

健康信息服务供给主体及其社会共治研究^{*}

胡安琪

吉顺权

(苏州科技大学图书馆 苏州 215009)

(苏州大学文正学院 苏州 215104)

〔摘要〕 分析国内外健康信息服务研究现状,从供给主体结构、作用、主体作用力等方面阐述在线健康信息服务平台运行模式及其内在机理,提出提高在线健康信息服务平台供给服务社会共治水平的措施。

〔关键词〕 健康信息服务;供给主体;社会共治;在线健康信息服务平台

〔中图分类号〕 R-058 〔文献标识码〕 A 〔DOI〕 10.3969/j.issn.1673-6036.2021.07.003

Study on the Health Information Service Supply Subject and Its Social Co-governance HU Anqi, Library of Suzhou University of Science and Technology, Suzhou 215009, China; JI Shunquan, Wenzheng College of Soochow University, Suzhou 215104, China

〔Abstract〕 The paper analyzes the study status of health information service at home and abroad, expounds the operation mode and internal mechanism of online health information service platform from the aspects of supply subject structure, effect, acting force of subject, etc., puts forward some measures to improve the level of social co-governance supported by online health information service platform.

〔Keywords〕 health information service; supply subject; social co-governance; online health information service platform

1 引言

近年来我国医疗卫生机构、行业组织在全国范围内开展全民健康科普工作^[1]。“健康中国”发展战略中指出要完善国民健康政策,为人民群众提供全方位全周期健康服务^[2]。强化健康信息服务是提升公众健康素养、推进“健康中国”战略的重要途径^[3]。健康信息是公共产品,健康信息服务是公共

信息服务的子领域。《健康中国 2030 规划纲要》明确指出健康信息服务供给总体不足与需求不断增长之间的矛盾较突出,健康领域发展与经济社会发展的协调性有待增强,需要从国家战略层面统筹解决有关健康的重大和长远问题^[5]。因此研究健康信息服务供给问题具有一定现实意义。

2 国内外健康信息服务研究现状

2.1 国内

2.1.1 图书馆健康信息服务现状调查、实践启示、案例分析及服务模式研究 国内公共图书馆现状调查方面,任煦和石艳霞^[6]、金燕和张启源^[7]、袁梦群和严贝妮^[8]采用问卷调查法和网络调查法,选取国内公共图书馆进行多角度调查分析。国外图

〔修回日期〕 2021-05-20

〔作者简介〕 胡安琪,硕士,馆员,发表论文 10 余篇。

〔基金项目〕 江苏省图书馆学会基金项目“健康信息服务供给主体及其社会共治研究——以健康信息素养教育为例”(项目编号:20YB15)。

书馆实践启示及案例分析方面，谈大军^[9-10]、雷楚越和谈大军^[11]对美国公共图书馆健康信息服务开展情况进行调查，任勇旗^[12]对日本致道图书馆运营经验进行研究。图书馆健康信息服务模式方面，李岩、曹锦丹和李玉玲等^[13]以健康信息需求、服务要素、服务方式为基础，提出健康信息多元化服务模型。

2.1.2 网络健康信息服务质量评价、满意度分析及平台建设 服务质量评价和满意度分析方面，刘冰和张文珏^[14]基于用户视角从健康信息质量、健康信息系统质量、健康信息服务水平 3 个维度构建网络健康信息服务质量评价体系。平台建设方面，于微微、王坤和曹锦丹^[15]从网站主体、网站性质、服务业务、网站认证等角度对中美两国网络健康信息服务平台开展调研。

2.1.3 健康教育 邓胜利和付少雄^[16]针对图书馆参与健康信息素养促进的驱动因素、国外参与实践等进行研究。

2.2 国外

2.2.1 教育咨询 Osei – Frimpong K、Wilson A 和

Lemke F^[17]对在线医药咨询进行研究并指出该技术能通过互联网整合有效信息，推动患者与医生在临床接触中共同创造价值。

2.2.2 政策 Edaibat E A、Dever J 和 Stuban S M F^[18]提出采取政策干预对健康信息交流有不同程度的正向影响。

2.2.3 技术 Alessandra C B Manito a、Tiago Grf a b 和 Vagner R Lunge a 等^[19]使用贝叶斯系统地理学和动力学模型方法重建甲型 H1N1 流感 pdm09 在巴西和相关国家的历史情形，建立流感病毒迁移预测模型。

