

# 医防融合背景下健康养老服务 电子商务平台构建

高 鹏, 李红艳, 张祺社

上海工程技术大学管理学院, 上海

收稿日期: 2024年7月19日; 录用日期: 2024年8月15日; 发布日期: 2024年11月1日

## 摘 要

强化医疗融合, 推动防、治、护、康的有效衔接, 是实现健康中国的重要举措。构建电子商务平台为多主体协同防治、优化医防服务、整合信息资源、便捷服务流程提供新的发展思路。健康养老服务电子商务平台的构建为老年人掌握自身健康状况提供便捷, 同时为平台型电商了解养老产业、把握养老服务市场、调整经营战略提供崭新视角。医防融合背景下健康养老服务电子商务平台是医疗融合体系中的创新举措和重要内容, 如何构建高质量、多主体、统一化的健康养老服务电子商务平台, 成为完善医疗融合体系, 提供高质量、一体化、便民性的健康管理服务亟需解决与思考的问题。因此, 本文结合医防融合的背景, 依托电子商务这一赋能健康养老服务高质量发展的重要方式, 构建健康养老服务电子商务平台, 推进健康养老服务体系的完善与发展。

## 关键词

医防融合, 健康养老, 电子商务平台

# Construction of E-Commerce Platform for Healthy Elderly Service in the Context of Medical and Defence Integration

Peng Gao, Hongyan Li, Qizhi Zhang

School of Management, Shanghai University of Engineering Science, Shanghai

Received: Jul. 19<sup>th</sup>, 2024; accepted: Aug. 15<sup>th</sup>, 2024; published: Nov. 1<sup>st</sup>, 2024

## Abstract

Strengthening medical integration and promoting the effective connection of prevention, treatment, care and health are important measures to achieve a healthy China. The construction of an e-

commerce platform provides new development ideas for multi-subject collaborative prevention, optimization of medical and prevention services, integration of information resources, and convenient service processes. The construction of an e-commerce platform for health care services provides convenience for the elderly to grasp their own health conditions, and at the same time provides a new perspective for platform-based e-commerce to understand the pension industry, grasp the pension service market, and adjust business strategies. How to build a high-quality, multi-subject, and unified e-commerce platform for health care services for the elderly has become a problem that needs to be solved and considered urgently to improve the medical integration system and provide high-quality, integrated and convenient health management services. Therefore, combined with the background of the integration of medical care and prevention, this paper relies on e-commerce, an important way to empower the high-quality development of health and elderly care services, to build an e-commerce platform for health and elderly care services, and promote the improvement and development of the health and elderly care service system.

## Keywords

Integration of Medical Treatment and Prevention, Health Care for the Elderly, E-Commerce Platform

Copyright © 2024 by author(s) and Hans Publishers Inc.

This work is licensed under the Creative Commons Attribution International License (CC BY 4.0).

<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



Open Access

## 1. 引言

人口老龄化与老年人慢性病蔓延程度的深化,因病治病的传统医疗服务模式难以应对和满足老年人的多样化的健康需求,如何顺应救治到防治的转变,解决老年人多样化、多层次的养老与健康需求成为亟需解决的问题。2022年4月,国务院办公厅印发《“十四五”国民健康规划》,规划中要求依托国家基本公共卫生服务项目,以高血压和II型糖尿病为切入点,强化医防融合[1]。但是我国目前医防融合事业处于起步阶段,健康养老服务体系并不完善,尤其在养老信息、养老服务供给、智慧养老、健康养老等服务平台的建设方面发展滞后。随着数字时代的发展,电子商务逐步在各领域的交融发展,其基于互联网和信息技术,构建电子商务平台推动商务流程数字化,以电子流替代了实物流,有助于整合老年人的健康信息,提高医疗资源和信息资源的可及性,针对老年人个性化需求提供更为精准的服务和产品,更为系统地分析和构建老年人的服务平台,为老年人的健康需要和养老需求提供便捷。电子商务与养老产业的充分结合有助于提高老年人的生活质量[2],将防治理念深入到健康养老服务的各个方面,推进养老产业实现向前、向后的延伸与发展。基于此,本文构建一个多主体协同、信息化、智能化、精准化的以防治为主的健康养老服务电子商务平台,为推进数智化、适老化的健康养老服务体系提供思路。

