



# 医疗保健的“强心针”

医疗保健行业的认知未来

IBM 商业价值研究院



---

## 医疗保健行业的复兴

欢迎来到认知计算的时代，这是一个智能机器可模仿人脑功能，从而解决社会上最棘手的问题的时代。对于医疗保健市场，认知计算时代已经到来，而且它对行业进行彻底改变的潜力非常巨大。认知系统可以帮助改善病患护理，促进发现并改进全球提供商的决策。我们的研究表明，医疗保健行业领导者已准备好接受这种开创性的技术并对认知能力进行投资，从而实现医疗保健服务的复兴。

---

## 执行摘要

在医药和 IT 领域，人们经常讨论“下一个大事件”。今天，这类对话的范围越来越广，因为在一些人看来，认知计算对于 IT、医疗保健和整体社会将是颠覆性的。

特别是对于医疗保健行业，这是改变游戏规则的最好时机。该行业正面临着各种经济、社会和行业影响方面的剧变。明智的消费者如今处于一个越来越数字化的时代，他们对医疗保健行业的要求越来越多，而这个行业还面临着监管要求越发严苛、成本飞涨、技术资源短缺等挑战。

与此同时，医疗保健生态系统正在不断扩展，因为新的市场参与者可以跨越各个传统边界进行互动、合作和协作。另一方面，提供商、付款人、社会组织、政府机构、零售商等独立实体能以新的方式创造价值。举例来说，CVS Health 是一家制药创新公司，它宣布了创建一种将使用认知计算能力的解决方案，其目的在于使医疗从业人员转变慢性疾病患者的医护管理方式。<sup>1</sup>

为了在不断变化的环境中立足，医疗保健领导者必须在数据处理方面更为灵活。尽管数字时代带来了许多充满洞察力的医疗保健数据，但企业仍在努力挖掘其全部价值。认知计算的开创性进步有助于弥合数据量和数据洞察力之间的差距。

---

# 84%

熟悉**认知计算**的医疗保健行业高管认为认知计算将会在医疗保健行业中扮演**颠覆性角色**

# 81%

熟悉**认知计算**的医疗保健行业高管认为认知计算在**企业的未来**中将扮演关键角色

# 95%

熟悉**认知计算**的医疗保健行业高管打算对**认知能力进行投资**

---

基于认知的系统有助于构建知识，了解自然语言并提供有置信度的响应。他们可以快速定位，识别新的模式和洞察力 - 这些模式和洞察力与医疗保健部门的活动紧密相关。

我们的研究表明，在“您的认知计算未来”报告发表后（这是第一份基于 2015 年初期进行的研究而开发的特定行业报告，该研究针对近 100 名医疗保健业高管进行了调研），认知解决方案已帮助医疗保健企业开辟了新的领域。（如需获取该研究的更多信息，请参见“研究方案和方法论”部分）。

本报告中，我们检查了卫生与健康机构当前和未来的多种应用，并对那些开始认知之旅的机构提出了建议。我们还提供基于医疗保健行业高管的洞察力，这些高管了解认知能力如何帮助扩展当前的创新和发展边界。这些领导者认识到实现医疗保健行业转型的可能性，而且他们已准备好利用认知能力。

## 克服行业阻力

医疗保健行业正面临着前所未有的颠覆。从不断变化的行业法规到不断上涨的成本，医疗保健提供商均受到系列挑战和干扰问题的轰炸。我们已识别出各种正在塑造和转变当今的医疗保健领域的颠覆性力量：

**快速数字化：**各种来源的大量医疗保健数据已带来了数据管理和集成挑战。同时，数字时代为提供商带来了提供针对性的消费者医护的新机会，及时做出更明智的决策并推动前所未有的卫生与健康创新。

**需求越来越高：**随着非洲西部人口的不断增加和老龄化，以及埃博拉病毒等流行病的快速蔓延，对医疗保健的需求在不断提高。<sup>2</sup>若要满足这种快速扩展的需求，医疗保健企业应提高运营效率并寻找定位服务和医护新方式。

**客户期望的不断演变：**为寻求他们在其他行业所享受到的同样的便利性，今天的病患希望得到个性化、透明、优质、集成和方便的医护服务。要为明智的消费者提供他们所需的体验，医疗保健企业需要获得更深入的消费者洞察力并探索新的服务模式。

**缺乏熟练医护人员：**因为许多医务工作者因工作压力和退休条件提高而退出医疗行业，世界卫生组织估计到 2035 年，全球医疗保健行业将会出现 1,290 万的医务工作者缺口。<sup>3</sup>为了提高员工保留率，医疗保健企业应通过培育员工的智能化水平、沟通水平和高效性，构建更有利的工作环境。

