,并且更高效。

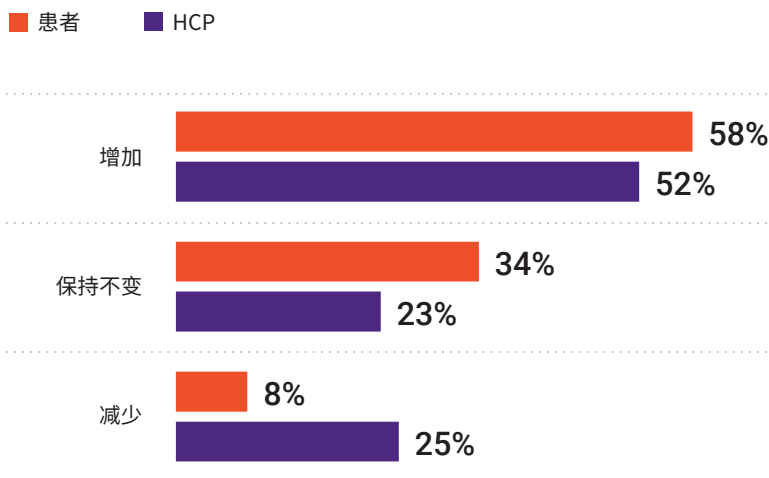
因此,HCP 不太倡导远程医疗。当被问到他们有多大可能向朋友/同事推荐基于视频的远程医疗时(净推荐分数(NPS)的经典决定因素),HCP 成为推荐者的可能性显著偏低,成为批评者的可能性显著偏高,因此 NPS 为负值 (-2),而患者的 NPS 为 25。

这也反映了他们对未来远程医疗的看法。尽管大多数人认为,在接下来的一年中远程医疗的使用量呈上升趋势,但仍有一部分人(四分之一的 HCP,这个比例是患者的三倍)认为,远程医疗的使用量实际上正在下降。