3 在线健康信息服务平台运行模式及其内在机理分析

3.1 国内在线健康信息服务平台运行模式比较

以南京 12320 公众健康服务平台、人民网健康全媒体平台、中国公众健康网作为分析对象，分析目前在线健康信息服务平台供给主体结构及作用、供给客体、平台运行模式，见表 1。

表 1 在线健康信息服务平台供给主体结构、作用及其运行模式

平台名称	供给主体结构及作用				供给客体	运行模式
	政府	企业	社会非营利组织	个人		
南京 12320 平台	运营维护及子平台开发；监管指导；政策支持；信息内容供给等	技术开发；健康分析服务；多种方式预约挂号服务；医疗地图服务；智能问诊系统服务等	与南京市三甲医院合作提供预约挂号、智能预约服务等	-	预约挂号服务、健康知识咨询、专家在线答疑等一站式服务	南京市卫生信息中心创办，非营利性，国家财政拨款。建设统一服务入口，整合全市医疗资源，将线上和线下服务结合，实现相关平台数据共享
人民健康网	监管指导；法规制定；共建栏目专题；进行健康促进教育；牵头培训、规范整治、收集建设性意见等；提供健康资讯	创建平台并运营维护；生成健康信息内容并进行审核；对健康促进活动进行宣传推广；广告出资；联合出品健康有方；设立专项基金等	提供权威专家资源；配合政府部门做市场监管工作；学术支持；供稿服务；联合主办人民营养家栏目	健康领域专家提供专业健康知识；三甲医院医生对平台内容进行科学性把关	提供健康保健资讯、打造健康科普专栏；与各单位联合发起公益活动；承办会议论坛；建设专题数据库、与医院专家进行互动交流等	营利性网站，联合监管方、资本方、技术方、社会组织、运维机构，通过资源互换、购买服务、资本合作等方式，聚集健康相关内容、技术和平台资源

续表 1

中国公众健康网	组织领导	宣传与推广；信息内容供给、审核等	提供健康科普资讯；对科普视频进行审核把关；提供竞赛试题	专家团队来自三甲医院及专业学会	8 个专科知识库、多个科普常识库和科普新闻库	非营利性网站，纯公益模式运行。中国医学科学院医学信息研究所开发维护，中国科学技术协会组织指导，中华医学会等进行内容维护更新。平台由权威专家、编辑团队提供原创健康资讯并审核
---------	------	------------------	-----------------------------	-----------------	------------------------	---

3.2 在线健康信息服务平台供给主体构成及其作用分析

3.2.1 概述 目前在线健康信息服务平台供给模式的显著特点之一是政府、社会非营利性组织、企业和个人多主体共同参与，其发挥作用各异，目标都是实现健康信息资源合理配置，为公众提供一站式的健康信息服务。

3.2.2 政府 主要表现为监管指导、调节规范、政策支持、项目支持、财政支持等。政府大多使用直接和间接干预相结合方式参与平台建设管理。直接干预体现在通过行政、经济手段等方式参与平台运营，例如政府直接监管指导、调节健康信息资源配置，通过财政拨款为平台提供资金支持，通过项目支持平台建设，直接参与平台特色健康服务供给等。政府间接干预主要体现在政策导向支持。在线健康信息服务平台在运营过程中涉及各类主客体间的复杂关系，需要法律规范、政策驱动，使平台在运营中实现规范化、便捷化和可持续性。

3.2.3 社会非营利组织 主要发挥信息内容供给、提供权威专家资源等作用。社会非营利性组织一般由具有一定专业背景的社会人士组成，其中某些成员在某一专业领域具有较高学术成就和社会地位，所提供健康信息具有较高权威性。主要根据健康信息服务平台建设需求并结合自身内容资源、专家资源优势在某些方面形成专业化合作。但由于某些非营利性组织自身存在局限性，在平台运营中其部分作用被限制。

3.2.4 企业 企业性质决定其具有营利动机。企

业在技术开发、服务创新等方面具有较大优势，为平台运营注入力量。企业参与平台运营，在参与程度和方式上存在较大差异，由此决定平台服务模式、服务水平具有差异性。企业通过在线健康信息服务平台可以提供公众健康分析、智能问诊、医疗地图等技术性服务，也可以借助品牌服务创新力提供信息安全认证、信誉保障、宣传推广等服务。企业参与健康信息服务平台运营建设以营利为目的，但最终会不同程度产生客观公益效果。