## 2. 健康养老服务电子商务平台架构

### 2.1. 健康养老服务电子商务平台构建的关键点

#### 2.1.1. 医防融合视角下的理论困境

在理论困境层面,由于医防融合发展的历程较短,相关理论呈碎片化,尚未形成系统的概念与理论体系[3],构建医防融合电子商务平台的可借鉴理论与指导较少。在多主体协同困境层面,健康养老服务电子商务平台并不是简单地将医疗机构与疾控机构合并[4],这一过程需要多主体如政府、社会、医院、

社区、个人等多主体的参与和联动，这一协调、交互、融合的过程面对利益冲突、信息不对称、合作机制不完善等问题。此外“重医疗，轻预防”一直是我国医疗卫生事业发展过程中的主要表现[5]，健康养老电子商务平台可能面临参与度较低、公众治疗向防治的过渡和转变、公众对个人电子商务平台安全的担忧等问题。同时，面临平台宣传、信息收集、平台运营管理等方面的挑战。

### 2.1.2. 平台构建的现实挑战

构建健康养老服务电子商务平台面临多方面的现实挑战。在技术层面上，数字技术已然在赋能健康治理体系和治理能力现代化方面扮演着重要角色[6]，但数字技术与医防融合领域的结合度、契合度、适配度的研究与实践较少，如何提高电子商务平台服务专业化、如何完善平台数智体系、如何应用数字技术优化平台以实现健康养老电子商务平台医防服务的全过程，形成由产品生产到售后服务全覆盖的健康养老电子商务平台，是健康养老服务电子商务平台构建的关键问题。在人员层面上，健康养老服务电子商务平台的工作人员包括信息技术人员、管理人员、沟通联络人员、安全人员、产品质检人员等，以及涉及到老年人、老人家属、电商负责人员、机构人员等，这对电子商务平台相关人员的服务意识、合作意识、工作能力、沟通能力等方面都提出了较高的要求，能够将老年人的健康状况、产品的使用情况、反馈信息及时收集并整合，联络并平衡老年人、电商、机构之间的关系。在信息安全与产品监控方面，前期需要做好老年人健康需求情况的分析和产品供应商的筛选，最为理想的状态是实现平台、政府、社区、机构、医院等多主体的联动，借助多主体的信息和专业评估，更加准确地界定老年的健康状态，以精确其防治需求，确定咨询方向与产品偏好。中期要注重产品的使用情况，及时与使用者、电商做好沟通与反馈，提高老年人的满意度，同时让电商更明确产品的使用情况及用户反馈意见，了解养老产品市场的发展走向，不断优化升级产品。后期要不断汇总用户的使用反馈意见，做好平台宣传工作和物流运输工作，保持整个平台产品供应链的平稳运转。

## 2.2. 健康养老服务电子商务平台构建的要求

### 2.2.1. 平台主体的联动性

老年群体对自身健康的咨询很难得到统一的答复，加之部分老年人行动不便，选择不同机构进行问诊，短期内难以对自身健康情况进行精准把控，导致老年人较难实现自主预防。基于这一问题，构建健康养老服务电子商务平台须拓展对老年用户群体健康咨询、养护知识普及、健康管理方法等方面的服务，为用户提供实时的健康检测的服务，帮助用户把握自身的健康水平、普及疾病预防知识、完善健康预防服务。因此，健康养老服务电子商务平台应配备整合多主体的医防数据库，加强多主体之间的信息联动，提高平台健康信息储备的完整性。在信息收集、整合上，多主体之间的信息共享与协同，各机构应秉持合作共赢、共享惠民的理念，形成政府主导、医院互通、机构互联、社区共享、个人提供、电商企业收集或购买的电子商务平台信息联动格局，依托数字技术，打通地域、部门、机构、企业、个人之间的信息壁垒，并根据现有的医疗健康电子商务及居民电子健康档案，针对个人病历、疾病预防、健康评估、防治治疗等内容，借助互联网技术，降低信息平台建设成本，搭建电子商务平台交互协同的云平台，实现平台资源集中化、信息共享化、责任落实化。

