

“互联网+”解困医疗保险

“互联网+医疗保险”模式推动医疗保险产品创新，不断优化流程、改善服务、降低费用、提高效率，在目前错综复杂的国内医疗环境下，有助于解决“看病难、看病贵”的问题，对商业保险与医疗服务未来合作方向也有很大的启示。

文 | 和少波



过去的一年，保险行业并不太平。一方面，从各上市险企公布的2016年年报看，净利润普遍下滑或收窄；另一方面，“保险姓保”的行业调整也在影响着险企的业务方向。

保险企业在寻求新的契机。

借助互联网技术，加大医疗保险产品创新力度，或许就是这种契机所在。医疗保险关系民生，但存在产品供给雷同性强、需求缺口大等问题，保险企业大力发展医疗保险，既能开辟新的业务阵地，又能发挥保险的社会管理功能，让“保险姓保”，可谓一举多得。

处境尴尬

在健康险红红火火发展的背景下，医疗保险的处境可谓尴尬。

从数据上看，商业健康险理赔在社会医疗卫生费用的占比，最能够反映商业医疗保险的地位。长期以来，美国商业健康险支付医疗费用在35%以上，德国大约为10%，而我国商业医疗险赔付一直没有超过1.5%。

究其原因，是保险企业发展医疗保险的动力不足。国内医疗卫生体系复杂，医疗机构的改革进展缓慢，商业保险在医疗保险领域难以定位；医疗保险风险管理难度大，费用风险、逆选择风险、理赔风险、政策风险等等都不为保险公司掌控。这种环境下，保险企业发展医疗保险一直缺少动力，难以在市场上有所作为。

这造成的市场表现就是，医疗保险业务规模不大，但价格竞争激烈；业务结构不均衡，企业补充医疗险领域过于集中；医院处于垄断地位，保险效率优势难以发挥；诊疗环节问题多，业务理赔风险突出。

种种问题始终困扰医疗保险的发展，保险公司在产品开发、业务推广方面也难有突破。

形势在近期有所好转。保额高达数百万的“中高端医疗险”，医院保险诊疗紧密结合的“种牙

险”，面向特定患者的“糖尿病险”“心脏病保险”，以及母婴保险、美容保险、海外医疗险等接踵而来，这些“互联网+医疗保险”产品推出之后，传播迅速，其良好的投保体验也颇受市场好评。这让我们我们看到，“互联网+医疗保险”或许能破解之前医疗保险发展的困局。

整合资源

互联网平台最大的优势在于整合资源，医疗保险涉及医院、健康管理、护理机构等多个合作方，对资源整合的要求和诉求更为强大。

医疗保险多方合作过程中，由于医疗服务的资源由医院掌控，保险公司利用传统方式，很难改善医院、保险合作机制，难以完善流程提升合作效率。反观市场上创新的医疗保险产品，保险公司通过互联网将医院、健康管理公司、客户拉上合作平台，利用互联网技术优化投保、挂号、检查、手术、康复等一系列的就医过程，使得诊疗变得便捷。

例如，最近市场上热销的“中高端医疗险”就吸引了众多消费者的关注，它利用互联网平台提供就医绿色通道、二次转诊、电话医生服务，客户通过手机微信、公司官网，很容易实现服务预约。该产品为客户提供的住院、特殊门诊医疗费用报销，保额往往超过百万，还有自费用药、自费诊疗项目的费用报销，实现了社保范围之外、高额自费医疗费用的保障，保单服务效率明显提升。