3.2.5 个人 在健康信息服务平台运营中主要提供专业学术支持，具体可分为直接和间接支持两种形式。直接支持表现为相关健康领域专家以线上、线下方式接受媒体访谈对公众进行专项科普，以及担任平台特邀评论员、进行公益巡讲等。间接支持主要表现为三甲医院医师对平台发布的健康信息内容进行科学性把关等。个人发挥作用大小与其学术背景、知识储备密切相关。

3.3 在线健康信息服务平台供给主体作用力差异

3.3.1 平台运营模式 目前国内在线健康信息服务平台建设运营均呈现多元主体共同参与的社会共治基本态势，但参与主体在平台中所发挥作用各不相同，导致平台运营模式存在差异。依据各主体发挥作用力大小进行归类可以总结出 3 种基本模式，一是以政府为核心，其他组织参与；二是以企业为核心，其他组织参与；三是以社会非营利组织为核心，其他组织参与。

3.3.2 以政府为主导者的社会共治模式 该模式平台建设运营由政府牵头主导，通过财政投入、政

策指导、健康内容发布、参与平台服务提供、流程和标准建设及医疗卫生系统开发等手段,联合企业、社会非营利性组织等,利用其他主体优势资源,为公众提供权威性的健康信息服务。在此类社会共治模式中企业通过技术支持、专业化服务参与平台运营,例如提供平台技术开发、公众健康分析等服务;社会非营利性组织通过提供医疗专家资源、引入特色健康服务体系参与平台运营,例如平台与某一区域范围内医院合作,提供预约挂号、一对一咨询等服务。以政府为主导的社会共治模式在健康信息资源总体配置上具有强有力的资源调动和配置能力。在健康信息内容供给上,政府提供的健康信息内容具有较高权威性,内容资讯大多来源于政府相关部门网站。在平台建设运营保障上,政府能够提供有力的政策和资金保障。但此种社会共治模式存在管理手段单一、平台模式创新及技术开发能力有待加强等问题。

3.3.3 以社会非营利组织为主导者的社会共治模式 该模式平台建设运营由社会非营利性组织牵头主导,纯公益模式运营,政府在平台运营中进行宏观组织领导,提供健康资讯内容,通过部署实施项目、提供资金等方式对平台进行支持。社会非营利性组织主要选择媒体作为企业型合作伙伴,有利于活动宣传推广、各大网络媒体网站健康相关信息获取;同时也会与能够提供安全资质、信誉保障的企业合作。在公益性方面,此社会共治模式是纯公益模式运行,不以营利为目的,平台不为任何企业及产品提供广告服务,其运营资金来源于项目支持。在健康信息内容供给方面,更倾向于同其他各非营利性组织展开合作。这些非营利性组织大多拥有专业人才及专家队伍,其信息内容更具专业性、可靠性。但此种社会共治模式的可持续性和推动力受到各种因素影响。

3.3.4 以企业为主导者的社会共治模式 该模式由企业牵头主导并以最终实现营利为目的。在平台运营中企业擅长联合监管方、资本方、技术方、社会组织、运维机构等多主体,以资源互换、购买服务、资本合作等形式聚集相关资源。在此种社会共治模式下政府一般通过宏观政策指导、项目支持、

共建栏目专题、共同发起公益活动等形式参与平台运营。社会非营利性机构大多以提供权威专家资源、学术支持、健康信息内容供给、共同发起公益行动等方式参与平台管理运营。以企业为主导的在线健康信息服务平台营利渠道主要是广告服务,广告商通过直接在平台上投放广告、进行活动赞助、活动冠名等方式与平台进行资本合作。此外平台还可以通过公关策划、供稿服务、栏目合作等方式营利。企业主导在线健康信息服务平台运营,在合作模式上体现多元化特征。此种社会共治模式营利目的较强,公益性较弱,具有天然局限性,在运营过程中需要相关部门加强监督约束。

4 提高在线健康信息服务平台供给服务社会共治水平的措施

4.1 建立社会共治明确分工机制

4.1.1 概述 通过调查发现在线健康信息服务平台会得到多元主体支持。由于各主体在角色性质、自身特点、优势资源上存在差异,有必要整合优化平台结构体系,建立明确、专业化的分工机制,使各主体在社会共治中良性协作、资源共享,从而提高平台供给服务社会共治水平。

4.1.2 政府分工 目前主要发挥宏观层面监管指导、财政支持、项目支持等作用。政府除在宏观层面进行政策立法外,还应将重心放在微观且具有针对性的制度建设上,制度设计重点应以公众需求为出发点、公众权益保障为立足点,以协调平台运营中各方关系和利益冲突为关键点。此外政府还应加大对平台的规范整治力度,重点包括不规范的信息内容、不符合标准的服务流程及资质低、信誉较差的供给主体,通过行政管理手段及法律途径进行规范整治。

