

医保线上支付对网上药店发展影响的 SWOT-PEST分析研究

张 依

贵州大学公共管理学院, 贵州 贵阳

收稿日期: 2024年9月9日; 录用日期: 2024年11月22日; 发布日期: 2024年11月29日

摘 要

在“互联网 + 医疗健康”战略的引领下, 医保线上支付逐渐成为中国医疗体系中的关键组成部分。本文基于SWOT-PEST分析模型, 系统地探讨了医保线上支付对网上药店发展的机会与挑战, 结合网上药店的内外部环境, 对政治、经济、社会和技术因素进行了深入剖析, 旨在为推进数字化医疗服务的发展提供科学依据和政策建议。

关键词

电子医保支付, 网上药店, SWOT-PEST, 互联网医疗

A SWOT-PEST Analysis Study on the Impact of Online Medical Insurance Payments on the Development of Online Pharmacies

Yi Zhang

School of Public Administration, Guizhou University, Guiyang Guizhou

Received: Sep. 9th, 2024; accepted: Nov. 22nd, 2024; published: Nov. 29th, 2024

Abstract

Under the guidance of the “Internet + healthcare” strategy, online medical insurance payments are gradually becoming a key component of China’s healthcare system. Based on the SWOT-PEST analysis model, this paper systematically explores the opportunities and challenges brought by online medical insurance payments to the development of online pharmacies. By analyzing the internal and external environments of online pharmacies and conducting an in-depth examination of political,

economic, social, and technological factors, the aim is to provide scientific basis and policy recommendations for advancing the development of digital healthcare services.

Keywords

Electronic Medical Insurance Payment, Online Pharmacies, SWOT-PEST, Internet Healthcare

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

随着全球数字化转型的推进, 医疗支付方式正在发生深刻变革, 医保线上支付的快速发展大幅提升了医疗支付的便捷性与效率。2020年后, 国家出台了一系列鼓励医疗支付线上化的政策, 2020年《互联网医疗服务管理办法(试行)》发布, 规范了互联网医疗服务行为, 为医保线上支付提供了合法性和规范性的支持, 推动了线上医疗服务的普及; 2021年, 国家药品监督管理局发布《药品网络销售管理办法》, 明确了网上药店的监管要求, 支持了线上药品销售和医保支付的结合, 这些政策的实施不仅加速了网上药店的市場渗透, 还对行业的竞争格局和战略规划带来了深远的影响。采用数字化、智能化、标准化的手段, 促进优质医疗资源的纵向流动和有效共享, 加之医保支付政策的支持, 参保患者在得到诊疗服务的同时, 又能减少经济负担, 这既是一项促进医院协同发展的举措, 也是一项惠及民众的行动, 代表着未来医疗发展的趋势[1]。

在医药零售领域, 互联网与线下实体零售药店结合的医药O2O模式已经成为医药电子商务发展的一个分支, 作为医疗服务供应链中的重要组成部分[2], 网上药店通过线上化的形式能够快速响应消费者的多样化需求, 特别是在医保支付系统对接的背景下, 其用户群体得到显著扩张。医保电子凭证由国家医保信息平台统一签发, 基于医保基础信息库为全体参保人员生成的医保身份识别电子介质, 具有更高的安全性、便捷的激活方式以及在医保业务场景中的丰富应用等优点[3]。然而, 随着医保线上支付的推广, 网上药店也面临着激烈的市场竞争、政策变化及技术要求升级等多重挑战, 运用SWOT-PEST分析模型对医保线上支付对网上药店的影响进行系统化探讨, 将有助于明确其未来的战略发展方向。

2. SWOT-PEST 模型的理论框架

SWOT分析模型作为经典的战略分析工具, 通常用于评估组织的内部优势(Strengths)、劣势(Weaknesses), 以及来自外部环境的机会(Opportunities)和威胁(Threats)。其重点在于研究解决现实问题的方法, 因此在众多行业和经济分析中得到了广泛应用[4]。而PEST分析模型则主要从政治(Political)、经济(Economic)、社会(Social)和技术(Technological)四个角度出发, 分析宏观环境对行业的影响。结合SWOT和PEST模型, 本文提出了对医保线上支付影响下网上药店的综合分析框架, 探究网上药店在医保线上支付环境下的内部资源优势与不足, 并试图在宏观环境中找寻潜在的机会和风险因素。