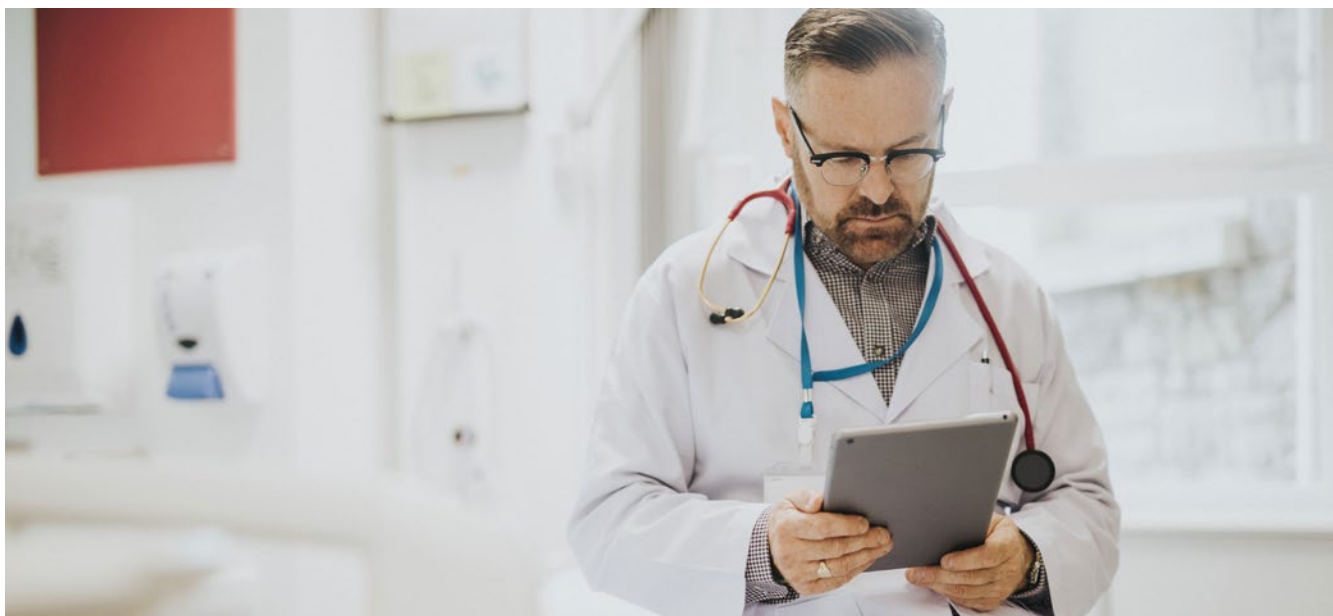
推荐远程医疗的可能性



预计的明年远程医疗使用量



为什么 HCP 对远程医疗的热情不高？



大多数 HCP 具有负面情绪可归因于：他们过往的远程医疗体验；对“正常”方式的偏爱；以及潜在的对变化的抵触。但是 ITDM 需要注意：深入分析数据后可以明显看到，对于许多 HCP，出现负面看法的原因在于他们认为技术不够出色，无法提供所期望的护理质量。

当然，与早期远程医疗相比，情况已经有所改善。在全球有超过三分之二 (68%) 的 HCP 认为，基于视频的远程医疗所需的技术较为易于使用或非常易于使用。而且，当他们按调查要求比较过去一年与前几年的技术易用性时，将近四分之三 (72%) 的 HCP 认为这方面已经得到进一步改善。

但是，技术仍然是 HCP 的主要障碍。当被问及诸如连接方便性、音质或画质等技术问题时，HCP 表示“非常困难”的概率大约是患者的三倍。这是引人注目的统计数据，因为大多数 HCP 都可以获取 IT 专家的支持，而这是很少患者可获得的帮助。