### 2.2.2. 平台服务的精准性

电商养老平台在老年人基本生活上提供多样服务，包含衣食住行等方面，但不同老年人的健康状况和养老需求存在较大差异，对疾病预防与治疗的倾向和选择也大相径庭，老年用户对健康养老服务电子商务平台的个性化需求更加显著。平台需进一步提高服务专业化和精准化，可借助居民电子健康档案和电子病历[7]，加强对家庭与社区的个人健康电子信息收集，精准把控个人健康情况，梳理和预测老年人

疾病的分类及需求,为后续健康信息普及、电商产品选择、用户健康的跟进提供明确导向。同时,可采取线上与线下两种途径增强电子商务平台服务的精准化,一方面通过互联网技术整合医疗电子数据,明晰各类慢性疾病的成因与病状,提高个人病历输入汇总后疾病预防的针对性与精准性,精确疾病预防门类以有效采取相对应的预防手段,降低疾病预防的成本。另一方面线下整合医疗信息,包括医疗机构、护理机构、社区、电商、个人等,丰富电子商务平台数据来源,并在一定程度上掌握用户的真实需求、想法、状况等,切实增强电子商务平台服务的精准性。

### 2.2.3. 平台数据的安全性

电子商务平台的数据安全是维护平台平稳运行的保障与基础。健康养老服务电子商务平台涉及老年用户的大量信息,如社会关系、健康状况、财务信息等,保障用户数据安全一定程度上可以打消老年人对隐私数据收集及信息共享机制的顾虑,对进一步构建和推广电子商务平台起到重要作用。数据安全需要面对来自内部与外部的风险,亟需解决电子商务平台在数据储存、处理、传输过程中的安全、内部人员的操作失误、外部电子商务数据泄露等问题,依托数字技术完善对数据安全处理与加密工作,利用脱敏处理工具,加强对敏感数据的脱敏处理,以及做好定期数据备份工作。应配备专门的人员培训机构,优化电子商务平台数据监管和防控系统。完善平台相关规制,保障电子商务平台的长效运转。

## 3. 构建健康养老服务电子商务平台

通过梳理医防融合背景下健康养老服务电子商务平台构建的困境,明晰养老服务电子商务平台构建的关键点及要求,针对数字技术与平台融合、多主体协同、精准服务、数据安全等问题,本文从动力、助力、赋能、共享、功能、服务六个维度构建健康养老服务电子商务平台,如图1。

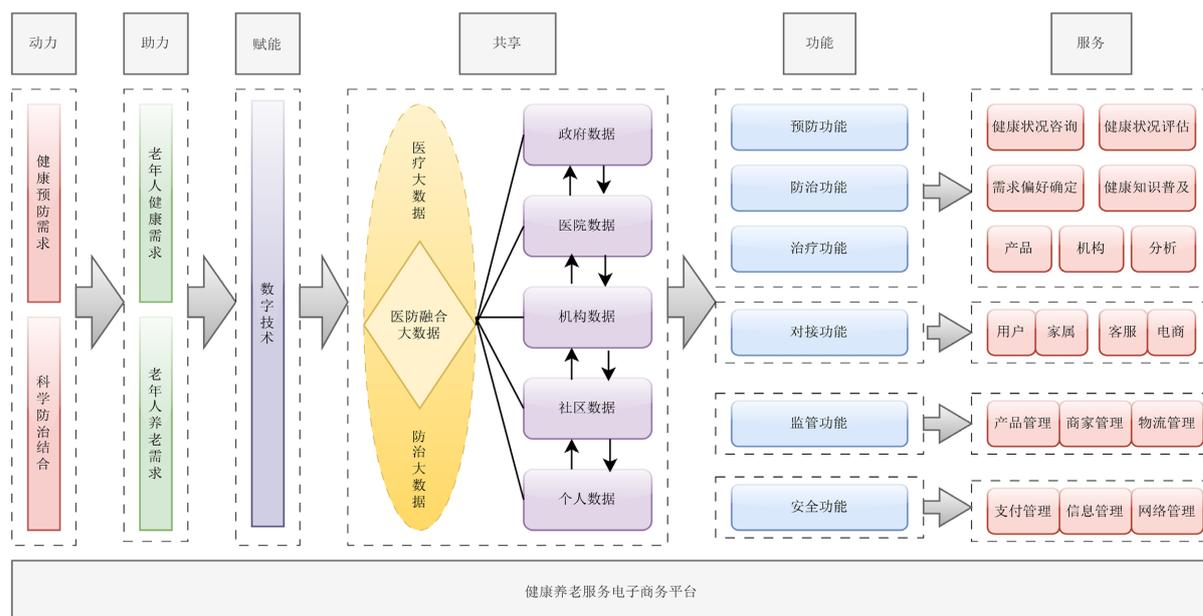


Figure 1. Construction of e-commerce platform for health and elderly care services