3. PEST 分析

3.1. 政治与政策环境(P: Political)

近年来国家大力推动“互联网+医疗健康”政策, 并积极推进医疗支付系统的改革。《关于积极推

进“互联网+”医疗服务和医保支付的指导意见》发布后，各地方政府逐步将医保线上支付纳入本地医疗体系的常规服务，显著减少了支付环节的摩擦成本，使得患者能够在网上药店通过医保支付便捷地购买处方药和非处方药[5]。

此外，国家医保局通过推进“长处方”政策，鼓励慢性病患者定期在网上药店购药，从而减轻医疗机构的压力，推动了慢性病患者在网上药店购药的需求激增，成为网上药店的重要客户群体。然而，随着政策的不断细化与实施，网上药店的合规要求也在不断提高，如药品质量保障、数据安全及隐私保护等问题已成为企业必须应对的挑战。

3.2. 经济环境(E: Economic)

中国居民的可支配收入持续增长，加之医保覆盖范围的扩大，越来越多的消费者能够通过网上药店购买到更加经济实惠的药品。如表 1 所述，受益于数字支付技术的发展，网上药店得以利用低运营成本优势，避免了实体药店所面临的高昂租金及人员成本，使网上药店具有一定价格竞争力。然而，经济环境中的不确定性也给网上药店带来了挑战，经济增长放缓背景下，消费者的健康支出可能受到抑制，这要求网上药店进一步优化成本结构，提高运营效率。从宏观经济角度来看，中国医药行业的整体市场规模持续扩大，特别是随着医药分家和药品集中采购政策的实施，网上药店的市場空间得到了进一步释放。

3.3. 社会环境(S: Social)

中国正步入老龄化社会，老年群体由于慢性病发病率高、长期药物需求大，已成为网上药店的重要客户群体。医保线上支付的普及，使老年人及其家庭能够更加便捷地获取所需药品，无接触的药物配送不仅有效简化了购药流程，还大大减轻了家庭的医疗负担。与此同时，随着全民健康意识的提升，公众对健康管理的需求日益增加，促使网上药店拓展更多相关服务。例如，网上药店可以提供个性化健康咨询、在线药师指导等增值服务，这些服务不仅有助于提升客户的体验和黏性，还通过提供高附加值的健康管理服务，进一步增加了利润空间。服务模式的转变使网上药店不仅是药品的销售渠道，更成为健康管理的综合平台，有助于其在竞争激烈的市场中占据更有利的地位。

3.4. 技术环境(T: Technological)

医保线上支付依赖于高效、安全的支付技术支持，随着移动支付的普及和区块链技术的应用，网上药店可以确保支付过程中的安全性和透明度，进一步提升用户信任。区块链技术的引入能够为药品供应链的溯源提供保障，降低假药风险，确保药品的安全性和合法性。此外，人工智能和大数据技术在医疗健康领域的应用也逐渐成熟，通过大数据分析，网上药店能够精准掌握消费者的用药习惯和健康需求，进而提供个性化推荐和定制服务。近年来，远程医疗和智能穿戴设备的普及，也为网上药店的发展提供了新的技术驱动。这些技术使得网上药店能够将服务范围扩展至疾病预防和健康管理领域，为消费者提供从咨询到购药的一体化解决方案。

4. SWOT 分析

4.1. 优势(Strengths)

医保线上支付的普及，使得消费者可以更加便捷地完成在线购药的支付过程，大幅降低了支付环节的摩擦成本。传统支付方式常常涉及现金、银行卡支付或医保卡线下结算，而医保线上支付则简化了整个支付流程，让消费者能够在家中通过智能设备轻松支付，提升了医疗服务的便利性。