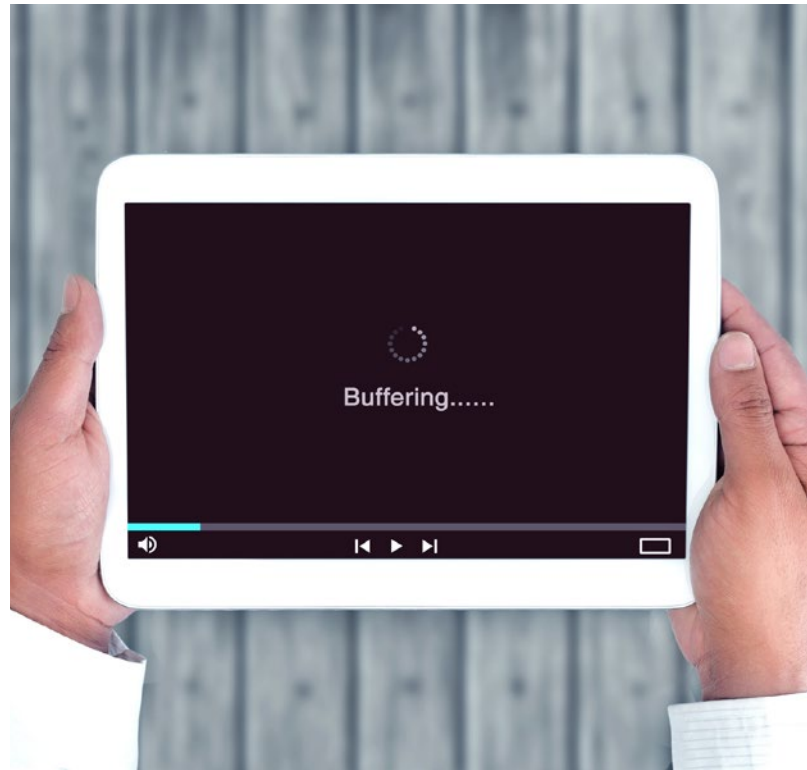
技术仍然是 HCP 的主要障碍。

为什么 HCP 对远程医疗热情不高？

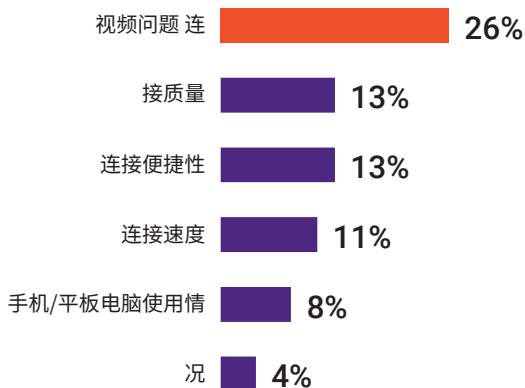
HCP 视频质量是最大问题

到目前为止，最大的问题是 HCP 向患者提供的视频质量。在遇到技术困难的 HCP 中，有 26% 的用户指出，诸如视频分辨率或变焦等视频问题非常棘手，该比例是第二大问题（即互联网连接质量和连接便利性问题，占比为 13%）的两倍。

更引人注目的是，全球有 82% 的 HCP 在过去一年中遇到了视频质量方面的技术问题，他们认为，这些问题的严重性足以影响到为患者提供的护理服务质量。在一些亚太国家/地区，这一比例可上升至 89%，其中包括分辨率低、模糊、像素化以及视频光照质量差。这点也得到了患者数据的支持，大多数患者（53%）表示，HCP 提供的视频质量存在问题。



HCP 的最大技术挑战



HCP 遇到视频问题



82%
的 HCP 提供给患者的视频质量存在严重问题

为什么 HCP 对远程医疗热情不高？

93%

更好的视频质量可提升患者体验。

92%

视频质量欠佳会降低未来进行远程医疗的可能性。

77%

患者觉得镜头中的 HCP 表现“专业”的重要程度。

68%

视频质量欠佳可能会导致患者选择其他提供方。



HCP 担忧视频质量欠佳带来的后果

对于 HCP 而言,这点至关重要。超过九成的 HCP 受访对象认为,视频质量是患者体验的关键因素,而视频质量欠佳不仅会降低 HCP 可提供的护理质量,还会降低患者未来参与远程医疗就诊的可能性。事实上,全球有超过三分之二的 HCP 担心视频质量欠佳可能导致其患者选择其他 HCP。正如数据所示,患者远程医疗体验日渐增长,信心日益增强,对 HCP 的期望也将上升,因此这种担忧并非没有根据。

至关重要的技术

McKinsey 的报告指出, 仅在美国, 目前就有 13-17% 的门诊就诊通过基于视频的远程医疗 (视医疗专业而异) 方式进行。这显然是医疗保健方式的重大转变, 同时也表明远程医疗仍有很大的发展空间。而且, 尽管研究数据表明, 患者 (尤其是过去一年中的新近采用者) 对远程医疗体验充满热情, 但经验丰富的 HCP 仍会看到技术改进的机会, 尤其是在他们可以为患者提供的视频质量方面。

因此, 致力于为临床团队提供支持的 ITDM 需要关注以下关键领域。它们是与远程医疗相关的视频因素, 有助于增加患者获得护理服务的机会, 提升他们的体验并改进诊疗效果:

利用高质量的企业级视频组件

几乎所有 HCP 都意识到, 其视频质量对患者体验以及是否能提供优质护理服务至关重要。研究表明, 最能使患者对基于视频的远程医疗感到满意的因素之一是, 患者感觉就像在同一房间一样与 HCP 实现了紧密互联。很简单, 远程医疗和护理质量的持续增长/提升取决于 HCP 能够提供的视频质量。因此, 至关重要的是, ITDM 要确保其 HCP 可以在进行视频远程医疗的各个地方都配备高质量的视频组件。



93% 的 HCP 认为更好的视频质量可以提升患者体验。

为随时随地的使用情况做好规划

数据显示, 一半的 HCP 已从其居家办公室和/或私人办公室提供患者护理服务, 近五分之一的 HCP 甚至在移动过程中提供服务。因此, ITDM 需要考虑到临床设施之外的情况, 并确保其 HCP 也能在远程环境中提供清晰入微的视频。这包括对外围设备的周到考虑。

