

Heals Healthcare

客戶案例

全方位數碼化用戶體驗 連繫醫療生態系統

日期：2021年7月

背景

Heals Healthcare是一個成立於2017年的電子醫療保健平台，旨在建構一個連繫病人、醫生、門診職員和保險公司的全方位生態系統。Heals平台將傳統上原為分散、獨立管理且成本高昂的醫療服務整合，務求為用戶提供一個真正的端對端體驗，為醫療業帶來改變。Heals的流動應用程式客戶端適用於香港特別行政區、澳門特別行政區、中國內地和新加坡，可協助病人隨時隨地搜尋醫生、門診預約，以及通過數碼支付方案或醫療卡繳交醫療費用。

此平台同時有助醫院及診所管理預約、醫療數據、病歷、藥物處方、賬單和藥品庫存。應用程式後端系統更進一步連接保險公司，支援醫療保險索償和跟進款項發還等行政工作。秉持以病人為本的理念，Heals平台將門診、保險公司及病人三方連繫，為用戶提供更完善的體驗。

客戶的話

「Heals與滙豐合作，一方面是為診所採購藥物的過程中提供融資，讓它們長遠能獲取更靈活的條款。另一方面，在滙豐方案的支持下，保險公司從以往每月整批辦理醫療保險索償，轉為按個案即時辦理，讓診所可更快捷地收取款項。」

李秉熙

Heals Healthcare 創辦人



挑戰

現時，無論是辦理日常生活大小事項，以至掌握即時資訊，都能透過流動裝置完成，消費者行為亦有所轉變。客戶在商店購物時，除了使用信用卡，大多能選擇其他支付渠道，讓他們在使用醫療服務時亦抱持相同期望。

然而，門診病人一般可以使用的支付方式有限，接受病人以醫療保險支付診金的診所更是少之又少。由於保險公司向診所發還索償金額需時普遍較長（可長達90至180天不等），診所接受此支付方式的意欲並不高。再者，診所要加入保險公司網絡並符合索償資格，必須收取比市場價格低的優惠價診金，讓不少診所更加卻步。目前只有17%診金是通過個人保險及僱主提供的保險計劃支付。由於接受以醫療保險支付診金的診所為數不多，唯市場需求持續，導致病人預約時間、甚至診症當天輪候時間也會更長。醫療費用、保單細節和覆蓋範圍是否清晰和索償進度等眾多因素，均會影響病人對醫療服務的整體觀感。

對診所而言，繁瑣行政程序亦會加添門診職員的日常工作負擔。從辦理預約、病人登記、病歷檢索到管理索償，每一步驟均能窒礙到門診效率。這不但偏離了醫療該以病人為本的理念，更會產生醫療質素下降的潛在風險。

對保險公司而言，即使明白醫療數據的重要性，但受制於技術不足、行業生態缺乏合作和數據互換機制，它們未必能清晰掌握病人資料和相關醫療數據。此外，傳統索償過程主要依賴人手處理紙本文書工作，而某些保險公司會將此工序外判，並或會將額外成本轉嫁到診所和病人身上。種種原因導致的數據流失除了影響保險公司改善承保和個人化服務，也會讓它們未能及時識別向診所和病人交叉銷售產品的機會。

藥物庫存管理是醫療生態的另一重要組成部分，當中涉及藥物供應和訂購流程的定期管理。對診所而言，要在不確定需求的情況下確保藥物有適量庫存，並避免因囤積導致過期，需掌握微妙的平衡。而對藥廠和分銷商來說，獨立營運的診所形成一個分散而零碎的市場，為有效管理和追蹤藥物供應帶來挑戰。



轉型

鑑於整個醫療流程不同環節的改善空間，Heals研發出一個單一平台，務求創造一個能將分散行業布局結合的生態系統。

貫徹病人為本的理念，病人只需透過Heals流動應用程式生成的二維碼，便可輕易處理門診預約和登記程序，實現整個過程無紙化；同時縮減輪候時間，提升就診體驗。門診職員亦可透過掃描相同的二維碼檢索病人病歷，進一步簡化行政流程。就診後，病人更可在應用程式上選擇以不同支付渠道繳交診金。

透過採用數碼支付方案和二維碼，診所及醫院能夠縮短病人診金的結算周期。滙豐早前與Heals合作推出計劃，鼓勵更多診所及醫院採用數碼支付方案。計劃以香港為試點市場，並將擴展至新加坡。在此計劃下，病人可在一個安全和自動化的單一平台取得二維碼，並以信用卡、電子錢包或其他即時支付渠道繳付診金，而相關醫療數據亦會保存在同一個二維碼內。結合生態系統的力量，Heals能夠受益於整個醫療流程不同階段收集所得的數據。由起初預約、就診直至付款，每一環節的資料均有助進一步改善用戶體驗。

這些數據不但能簡化門診對賬流程，更可讓以往倚靠人手進行的繁瑣行政工作自動化。

繼改善病人和門診的體驗，Heals正尋求為保險公司提供更優質的服務。數據和其透明度對保險公司尤其重要，應用程式介面 (API) 可無縫連接保險公司和門診的數據，並建立自動化數據流通機制。門診數據自動化傳輸至保險公司，能將原本依賴紙本文書的索償過程數碼化。透過將病人、門診和保險公司三方直接連繫，API可促進資訊交換，助保險公司推出更切合病人需要的產品和服務。在不久的將來，此類客戶端應用程式更可進一步延伸，為保險業提供推出「白色標籤」產品的機會，利用數據分析和專業洞察為客戶提供更廣泛的服務。

為了連繫醫療生態系統的最後一環，Heals平台亦正將目光放眼於藥廠。Heals Drug是一個連接醫藥分銷商和私人診所的企業對企業(B2B)平台。日後該平台將與診所管理軟件連接，讓藥物能夠經中央系統有效分配到分散的私人診所。診所亦可通過平台監控手頭上的藥物供應，以便於庫存管理。對分銷商而言，平

台有助它們更準確預測採購量，確保將藥物調配到最需要的地方。方案推出後，Heals Drug平台將能有效管理醫藥行業，確保有需要人士能獲得所需藥物和治療，減輕病人痛苦和拯救生命。

滙豐全力支持Heals實踐願景，創建一個更數碼化和具凝聚力的醫療生態系統，為社會帶來更好的醫療體驗。展望未來，平台或可進一步涵蓋醫療設備個人融資，或有利管理營運資金的信用卡計劃，發展前景值得期待。



成果

- ◆ 整合原本分散的行業格局，促進急需的增長
- ◆ 自採用Heals平台，接受以醫療保險支付診金的Heals診所軟件用戶佔比在一年內從2% 增加到 13%
- ◆ Heals流動應用程式能將診所從保險公司獲取發還金額的所需時間從三至六個月減至一個月。病人方面，他們能夠在七天內收到保險賠償，需時較之前的四星期大幅縮短
- ◆ 保險公司的行政成本佔總成本的比例預料將由30% 減至 5%
- ◆ 透過免除不同繁瑣行政工序牽涉的成本和時間，診所能夠節省 26% 營運成本
- ◆ 整體改善病人、門診職員和保險公司的體驗

注：以上數據由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.

