

# Heals Healthcare

## 客户案例

全面数字化用户体验 连接医疗生态系统

日期: 2021年7月

### 背景

Heals Healthcare是成立于2017年的电子医疗保健平台,旨在建构一个连接病人、医生、门诊职员和保险公司的全方位生态系统。Heals平台把原本分散、独立管理且成本高昂的医疗服务进行整合,务求为用户提供一个真正的端对端体验,为医疗行业带来改变。Heals的移动应用程序客户端适用于香港特别行政区、澳门特别行政区、中国内地和新加坡,可帮助病人随时随地搜寻医生、预约门诊,以及通过数字支付方案或医疗卡缴交医疗费用。

此平台还可帮助医院及诊所管理预约、医疗数据、病历、药物处方、账单和药品库存。应用程序后端系统更进一步连接保险公司,支持医疗保险索偿和跟进款项发还等行政工作。秉持以病人为本的理念,Heals平台连接门诊、保险公司及病人三方,致力于为用户提供更完善的体验。



与你 成就更多

## 客户的话

“Heals与汇丰合作,一方面是为诊所采购药物的过程中提供融资,令他们长远能享受更灵活的条款;另一方面,在汇丰方案的支持下,保险公司从以往每月整批办理医疗保险索偿,转为按个案实时办理,让诊所可更快捷地收取款项。”

李秉熙

Heals Healthcare 创办人



## 挑战

现时,无论是办理日常生活大小事项,以至掌握实时信息,消费者都能通过移动终端完成,他们的行为也有所转变。客户在商店购物时,除了使用信用卡,大多还能选择其他支付渠道,这让他们在使用医疗服务时也抱持相同期望。

然而,门诊病人一般可以使用的支付方式有限,接受病人以医疗保险支付诊金的诊所更是少之又少。由于保险公司向诊所发还索偿金额时需普遍较长(可长达90至180天不等),诊所接受此支付方式的意欲并不高。再者,诊所要加入保险公司网络并满足索偿资格,必须收取比市场价格低的优惠价诊金。这一条件更令不少诊所望而却步。目前,只有17%诊金是通过个人保险及雇主提供的保险计划支付。接受以医疗保险支付诊金的诊所数量不多,而市场需求持续,导致病人预约时间、甚至诊症当天轮候时间也会更长。此外,医疗费用、保单细节和覆盖范围是否清晰和索偿进度等众多因素,均会影响病人对医疗服务的整体观感。

对诊所而言,繁琐行政程序也会为门诊职员日常工作增添负担。从办理预约、病人登记、病历检索到管理索偿,每一步骤均会影响门诊效率。这不但偏离了医疗该以病人为本的理念,更会产生医疗质量下降的潜在风险。

对保险公司而言,即使明白医疗数据的重要性,但受制于技术不足、行业生态缺乏合作和数据互换机制不完善,他们未必能清晰掌握病人资料和相关医疗数据。此外,传统索偿过程主要依赖人手处理文本工作,而某些保险公司会把此工序外包,并或会把额外成本转嫁到诊所和病人身上。种种原因导致的数据流失除了影响保险公司承保和提供个性化服务的质量,也令他们难以及时识别向诊所和病人交叉销售产品的机会。

药物库存管理是医疗生态的另一重要组成部分,当中涉及药物供应和订购流程的定期管理。若要在不确定需求的情况下确保药物有适量库存,并避免因囤积导致过期,诊所需掌握微妙的平衡。而对药厂和分销商来说,独立运营的各类诊所形成一个分散而零碎的市场,为有效管理和追踪药物供应带来挑战。



## 转型

鉴于整个医疗流程不同环节均有改善空间，Heals研发出一体化平台，务求创造一个能把分散的行业布局进行整合的生态系统。

贯彻病人为本的理念，Heals移动应用程序可自动生成二维码，帮助病人轻易处理门诊预约和登记程序，实现流程无纸化，同时缩减轮候时间，提升就诊体验。门诊职员也可通过扫描相同的二维码检索病人病历，进一步简化行政流程。就诊后，病人更可在应用程序上选择以不同支付渠道缴交诊金。