目前, 近一半的 HCP (43%) 在进行基于视频的远程医疗时也使用外部组件。当前最常见的是外部网络摄像头, 全球 62% 的 HCP 和亚太地区近四分之三的 HCP 都使用该外部组件。这进一步凸显了 HCP 对他们提供给患者的视频质量的重要性, 而 ITDM 需要确保通过使用高质量的视频产品来为此提供全面支持。



50% 的 HCP 从居家/私人办公室进行远程医疗。

部署全面集成的单会议室解决方案

至少有四分之一的 HCP 在共享环境 (例如会议室、患者病房和共享办公室) 中进行基于视频的远程医疗。有时, 配备不同设备的多个 HCP 可能在某天会循环使用一个房间, 而单个 HCP 可能会从 ICU、微型房间等进行基于视频的远程医疗活动。因此, ITDM 面临的挑战是确保 HCP 能够为患者提供始终如一的经验。

采用一体化视频会议一体机和触摸控制屏等技术, 在整个机构中提供一致且全面集成的单会议室解决方案, 即可解决上述问题。对于 ITDM, 这些方案更易于设置, 并可集成到现有工作流中, 而且相比定制的解决方案维护成本更低。更重要的是, HCP 在医疗机构中的各个位置都能够享受便捷顺畅的经验, 可为患者提供始终如一的服务。

让基于视频的远程医疗服务兼容各个平台

全球各地的 HCP 正在使用多个软件平台来提供基于视频的远程医疗服务。数据显示, 40% 的 HCP 使用多个平台, 基于云的商用解决方案 (如 Zoom、Microsoft Teams 和 Google Meet) 占主导地位, 其中 59% 的 HCP 使用此类方案; 而近四分之一 (23%) 的 HCP 正在使用专有解决方案。

尽管 ITDM 将大量精力花费在尝试让 HCP 在单一平台上运作, 但有充分的理由表明, 他们可能需要使用多个平台, 例如, 从不同的设施提供远程医疗服务, 或适应患者的偏好。因此, 至关重要是, ITDM 可以为其 HCP 打造可按需在各种平台上提供远程医疗服务的灵活性。这意味着投资于可与各种主流视频会议软件平台无缝集成的解决方案, 从而实现 IT 投资回报的最大化。

 四分之一

HCP 在共享环境中进行远程医疗

 40%

的 HCP 使用多个软件平台进行远程医疗



专注于易用性

虽然 HCP 可能是资深医生或护士,但这并不意味着可以轻松克服技术障碍。三分之一 (32%) 的 HCP 表示,使用基于视频的远程医疗相关技术并不容易,因此 ITDM 需要通过专注于提升易用性的解决方案和相关支持来应对此问题。这可通过多种方式实现,例如,提供简便的功能(如在会议室中使用触摸控制屏和一键设置功能),或创建 1-2 分钟的简单视频,以帮助用户快速了解相关技术。这些方式均有助于 HCP 直观地在其现有工作流程中使用基于视频的远程医疗技术。



HCP 发现使用远程医疗技术并不容易

降低支持成本和负担

ITDM 已面临重大挑战。并购后整合和卫生系统的迅速发展意味着基础设施、软件和硬件之间普遍存在不一致的情况,导致难以进行大规模集成、监控和管理设备。而且,HCP 本身通常会采取抵触态度,因为之前的技术实施未能在他们的工作流程中实现所承诺的价值,给他们带来负面体验。鉴于目前 75% 的 HCP 预计远程医疗服务使用量将保持在当下的较高水平或会进一步增长,这种新情况会为 ITDM 带来压力。

因此,对于 ITDM 而言,至关重要的是避免加重负担,而应关注于已获得认证并与其现有数字医疗生态系统相兼容的灵活解决方案。而且,此类解决方案可在尽量不改动现有临床工作流程的情况下确保平稳部署并提升接受度。