相较于实体药店，网上药店无需面对高昂的租金和运营费用，能够将成本优势转化为价格竞争力，

吸引更多的价格敏感型消费者。通过超越时间和空间的限制，线上平台能为零售药品提供了最大程度的便利[6]。同时，网上药店在人员配置上更加灵活，借助自动化系统和数字化管理，可以有效减少人工成本，这种成本优势使得网上药店能够以更具竞争力的价格提供药品服务，特别是对价格敏感型消费者具有强大的吸引力。价格竞争力是影响消费者选择网上药店的重要因素之一，尤其是在购买长期用药或大批量药品时，消费者更倾向于选择价格较低的网上药店。

4.2. 劣势(Weaknesses)

部分消费者对网上药店的信任度较低，尤其是在药品质量控制和假药风险方面，网上药店仍需加大投入，建立品牌信任机制。我国互联网药品安全形势较为严峻，互联网成为假劣药品流通的新渠道，近年来具有涉网因素的假劣药品案件数量和规模均呈上升趋势[7]。消费者担心通过线上渠道购买药品时难以确保药品的来源和品质，部分网上药店在药品供应链管理和质量控制体系的透明度与监管力度上仍显不足，同时售后服务、物流配送以及药品储存条件不一致的问题进一步削弱了消费者对该渠道的信任。目前的医保支付目录存在一定局限性，部分药品尚未纳入线上支付范围，限制了消费者通过网上药店购药的选择范围，尤其是慢性病管理和长期用药需求方面，部分患者由于医保覆盖范围的局限性，不得不选择线下渠道或自费购药，增加了用药负担。

4.3. 机会(Opportunities)

随着医保线上支付逐步覆盖全国尤其是偏远地区和三、四线城市，网上药店将能够通过医保支付系统扩大其市场份额，突破传统线下药店和医疗机构的地域限制。随着国家层面对于远程医疗的政策支持，网上药店可以通过与在线医疗平台合作，进一步拓展其业务范围，通过提供药品配送、线上药师咨询等增值服务，网上药店能够为用户打造从诊断到购药的一站式服务体验，伴随智能穿戴设备和家庭医疗设备的普及，网上药店也有机会进入健康管理和疾病监测领域，为消费者提供个性化健康服务。

老龄化社会下，慢性病管理市场潜力巨大，尤其是需要长期药物治疗的老年人和慢性病患者群体。医保线上支付为这一群体提供了更加便捷的药品购买方式，网上药店可以借此推出定期购药提醒、长期购药折扣等特色服务，以增加客户黏性和忠诚度。除了医保线上支付的推广，政府还在大力推动药品电子处方的合法化和规范化，进一步简化消费者通过网上药店购药的流程，特别是在处方药的获取方面。

4.4. 威胁(Threats)

尽管当前医保线上支付政策推动了网上药店的快速发展，但未来政策的调整和监管环境的变化可能会对行业造成不确定性影响，如医保报销范围的调整或报销比例的变化，会直接影响消费者在网上药店的消费决策，尤其是高价药品和进口药品的销售。同时随着医保线上支付的普及，越来越多的传统药房和新兴互联网平台进入网上药店市场，竞争愈加激烈。包括京东健康、阿里健康、平安好医生等大型互联网医疗平台，依靠其强大的资金和技术优势，正在逐步占据市场主导地位，中小型网上药店在面对这些巨头时，可能会受到业务挤压，难以获得稳定的市场份额。

药品的质量和安全性始终是消费者关注的焦点，尤其是在网上购买药品时，消费者对药品真伪和配送过程中可能出现的问题心存顾虑。尽管医保线上支付带来了支付便利，但网上药店仍需在药品质量保障和售后服务方面加大投入，以建立消费者信任，由于药品的特殊性，药品配送工作如果像其它物品一样委托给第三方物流公司可能会带来问题，如运送过程中被调包、损坏等[8]，如果发生药品质量问题或假药事件，网上药店的声誉将会受到严重影响。技术依赖是网上药店电子医保支付所面临的威胁[9]，尽管区块链、大数据等技术在网上药店的应用日益广泛，但与之伴随的是数据泄露、支付系统漏洞等技术