4.1.3 企业分工 应当继续以技术开发者和服务创新者的角色投入其中,发挥技术优势并积极探索新服务方式。企业参与服务供给以营利为目的,以经济效益最大化为目标,但从长远角度出发探索良性且兼顾公益性的营利模式是企业的生存之道。

4.1.4 社会非营利性组织和个人分工 主要承担健康信息内容供给、提供权威专家资源等责任。在后续发展中应当不断扩大自身队伍建设、丰富成员类别,吸引更多专业学会加入,专业学会具有细分专业背景优势,在服务供给上更具针对性、特色化。还可以吸纳具有实力的研究院所加入,其拥有高水平学科专家,在技术开发上具有优势。此外还可以吸收图书馆等公益组织,尤其是医学图书馆,在健康信息内容资源方面具有数量多、类别全的优势。

4.2 建立社会共治可持续性发展模式

4.2.1 解决各服务供给主体之间的利益冲突 在健康信息服务供给中各主体由于最终目的、方式手段、所拥有资源存在差异而容易造成利益冲突,因此需要确立服务供给主体中的主导人物,由其制定供给规则同时找到利益契合点以推动社会共治可持续性发展。

4.2.2 解决健康信息服务供给成本问题 通过恰当方式转移服务成本、最大限度消除服务供给优化的负向因素是优化健康信息服务供给的关键举措^[3]。如可通过项目经费支持有效降低服务供给主导者的成本压力,从而使平台运营更具长远发展潜力。

4.2.3 提供针对特定需求的精准化健康信息服务 精准化健康信息服务供给需以个体特征差异为出发点,充分利用互联网技术、大数据分析手段,建立包括用户健康信息收集、健康信息分析、精准服务供给、服务成效测评的可持续发展闭环系统。

4.2.4 实现健康信息服务多元化质量控制 健康信息服务质量关系用户健康决策,国务院办公厅发布的《关于促进和规范健康医疗大数据应用发展的指导意见》明确指出健康大数据的运用有助于扩大健康信息服务供给,但是必须控制健康信息服务供给质量^[20]。健康信息服务质量控制可以从建立健康标准规范入手,规范健康信息开发、应用行为,建立健康信息诚信机制,提高健康信息服务可信度。

4.3 建立社会共治监督机制

4.3.1 概述 目前公共信息服务领域以政府监督为主,政府作为公共信息服务的供给主体之一,在提供基础信息外主要对公共信息服务供给主体、信息服务质量与效果、政府政策法规执行等方面进行监督管理^[21]。而公共信息服务社会共治模式中的监督应是多主体之间的共同监督,包括政府、市场、社会 and 用户监督^[22]。健康信息服务属于公共信息服务子领域,在社会共治模式下同样适用多主体共同监督机制。

4.3.2 各监督主体发挥独特作用 为切实增强共同监督效果需要明确各监督主体职责权限,完善各项监督制度,加强多主体协调配合,将整体监督效能最优化。其中政府监督是指政府部门依照法律法规对健康信息开发、采集、利用过程加大监管力度,确保供给主体遵守相关法律法规,同时确保平台运营中的网络安全和隐私保护。社会监督是社会组织凭借其行业性和专业性对健康信息服务质量进行客观评估^[23]。市场监督是遵循客观经济规律要求,运用科学方法对健康信息服务供给方、服务质量等方面进行监督。用户监督是指服务受众从自身需求出发,对健康信息服务整体效果进行评价与监督,此种监督更具主观性。

5 结语

健康信息服务从政府、企业或社会非营利性机构单一供给向社会共治模式的转型可以很大程度上改善健康信息服务供给结构与效率。在健康信息服务社会共治模式中,明晰各主体作用力差异,对发现社会共治模式的优劣从而进一步提高健康信息服务供给水平具有重要意义。本研究以健康信息服务平台案例形式,剖析平台供给主体结构、作用、运行模式及供给主体作用力差异,最后提出提高在线健康信息服务平台供给服务社会共治水平的策略。在后续实际发展过程中,各大供给主体在服务供给过程中如何权衡利益冲突、明确责任主体是亟需解决的问题。