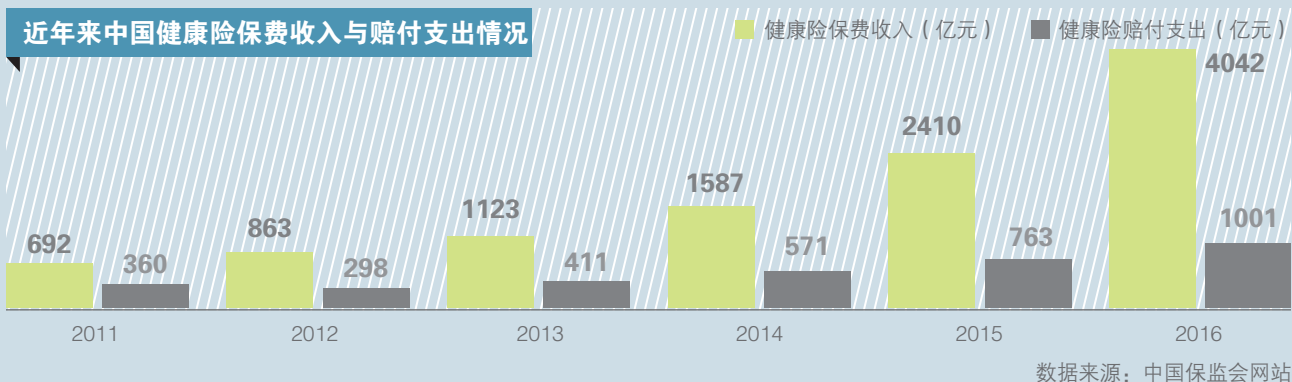
值得一提的是，在提高保单服务效率的同时，互联网的营销优势也得到了发挥。一方面可以以服务推动营销；另一方面，保险公司针对互联网医疗保险产品，有线上销售渠道，也可开发微信营销工具，简化核投保流程，直销模式也省去了代理人营销佣金，降低销售费用。

简化流程

我们知道，医疗保险业务通常具有理赔频度

保险企业还可以在医疗险理赔审核环节，应用人脸识别技术，客户理赔申请时只需将理赔资料拍照上传，并做人脸拍照验证身份即可完成保险理赔。





高、逆选择风险大，医疗服务多的特点。保险企业在设计业务流程时，往往格外关注核保、理赔环节的风险控制，难免会让客户降低满意度。

针对这些情况，先行先试的险企已经给出了一些值得借鉴的做法：引入人工智能技术，采用自动化核保新技术，客户投保时无需填写大量的健康问卷，只需回答一些简单问题即可；同时，客户投保审核过程由系统判断、自动完成，省去了人工医学核保的繁琐。一些“防癌险”产品则引入癌症早筛技术，为客户提供早期的癌症筛查，对保险公司而言，可以方便精准定价，有效实现业务风险管理；对客户而言，可以提前发现癌症病变，提高疾病治愈概率。

保险企业还可以在医疗险理赔审核环节，应用人脸识别技术，客户理赔申请时只需将理赔资料拍照上传，并做人脸拍照验证身份即可完成保险理赔，理赔效率也有极大提高。

前景广阔

我们看到，互联网技术的发展与应用，大大改善了医疗保险的服务效率、服务水平，也推动了医疗保险产品创新的进展，为商业医疗险业务开拓了空间。我们相信，未来伴随国内商业医疗险地位的提升，税优健康险政策的不断完善，医

疗保险与互联网的结合将会越来越紧密，互联网医疗保险还会有更大的发挥空间。

一方面，医疗大数据技术的应用，医疗保险理赔风险将得到有效解决，产品创新将会迎来新的机遇。对传统模式下拒保群体的风险也会重新审视，开发更多允许带病群体投保的专有产品；移动穿戴设备的大量应用，也将积累健康数据，为客户提供个性化的健康追踪、健康提醒、就诊指导。

另一方面，保险公司通过构建互联网健康平台，实时掌握客户诊疗信息，加深医疗机构合作深度，对接医保医院信息系统，在国家“医改”政策加快推进的环境下，充分发挥保险公司第三方独立监督的作用，较少过度就医，提升医疗卫生服务整体效率。

综上，我们看到，“互联网+医疗保险”模式推动产品创新，不断优化流程、改善服务、降低费用、提高效率，为保险公司医疗险业务发展开拓空间。在目前错综复杂的国内医疗环境下，有助于解决“看病难、看病贵”的问题，对商业保险与医疗服务未来合作方向也有很大的启示。E

（作者系英大泰和人寿保险股份有限公司市场部副总经理）