安全隐患。医疗数据的高度敏感性和医保支付系统的复杂性，使得网上药店必须加强技术保障，确保用户隐私和支付信息的安全性，否则一旦发生安全事件，将导致企业形象受损，甚至可能面临法律责任。

Table 1. SWOT-PEST analysis matrix on the impact of online medical insurance payments on the development of online pharmacies

表 1. 医保线上支付对网上药店发展影响的 SWOT-PEST 分析矩阵

因素	政治(P)	经济(E)	社会(S)	技术(T)
优势(S)	政策支持医保支付线上化，简化购药流程	运营成本低，减少线下药店租金和人员费用	满足老年人和慢性病患者的购药需求，便捷的无接触服务	数字支付、区块链、AI 等技术的支持提升支付安全和供应链透明度
劣势(W)	政策要求严格，合规压力增加	全球供应链问题可能影响药品价格，利润空间缩小	部分消费者对网上药店缺乏信任，尤其是药品质量与假药风险	高技术安全需求，数据泄露及支付系统漏洞可能影响消费者信任
机会(O)	政府推动“互联网 + 医疗”战略，鼓励医保支付扩展至偏远地区	医保覆盖范围扩大，更多消费者通过医保购买药品	慢性病患者和老年人用药需求增加，网上药店为其提供便捷购药途径	AI 和大数据分析提供个性化药品推荐服务，智能配送系统提升效率
威胁(T)	政策变化带来不确定性风险，医保报销范围调整可能影响消费者的支付意愿	市场竞争激烈，传统药店和大型互联网平台的进入增加竞争压力	假药和药品质量问题可能损害消费者信任，导致品牌声誉受损	技术故障、支付安全漏洞可能带来声誉风险，影响网上药店的业务稳定性

5. 结论与建议

医保线上支付的广泛应用为网上药店带来了显著的发展机遇，尤其是在市场扩张、数字健康整合以及慢性病管理等领域，网上药店有望通过技术创新和政策红利实现显著增长，与此同时，网上药店也面临诸多挑战，政策监管日趋严格、技术进步带来的不确定性，以及市场竞争的加剧。

5.1. 技术创新与强化安全保障

为适应医保线上支付的发展趋势，网上药店需进一步加强在前沿技术领域的投入。区块链、大数据分析以及人工智能技术的应用将有助于提高支付系统的安全性，并提升供应链的透明度和可追溯性。特别是在医疗信息和支付数据的管理上，区块链技术可用于建立不可篡改的数据记录，确保交易的真实性和安全性。同时，用户隐私保护也需得到高度重视，必须通过加密技术及严格的隐私保护措施，提升对支付数据的安全管理，从而增强用户的信任度，提升整体服务的安全性和可靠性。

5.2. 加强医疗机构与网上药店协同合作

通过电子处方的推广，医疗机构能够显著简化患者从诊断到购药的流程，提升患者就医体验，提高医疗卫生服务效率。通过与网上药店的合作，推出远程医疗服务，使患者能够在家中就能享受到医生的咨询和建议，实现更便捷的一体化健康管理。同时医疗机构可以利用智能穿戴设备的优势，与网上药店联合开展针对慢性病患者的长期监测和管理，有效跟踪患者的健康状态，及时调整用药方案，提高患者的用药依从性，优化医疗资源的使用效率，为患者提供更全面的健康管理服务，实现更高质量的医疗成果。

5.3. 强化政策监管力度与市场多元发展

政府应强化对网上药店的监管，尤其是在药品质量和数据安全方面，制定更加细致且严格的监管政策，确保药品从生产到销售各环节的质量可追溯性，并通过提升信息安全标准，防止数据泄露和支付系统的安全隐患。除了重视政府及行业协会的监管作用外，也应建立卫生、工商、公安、交通等各个部门

的联合机制,尤其是工商、质检、药监三部门的合并,明确相应主体的执法权,各司其职,互相配合,共同规范网售处方药行为[10]。促进市场多元化竞争,通过政策激励措施,如税收优惠、技术支持和资金补贴,鼓励中小型网上药店积极参与医保网上支付系统的建设,减少市场垄断的风险,推动网上药店行业的健康发展,促进医疗资源的公平分配。

