

新闻中心

埃森哲对肿瘤、心脏和免疫三类疾病患者的调研表明：八成受访中国患者开始接受互联网诊疗

2020/07/23

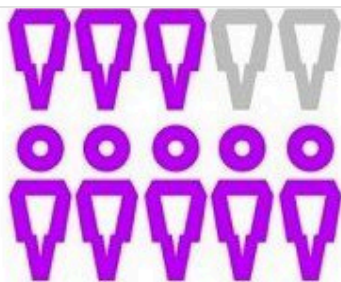
分享

*新型诊疗体验获得认可，未来发展备受期待*

2020年7月23日，上海——埃森哲（纽交所代码：ACN）最新研究发现，受新冠肺炎疫情影响，在中国，肿瘤、心脏和免疫三类疾病患者迅速接受了互联网诊疗与在线沟通，并且认为诊疗质量和就诊体验令人满意。四分之三（75%）的中国受访者表示，将来希望能够更多地利用技术手段与医疗服务提供方保持沟通，更好地管理自身诊疗过程。

此次研究调研了包括450名中国患者在内的全球2,700名肿瘤、心脏和免疫三类疾病患者。由于担心在接受常规诊疗时会感染新冠肺炎，全球70%的受访患者推迟或取消了某些诊疗项目。所有受访国家采取了不同程度的限制措施，阻止疫情扩散，不少医院或诊所也因此取消了预约，给患者就医带来了困难和不便。

调研发现，有八成的受访中国患者通过视频连线、在线聊天和App等网络新工具接受居家诊疗。例如，六成的中国受访患者表示首次使用视频连线方式，大部分受访者认为该方式的效果令人满意。在医患沟通和诊疗方面，医疗服务提供方能够借助技术手段保持并且改善患者体验。



疫情期间，**八成(80%)**的中国患者开始在诊疗过程中使用新兴设备或App。

96%的用户评价体验为“很好”或“极佳”，并表示会继续使用。

96%

在家中使用医疗设备和App的患者中，**93%**的中国受访者表示体验“很好”或“极佳”。

93%

© 2020埃森哲版权所有。

埃森哲大中华区产品制造事业部总裁陈科典表示：“在中国，人们开始使用线上渠道接受诊疗并与医务人员沟通，服务满意度也得到了提升。许多患者认为，诊疗变得愈加便捷、及时和个性化。如今，人们能够安坐家中，在个人感觉最为舒适和便利的时间接受诊疗，他们不必前往诊所或治疗机构，也无需承受叫号候诊时的心理压力。此外，通过线上传递医疗信息的质量也有所提高。”

研究表明，中国受访者认为收到的诊疗回复更加完善和个性化（48%）、反馈速度更快（42%），并且新的沟通渠道更为便捷（42%）。同时，研究发现，人们对医疗服务系统的总体信任度有所提高。

互联网诊疗助力临床试验

新冠肺炎疫情期间，许多临床试验被迫中断。而在继续进行的临床试验中，互联网诊疗方式在咨询交流、诊治和监测方面起到了至关重要的作用。

陈科典指出：“在线沟通与诊疗方法日益增多，有益于推进临床试验。即便在疫情之前，预约或前往医院和诊所就存在着诸多不便。患者希望更多地采用视频连线等方式，减少门诊频率，让临床试验更加便利。”

超过四成的中国患者希望未来临床试验中能更多地使用数字工具/视频。

46%

近三成的中国患者希望将来减少门诊次数。

29%

© 2020埃森哲版权所有。



试验方案时，仅有14%的中国受访患者曾被问及哪些变化会有所帮助。

陈科典补充道：“新冠肺炎疫情已然改变了患者的态度和期望，他们正在积极使用新的数字工具和渠道。互联网诊疗方式将进一步发展，医疗服务机构应当利用这一趋势加强投入，拓展工具与平台，增强医患交流和诊疗。但单纯依靠技术还远远不够，相关各方需要更深入地参与诊疗过程，方能满足患者的各种期望。”

请访问[这里](#)浏览英文报告全文。

关于埃森哲

埃森哲公司注册成立于爱尔兰，是一家全球领先的专业服务公司，依靠卓越的数字化能力，为客户提供战略与咨询、互动营销、技术和运营服务及解决方案。凭借独特的业内经验与专业技能，以及翘楚全球的卓越技术中心和智能运营中心，我们业务涵盖40多个行业，以及企业日常运营部门的各个职能。埃森哲是《财富》全球500强企业之一，目前拥有约51.3万名员工，服务于120多个国家的客户。我们坚持以创新促发展，帮助客户提升绩效，持续创造价值。

埃森哲在大中华区开展业务30余年，拥有一支1.6万多人的员工队伍，分布于多个城市，包括北京、上海、大连、成都、广州、深圳、香港和台北等。作为可信赖的数字化转型卓越伙伴，我们正在更创新地参与商业和技术生态圈的建设，帮助中国企业 and 政府把握数字化力量，通过制定战略、优化流程、集成系统、部署云计算等实现转型，提升全球竞争力，从而立足中国、赢在全球。

详细信息，敬请访问埃森哲公司主页 www.accenture.com 以及埃森哲大中华区主页 www.accenture.cn。

媒体问询，请联系：

查敏杰

埃森哲北京办公室

+86 13564382350

minjie.zha@accenture.com

免责声明：本文件仅作为通用参考信息，并未考虑读者的各种具体情况，同时也可能无法反映出最新的发展情况。在可适用法律允许的最大范围内，对于本文中信息的所有准确性和完整性，以及任何基于这些信息所采取的行动或造成的疏漏，埃森哲均不承担责任。埃森哲未在文中提供任何法律、法规、审计或税务建议。读者有责任从自己的法律顾问或其他有资质的专业人士处获得此类建议。© 2020埃森哲版权所有。

分享





关于我们的新闻中心

订阅



[关于埃森哲](#)

[联系我们](#)

[求职](#)

[埃森哲全球办
公室名录](#)



[隐私政策](#)

[使用条款](#)

[Cookie Policy/Settings](#)

[网站地图](#)

[沪ICP备18047709号-2](#)

[沪公网安备 31010102006676号](#)

© 2025 埃森哲版权所有.