### 认知计算是什么？

认知计算是一种新的计算模式。各种认知计算解决方案均可提供各种能力，包括：

- 从各种结构化和非结构化信息中学习和构建知识
- 理解自然语言并更自然地与人类互动
- 捕获优秀员工的专业知识并通过分享促进其他员工专业知识的增长
- 提高专业人士的认知过程，从而改善决策
- 提高组织内的决策质量和一致性

*监管复杂性：*因为监管要求一直在发生复杂且快速的变化，所以医疗保健企业在满足严格限制的条件下努力交付服务时，其合规成本也越来越高。改善数据访问和洞察力可帮助该行业更自信地满足全球监管合规要求，而且免除沉闷的医学探索 and 发现过程。

*成本压力日益增加：*医疗保健成本持续增加，部分原因在于新的技术、专业性和预防性药物。从 2014 年到 2018 年，全球人均医疗支出预计每年增长 4.5%。<sup>4</sup> 在这种环境下，医疗保健提供商需要找到新的方法，在管理成本和效率的同时不致影响服务的质量。

### **从颠覆到专营**

很明显医疗保健企业的运营环境非常混乱。虽然挑战医疗保健行业的各种力量在本质上是不同的，但我们仍可识别出与沟通与协作、研究与创新、决策和个性化护理相关的关键主题。

为避免被颠覆的命运，我们建议医疗保健企业专注于提高其互动、发现和决策能力（见图 1）。病患、提供商和付款人之间越来越多的互动将有助于改善沟通与协作，从而促进医护的有效性。新的发现工具和功能有助于发掘今天在大量数据中隐藏的洞察力和观点，从而促进研究和创新。更好的决策能力有助于在提供医护时提出更为个性化、基于证据的建议，从而提高医护管理质量。

图 1  
医疗保健行业的颠覆性已在三个关键领域显露出来



来源：IBM 商业价值研究院。

**互动：**今天的消费者希望更好地控制其健康状况并拥有更为个性化、更方便的医护服务。尽管在我们的调研中，绝大多数医疗保健行业高管了解这些需求，但其中大部分高管并不能提供相应服务。事实上，54% 的医疗保健行业高管认为，他们所在的机构并不能有效交付个性化服务，而 63% 的医疗保健行业高管认为，他们所在的机构不能提供成功的自助选项。除此之外，54% 的医疗保健行业高管对其全面快速处理消费者和病患问题方面的能力并不满意。



### 互动

认为其所在企业在交付消费者服务方面并无竞争力的医疗保健行业高管所占百分比

自助服务



快速解决问题



个性化护理



### 发现

表示在实施颠覆性创新时遭遇到一些具体障碍的医疗保健行业高管所占百分比

技能不足



企业的自满情绪



缺乏业务案例



缺乏分析工具



**发现：**接受调研的医疗保健行业高管中，有三分之二高管均积极追求产品和服务创新。不过，他们也表示，技能不足、企业的自满情绪、缺乏业务案例均为他们所面临的最大挑战之一。医疗发现也受制于传统能力的局限性。举例来说，严格的分析平台（如各个医院之间非集成平台）和对于特殊技能的依赖限制了创新的速度和动力。但是，到 2020 年，医疗知识的数量会持续呈爆炸式增长，每 73 天就会发生一次大的变革。<sup>5</sup>

**决策：**无论在任何行业，有效的决策均很重要，但在医疗保健领域，每个决策都事关生死。根据我们的调研，在很多领域，医疗保健行业高管对其所在企业的决策能力表达了不同意见。三分之二的医疗保健行业高管对于其所在企业在降低成本方面的决策并不自信，而且超过一半的医疗保健行业高管对于支出和战略方面的决策缺乏信心。尽管越来越多的医疗数据展示了改善决策方面令人振奋的前景，但由于现有工具的限制，目前仅有一小部分数据得到了有效利用。造成医疗决策困难的另一原因在于医疗行业所处的复杂监管环境。

预览已结束，完整报告链接和二维码如下：

[https://www.yunbaogao.cn/report/index/report?reportId=1\\_38860](https://www.yunbaogao.cn/report/index/report?reportId=1_38860)