5.4. 注重网上药店在医保控费中的高效作用

通过实施电子医保支付,网上药店能够借助先进的技术手段与高效的管理策略,显著提升医保控费的效果,进而优化国家医保资金的使用效率。优化药品管理,构建一个高效、智能的药品管理系统,实现对药品价格的精准监控,有效遏制药价虚高现象。同时,优化库存管理策略,减少不必要的库存积压,从而显著降低运营成本。严格处方审核机制。组建专业的药师团队,对网上药店的每一份处方进行严格审查,确保用药的合理性,避免药物过度使用、重复用药及药物不适用等不合理现象,从而有效节约医保资金。

参考文献

- [1] 苏宝利, 时涛. “互联网 + 医保”慢病管理的泰安模式研究[J]. 中国医疗管理科学, 2023, 13(3): 18-22.
- [2] 孟令全. 中美网上药店的比较研究[J]. 中国药房, 2007, 18(25): 1999-2000.
- [3] 李响, 李欣芳, 朱铭, 等. 基于医保信息平台的医保电子凭证推广应用与思考[J]. 中国医疗保险, 2022(12): 82-86.
- [4] 刘勤, 杜冰, 周雨思. 上海远洋渔业发展的 SWOT-PEST 分析[J]. 中国渔业经济, 2011, 29(2): 69-75.
- [5] 国家医保局. 关于积极推进“互联网+”医疗服务和医保支付的指导意见[Z]. 2020.
- [6] 王婷. 基于移动端的网上药店发展现状的 SWOT 分析[J]. 中国药房, 2016, 27(19): 2734-2736.
- [7] 胡颖廉. 重构我国互联网药品经营监管制度——经验、挑战 and 对策[J]. 行政法学研究, 2014(3): 13-21.
- [8] 耿凡, 卞鹰. 医药电子商务 B to C 模式的发展及我国医药连锁零售企业开展电子商务的策略研究[J]. 中国药房, 2008(4): 318-320.
- [9] 本报讯. 国家医保局: 明年将建成全国统一医保信息系统[J]. 中华医学信息导报, 2019(13): 10.
- [10] 陈层层, 孙强, 左根永, 等. 美国网上处方药销售及监管对我国的启示[J]. 中国卫生事业管理, 2016, 33(3): 193-194+224.

附 录

Table A1. SWOT-PEST analysis matrix on the impact of online medical insurance payments on the development of online pharmacies

Factors	Political (P)	Economic (E)	Social (S)	Technological (T)
Strengths (S)	Policy support for online medical insurance payments simplifies the drug purchasing process	Low operational costs, reducing expenses on physical store rent and staff	Meets the medication needs of the elderly and chronic disease patients with convenient, contactless services	Support from technologies such as digital payments, blockchain, and AI enhances payment security and supply chain transparency
Weaknesses (W)	Strict policy requirements increase compliance pressure	Global supply chain issues may affect drug prices, reducing profit margins	Some consumers lack trust in online pharmacies, especially regarding drug quality and counterfeit risks	High security demands, potential data breaches and payment system vulnerabilities may impact consumer trust
Opportunities (O)	Government promotion of the “Internet + Healthcare” strategy encourages the expansion of insurance payments to remote areas	Expanded insurance coverage allows more consumers to buy drugs through insurance	Increased demand for medication among chronic disease patients and the elderly; online pharmacies provide a convenient way to purchase drugs	AI and big data analysis offer personalized drug recommendations, and intelligent delivery systems increase efficiency
Threats (T)	Policy changes create uncertainty, and adjustments to insurance reimbursement coverage may affect consumers willingness to pay	Intense market competition, with traditional pharmacies and large internet platforms increasing competitive pressure	Counterfeit and drug quality issues could erode consumer trust, damaging brand reputation	Technical failures and payment security vulnerabilities may pose reputational risks and affect the stability of online pharmacy operations