图 1. 健康养老服务电子商务平台构建

在动力层面,健康养老服务电子商务平台为服务老年群体,加强对自身健康状况的了解,增强老年人健康知识管理和学习,提高疾病预防的能力,以期为老年人提供一个满足健康预防需求、进行科学防治结合的电商平台。在助力层面,针对老年人多样健康需求和养老需求,平台为用户提供个性化、精准

化的服务,通过用户健康信息登入,进行个人健康状况评估,明确用户需求偏好,精准对接服务,如对应健康知识管理、疾病预防知识普及、产品推荐等。平台对每位用户的健康水平进行整体评估,加之用户的查找与咨询的偏好,以及用户的自身反馈和专业机构的信息,能较为精确评估每位用户的健康需求,更人性化的为使用者提供相关健康管理的资讯,以便更好地衔接其所需的预防知识、诊疗机构、养老产品、养老机构、供应商等,及时有效地将平台资源与使用者需求进行对接,满足老年人生活照料、医疗护理、精神慰藉和自我实现四方面的需求[8]。在赋能层面,通过借助大数据、云计算、人工智能、虚拟现实、区块链等技术,更好地赋能健康养老服务电子商务平台,使数字技术渗透在电商平台构建与运行的全过程。大数据与云计算技术为多主体间的数据整合与共享提供了桥梁,有助于整合政府、医院、机构、社区、个人的数据,加强各主体间的协同与联动,增强各主体间的网络数据交互,推进电子商务平台数据库的形成,提升平台对用户健康咨询的能力,为用户分享科学的健康管理知识,推荐合适的产品与机构,并有助于平台从整体上把握健康养老市场的发展趋势,为平台的电商企业提供参考。人工智能与虚拟现实技术为优化老年用户体验提供多种方式,如适老化个性语音服务、产品的虚拟实物考察等,为老年人在平台的使用上提供便捷。区块链技术能有效地提升数据安全度,在追踪和管理平台医疗产品的供应链,保障平台产品安全,减少信息不对称和欺诈行为等方面发挥重要作用。在共享层面,整合政府、医院、机构、社区、个人的信息,推进医防融合大数据的形成,加强各主体之间的信息交互,能够更有效地整合各处的医疗服务资源,拓展医防融合的预防和治疗领域,加强医疗机构的合作与联动,深化医防融合服务水平,同时便于用户通过数据平台查询相关健康数据,咨询预防相关知识和政策,提高疾病预防的意识。

在功能和服务层面,包含了医防融合功能及平台的基本服务。在预防、防治、治疗方面,老年人在多样的健康养老产品中很容易购买到不适合自己的产品,易被相关广告和推文左右自己的购买需求,平台在精准评估用户需求的基础上,针对每位使用者建立个性化、动态的健康状况档案,优先向老人们普及所担忧疾病的发病表现和防治措施,让使用者在咨询信息和购买相关产品前能够对自己的疾病进行合理防治,减少盲目购买产品的几率,提高自主防治能力。同时,对所有用户及录入信息的家属普及健康管理知识、应急措施、心理健康知识、护理知识、用药安全知识、疾病预防知识、养生知识等,促进用户形成一定的健康知识储备,培养良好的疾病预防的习惯,减少疾病发展的可能,对需要相关产品和治疗服务的用户也能进行精准推荐,并提供线上诊治服务。在平台对接方面,涉及用户及家属、平台客服人员、电商,录入信息的家属也能同步用户的健康状况,让家属更方便地实时掌握老年人的信息和产品购买情况,共同对接老年人健康状况。老年人的养老需求不再局限于物质生活方面,很多的心理问题同样影响老年人的晚年幸福指数,老年人也需要社交娱乐和子女亲人的关爱,家属的对接和介入,不仅增加对老年人的关注,减少用户盲目消费的行为,而且能加强家属与老年人的联系,在一定程度上给予老人精神慰藉。在监管方面,平台具备严格的电商筛选流程及动态的物流跟进,实时关注用户的使用反馈和评价,及时调整和剔除不符合经营规范的商家,维护平台的信誉,促进平台的可持续发展。在安全方面,电子商务平台为多元信息主体提供了便捷的合作渠道,多主体间的相互合作与监管,切实提高了用户的信息安全。