75% 的 HCP 预计明年的远程医疗使用量将增长或保持较高水平



结论

在 COVID-19 疫情期间,基于视频的远程医疗突然成为主流,并且所有迹象都表明,该技术将以远高于疫情前的速度持续发展。不论某个国家/地区的具体医疗保健运作条件如何,这种情况适用于全球。而且,患者对远程医疗体验非常满意,预见他们在未来的使用量会增加,这促进了远程医疗的快速采用。

HCP 也持同样的积极态度。尽管最近几年远程医疗取得了长足的进步,但他们仍保持谨慎,对这种技术能否提供高质量的视频咨询抱有顾虑。他们非常清楚提供高质量视频的重要性,但大多数人仍然遇到问题,无法提供优质的服务。

对于为临床员工提供支持的 ITDM,鉴于远程医疗使用量只会在目前的较高水平上继续增长,他们需要采取相应措施。这意味着,现在应该确定和部署基于视频的医疗保健解决方案。这些解决方案目前可以确保提供始终如一的顺畅远程医疗体验,并随着行业的发展而不断增长和扩展。

关于本研究

2021 年 7 月, Escalent 代表罗技进行了这项研究,研究对象包括 754 名全球患者和 146 名全球 HCP。这项研究以网络调查的形式进行,受访者来自全球研究小组,如果他们在过去 12 个月内曾参加过或进行过视频远程医疗活动,就有资格参与调查(包括其他筛查问题)。患者和 HCP 的受众均匀分布在三个区域:北美地区;欧洲、中东和非洲地区;亚太地区。受访者来自澳大利亚、奥地利、比利时、加拿大、中国、丹麦、芬兰、法国、德国、中国香港特别行政区、印度、马来西亚、荷兰、新西兰、挪威、菲律宾、新加坡、南非、瑞典、瑞士、英国和美国。我们可应要求提供调查的完整数据。



关于罗技

罗技认为,提供方应得到出色的技术支持,从而自然地与患者建立信任,无论地理位置或环境如何。从医生与患者讨论护理选择,提供方相互咨询,到亲友之间的沟通,我们的使命就是帮助人们建立无障碍的真正互联。我们提供增强的远程医疗解决方案,该解决方案一致、可靠,可有效提升临床医生和患者的用户采用率,从而引领线上护理的新标准,并构建面向未来的医疗保健生态系统。

在这个数字医疗转型时期,罗技通过以可扩展的价格提供高质量的企业级视频解决方案,帮助 IT 人员克服部署远程医疗的挑战(如成本和体验不一致等问题)。我们的解决方案与各种主流视频会议应用程序、领先的远程医疗平台和医疗保健设备供应商安全地无缝集成,为护理服务提供方和患者之间重要的实时人际互联提供支持。借助我们的解决方案,提供方可在患者病床边、提供方家中以及两者之间的任何位置重新思考任何可能。

要了解更多信息,请访问 logitech.com/healthcare。

logitech 罗技 | for healthcare

Escalent 简介

Escalent 是一家优秀的人类行为和分析咨询公司,专注于面临颠覆性事件和业务转型的行业。作为超过 40 年的进步推动者,我们将数据和见解转变为对人类发展驱动力的深刻理解。我们还帮助企业将这些驱动力转变为打造品牌、提升客户体验并激发产品创新的行动。

这份洞见报告是 Escalent 的医疗保健部门和技术部门相互协作的成果,他们各自将独特的知识和专业技能带到对远程医疗和线上医疗领域的研究中。医疗保健部门由在生命科学、患者护理和医疗保健制造领域长期任职的专职专业人员组成。他们是高度专业的专家,致力于协助医药和卫生系统组织应对业务挑战。由于他们所作的贡献,Escalent 被美国医学协会评为 2020 年度最佳市场研究组织。技术部门是与全球技术和电信组织密切合作的专家团队,擅长为未来的前沿技术提供突破性的洞见。

访问 escalent.co, 了解我们如何协助打造品牌,改变世界。

escalent