通过采用数字支付方案和二维码，诊所及医院能够缩短病人诊金的结算周期。汇丰早前与Heals合作推出计划，鼓励更多诊所及医院采用数字支付方案。计划以香港为试点市场，并将扩展至新加坡。在此计划下，病人可在一个安全和自动化的单一平台取得二维码，并以信用卡、电子钱包或其他实时支付渠道缴付诊金，而相关医疗数据也会保存在同一个二维码内。依托于生态系统优势，Heals能够受益于整个医疗流程不同阶段收集得到的数据。由预约、就诊直至付款，每一环节的数据均有助进一步改善用户体验。这些数据

不但能简化门诊对账流程，更可以让以往依靠人手进行的繁琐行政工作自动化。

除了改善病人和门诊职员的体验，Heals也积极寻求为保险公司提供更优质的服务。对保险公司而言，数据及其透明度尤其重要。Heals的应用程序接口（API）可无缝连接保险公司和门诊的数据，并建立自动化数据流通机制，将门诊数据自动传输至保险公司，对原本依赖纸质文本的索偿过程进行数字化改造。通过把病人、门诊和保险公司三方直接相连，API可促进信息交换，助保险公司推出更切合病人需要的产品和服务。在不久的将来，此类客户端应用程序更可进一步延伸，为保险业提供推出“白色标签”产品的机会，利用数据分析和专业洞察为客户提供更广泛的服务。

为了连接医疗生态系统的最后一环，Heals平台也正把目光放于药厂。Heals Drug是一个连接医药分销商和私人诊所的企业对企业（B2B）平台。日后，该平台将与诊所管理软件相连，让药物能够经中央系统有效分配到分散的私人诊所。诊所也可通过平台监控当前的药物供应，以便于库存管理。对分销商而言，平

台有助他们更准确预测采购量，确保将药物调配到最需要的地方。方案推出后，Heals Drug平台将能有效管理医药行业，确保有需要人士能获得所需药物和治疗，减轻病人痛苦并拯救生命。

汇丰全力支持Heals实践愿景，创建一个更数字化和具凝聚力的医疗生态系统，为社会带来更好的医疗体验。展望未来，平台或可进一步涵盖医疗设备个人融资，或有利管理运营资金的信用卡计划，发展前景值得期待。



## 成果

- ◆ 整合原本分散的行业格局, 促进急需的增长
- ◆ 自推出Heals平台, 接受以医疗保险支付诊金的Heals诊所用户占比在一年内从2% 增加到13%
- ◆ Heals移动应用程序让诊所从保险公司获取索偿金额的时间从三至六个月减至一个月。病人方面, 他们能够在七天内收到保险赔偿, 需时较之前的四星期大幅缩短
- ◆ 保险公司的行政成本占总成本的比例预料将由30%减至5%
- ◆ 通过免除不同繁琐行政工序牵涉的成本和时间, 诊所能够节省26%运营成本
- ◆ 整体改善病人、门诊职员和保险公司的体验

注: 以上数据由Heals Healthcare提供

## Important Notice

This document is issued by The Hongkong and Shanghai Banking Corporation Limited, Hong Kong ("HSBC"). HSBC does not warrant that the contents of this document are accurate, sufficient or relevant for the recipient's purposes and HSBC gives no undertaking and is under no obligation to provide the recipient with access to any additional information or to update all or any part of the contents of this document or to correct any inaccuracies in it which may become apparent. Receipt of this document in whole or in part shall not constitute an offer, invitation or inducement to contract. The recipient is solely responsible for making its own independent appraisal of the products, services and other content referred to in this document. This document should be read in its entirety and should not be photocopied, reproduced, distributed or disclosed in whole or in part to any other person without the prior written consent of the relevant HSBC group member.

Copyright: HSBC Group 2021. ALL RIGHTS RESERVED.