#### 4. 健康养老服务电子商务平台可持续运行的展望

以疾病预防为切入点的健康养老服务电子商务平台的构建与完善能更好地整合医疗资源和个人健康信息,提高医疗资源的利用率及配置效率,减少平台运行成本的同时,为用户提供更高质量、更专业、更精准的服务与产品,电子商务与养老产业的结合有助于缓解人口老龄化,提高老年人生活质量[9]。为增强平台的科学性、精确性、实用性,本文预先梳理医防融合背景下健康养老服务电子商务平台构建的

关键点,总结电子商务平台联动性、精准性、安全性这三个要求,拓展电子商务平台的功能版块,精确健康养老服务电子商务平台的目标及服务,结合健康防治的要求,构建电子商务服务标准统一,健康信息互联互通,集咨询、预防、治疗、健康等功能为一体,覆盖医防融合全过程的健康养老服务电子商务平台,为传统养老服务存在的服务碎片化和供需不匹配问题提供解决思路[10]。

现阶段健康养老服务电子商务平台的六项功能的设置,以期满足前期的健康预防需求、衔接中期的疾病防治、对接后期的治疗功能,同时对应前期用户需求采集、中期信息咨询和产品销售、后期产品运输与意见反馈。不断优化升级电子商务平台,加强人工智能、云计算、电子商务、5G、区块链等智能技术的应用与推广,畅通多主体间信息沟通的渠道,完善电子商务平台服务、产品运转、用户安全的监管机制,实现跨区域与跨部门的电子商务服务和产品信息共享是进一步完善电子商务平台的重点。加强安全功能,保障共享机制,以健全的电子商务平台安全法律体系,结合平台自身的安全功能保障,保障用户个人信息和财物安全,维护电子商务平台的长久有效运行,推进电子商务平台服务体系的可持续发展。医防融合背景下健康养老服务电子商务平台的构建面临多元主体协作、分散资源、多重利益、电商恶性竞争、庞大需求、信息不对称等等现实问题,这不仅需要进一步深入理解老年人对健康养老的多样化要求,而且需要电商精准把握养老产业,研发更新健康养老产品,提升产品质量及优化售后服务,切实提高整个电子商务平台的发展效能,满足用户个性化、多样化的防治需求和健康需要,深化医防融合,实现医防融合事业与健康养老服务电子商务平台共赢。

## 参考文献

- [1] 国务院办公厅关于印发“十四五”国民健康规划的通知[J]. 中华人民共和国国务院公报, 2022(16): 17-31.
- [2] 彭韬. 探究我国电子商务养老的应用与发展[J]. 产业创新研究, 2019(10): 129-130.
- [3] 刘志刚, 薛文静, 杨懿, 等. 我国医防融合理论与实践研究进展[J]. 卫生软科学, 2022, 36(3): 3-6+12.
- [4] 鲍茜倩. 预防保健与医疗服务投入的绩效比较研究[D]: [硕士学位论文]. 上海: 上海工程技术大学, 2020.
- [5] 申曙光, 吴庆艳. 健康治理视角下的数字健康: 内涵、价值及应用[J]. 改革, 2020(12): 132-144.
- [6] 张伟国, 卢文云. 数字赋能体医融合治理: 现实价值、实践困境与推进策略[J]. 沈阳体育学院学报, 2023, 42(4): 54-61.
- [7] 曹文文, 曹成霖, 郭颖, 等. 我国医防融合实施现状及发展策略——基于机制设计理论[J]. 卫生软科学, 2024, 38(3): 10-16.
- [8] 黄清娟, 张贵平. 基于知识管理角度构建智慧养老服务电子商务平台[J]. 经济师, 2019(9): 226-228.
- [9] 彭韬. 探究我国电子商务养老的应用与发展[J]. 产业创新研究, 2019(10): 129-130.
- [10] 左美云, 段睿睿, 林琳. 智慧养老数据资源治理体系研究: 基于活动理论视角[J]. 西安交通大学学报(社会科学版), 2024, 44(3): 40-51.