参考文献

- 1 《上海医药》编辑部.《中国居民健康素养监测报告(2018 年)》发布 [J]. 上海医药, 2019 (17): 33.
- 2 人民网. 健康中国战略 [EB/OL]. [2018-08-23]. <http://theory.people.com.cn/n1/2018/0823/c413700-30246291.html>.
- 3 庞春梅, 严则金. 广度+深度: 健康信息服务供给的优化路径——基于国内外公共图书馆的多案例分析 [EB/OL]. [2020-09-10]. <http://kns.cnki.net/kcms/detail/22.1264.G2.20200826.0956.014.html>.
- 4 周毅. 公共信息服务的供给侧结构改革研究 [J]. 情报理论与实践, 2017, 40 (5): 1-9.
- 5 中共中央, 国务院. “健康中国 2030”规划纲要 [EB/OL]. [2016-10-25]. http://www.gov.cn/zhengce/2016-10/25/content_5124174.htm.
- 6 任煦, 石艳霞. 基于社会化媒体的公共图书馆健康信息服务现状调查与分析 [J]. 图书馆学研究, 2018 (7): 76-83.
- 7 金燕, 张启源. 我国公共图书馆健康信息服务现状调查与分析 [J]. 图书情报知识, 2018 (2): 24-31, 23.
- 8 袁梦群, 严贝妮. 我国省级公共图书馆健康信息服务调查与启示 [J]. 图书馆理论与实践, 2019 (2): 10-14.
- 9 谈大军. 美国公共图书馆健康信息服务调查与分析 [J]. 图书馆论坛, 2019, 39 (2): 127-134.
- 10 谈大军. 美国公共图书馆年长者健康信息服务调查与分析 [J]. 图书情报工作, 2019, 63 (6): 140-146.
- 11 雷楚越, 谈大军. 美国国立医学图书馆健康信息服务案例分析 [J]. 图书馆杂志, 2018, 37 (1): 101-107.
- 12 任勇旗. 日本图书馆健康信息服务对我国图书馆的启示——致道图书馆身体馆癌症信息站的经验 [EB/OL]. [2020-04-09]. <http://kns.cnki.net/kcms/detail/23.1331.g2.20190704.1712.014.html>.
- 13 李岩, 曹锦丹, 李玉玲, 等. 需求驱动下的公共图书馆多元化健康信息服务模式 [J]. 图书馆学研究, 2012 (24): 57-61.
- 14 刘冰, 张文珏. 基于用户视角的网络健康信息服务质量评价体系构建研究 [J]. 情报科学, 2019, 37 (12): 40-46.
- 15 于微微, 王坤, 曹锦丹. 中美网络健康信息服务平台比较研究 [J]. 中国卫生事业管理, 2016, 33 (2): 156-159.
- 16 邓胜利, 付少雄. 公众健康信息素养促进中的图书馆参与: 驱动因素、国外实践及思考 [J]. 图书情报知识, 2018 (2): 5-13.
- 17 Osei-Frimpong K, Wilson A, Lemke F. Patient Cocreation Activities in Healthcare Service Delivery at the Micro Level: the influence of online access to healthcare information [J]. Technological Forecasting and Social Change, 2018 (126): 14-27.
- 18 Edaibat E A, Dever J, Stuban S M F. System Dynamics Simulation Modeling of Health Information Exchange (HIE) Adoption and Policy Intervention: a case study in the State of Maryland [J]. Operations Research for Health Care, 2017 (12): 60-70.
- 19 Alessandra C B Manito a, Tiago Grf a b, Vagner R Lunge a, et al. Spatiotemporal Dynamics of Influenza A (H1N1) pdm09 in Brazil during the Pandemic and Post-pandemic Periods [J]. Virus Research, 2017 (238): 69-74.
- 20 万方. 健康信息素养 [EB/OL]. [2020-09-14]. <http://shizheng.xilu.com/20140217/1000150000906635.html>.
- 21 陆俊. 政府公共信息服务供给机制研究 [J]. 图书馆, 2018 (5): 44-48, 92.
- 22 周毅, 吉顺权. 公共信息服务社会共治模式构建研究 [J]. 中国图书馆学报, 2015, 41 (5): 111-124.
- 23 周毅, 孙帅. 政府信息资源管理研究: 视域及主题深化 [M]. 上海: 复旦大学出版社, 2015.

敬告作者

《医学信息学杂志》网站现已开通, 投稿作者请登录期刊网站: <http://www.yxxxx.ac.cn>, 在线注册并投稿。

《医学信息学杂志》编辑部