



焦點視角 | 11.2022

## 網上醫生即時為你診症！

所謂「馬上」，是指由你覺得需要看醫生起計三分鐘內。

屈臣氏集團以 21 世紀模式，在英國、香港與馬來西亞推出醫生「上門應診」服務。網上醫生服務不但提高了醫療保健的效率，也令服務更方便、私穩度更高。英國 Superdrug 和亞洲的屈臣氏是服務的先行者。

Nuffield Trust 報告指出，2020 年底英國電話應診激增至每月逾 1,000 萬次，面對面診症則有 1,690 萬次。在該報告訪問的病人之中，約 68% 表示願意接受網上診症。在香港，視像醫生服務仍是較新穎的做法。在馬來西亞，新冠疫情促使許多醫生開始提供遙距診症服務。《Journal of Medicine and Life》(2021 年 7-8 月) 一篇文章指出，2020 年有 22% 的醫生會提供遙距診症服務，包括透過電話、網上視像和文字短訊對話。

### 「上門應診」回歸

屈臣氏集團旗下品牌之中，Superdrug 早已推行網上診症服務。由於英國國民保健署診症輪候時間冗長，而隨着電子商貿興起，加上消費者需求上升和科技進步，Superdrug 於 2013 年與信譽優良的醫療夥伴合作，並嚴守規管當局的要求，率先推出遙距/網上醫生服務。

網上診症服務須顧及兩大元素。第一、以「臨床方式」提供網上診治，網上診症程序跟在診所的診療程序一致，只是省減了輪候時間。網上診症須填寫的問卷，也沿用親身到診所的同一套形式與慣常做法。醫生會在適當時在網上與病人聯繫，提供醫療保健指引，有需要時會處方藥物。

第二個須考慮的元素是顧客的體驗。Superdrug 掌握了顧客在商店的體驗，再配合營運數據，為顧客籌策網上診症流程。事實上，由顧客點擊進入網站開始，到診斷至送藥上門，Superdrug 在策劃及安排整個網上診症流程所花的功夫，是醫生、電子商貿供應商或藥劑師難以想像的。

在新冠疫情下，馬來西亞與香港屈臣氏在 2022 年初各自整合市場需求與服務能力，在兩個市場迅速策劃並推出服務。

香港屈臣氏的「屈臣氏 eDr」視像醫生服務由構思概念、物色夥伴至推出服務，在短短數個月內完成，五月正式向公眾提供服務。馬來西亞屈臣氏的網上醫生服務同樣於短時間內，夥拍當地醫療夥伴推出服務。

“ 網上診症的程序  
跟在診所的程序  
一致，只是省減  
了輪候時間。 ”





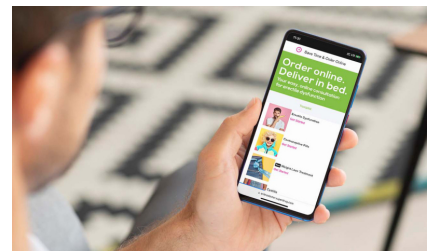
“香港「屈臣氏 eDr」視像醫生服務由構思概念、物色夥伴至推出服務，在短短數個月內完成。”

新冠疫情高峰期帶動香港與馬來西亞的服務需求上升；民眾需隔離檢疫或不願外出，但病人仍需要諮詢醫生和處方藥物。服務亦照顧到病人的需要，會提供由醫生簽發的病假證明及專科醫生轉介信。病人意識到網上診症可為他們節省不少時間，他們毋須外出，不必在診所等候見醫生，也不用等候處方藥物。病人可選擇送藥上門，或自行到屈臣氏門市取藥，這些細節都構成顧客體驗的重要一環。

## 風格內涵俱備

網上醫生服務的介紹方式會迎合不同市場和不同醫療保健文化。Superdrug 當初推出服務時，先參考 Google 有關輕症的熱門搜尋數據，並按在職英國國民保健署醫生的觀察而斷定醫健趨勢，以及顧客對服務的要求，來考慮提供哪些服務。Superdrug 網上醫生最初推出時只有 12 項服務，至今服務已擴大至超過 61 項專科診療方案，涵蓋的**病症種類**可能會令你感到驚訝。

某些高度私隱性健康問題或會令人難以啓齒求助，網上醫生服務會以不同方式鼓勵病人求助，及早對症下藥。例如，網上的病症列表以一位拿着香蕉、心事重重的男子，來表達勃起功能障礙，或以神態忸怩的女子旁邊有個巨型時鐘，來表達事後避孕丸。今天，網上醫生服務涵蓋勃起功能障礙（簡稱 ED，以減顧客尷尬）、尿道炎，以及多種性病。Superdrug 署任醫療保健總監 Caris Newson 表示，服務網站希望傳遞「家人」的親切感覺，而非在醫院或診所時的壓迫感或冷冰冰的氛圍，同時提供卓越的診治服務。



A Brand You Can Trust | Save Time & Order Online | Security & Confidentiality | FREE Fast Delivery

**Superdrug** Online Doctor

Doctor care whenever you need it. Orders clinically reviewed within 2-6 hours, same day pharmacy collection, fast and discreet home delivery available 7 days a week. See [how it works](#).

**Order online. Deliver in bed.**  
Your easy, online consultation for erectile dysfunction

Excellent ★★★★☆ 17,848 reviews on ★ Trustpilot

<p><b>Erectile Dysfunction</b> Get Started</p>	<p><b>Contraceptive Pills</b> Get Started</p>	<p><b>Weight Loss Treatment</b> Get Started</p>
<p><b>Cystitis</b> Get Started</p>	<p><b>Morning After Pill</b> Get Started</p>	<p><b>Hair Loss</b> Get Started</p>
<p><b>Malaria tablets</b> Get Started</p>	<p><b>Bacterial Vaginosis</b> Get Started</p>	<p><b>Asthma</b> Get Started</p>

“至今 Superdrug 提供超過 61 項專科診療方案，涵蓋的病症種類可能會令你感到驚訝。”

香港的醫療文化較保守，視像醫生服務的網站風格截然不同。呈現的畫面較類似診所，由穿上實驗室制服的專家指引往普通科醫生的頁面。Superdrug 的服務對象大部分都清楚自己的病症，大概也知道需要甚麼治療藥方。屈臣氏國際首席數碼總監吳逸群解釋：「香港並無實行醫藥分家，因此仍十分依賴醫生開出藥方。」此外，香港的專科醫生一般須由普通科醫生轉介，等於需要經初步診斷，才可見專科醫生。

在馬來西亞，關注到寬頻的穩定性，當地會透過 WhatsApp 提供服務。他們和 Superdrug 一樣，以問卷形式問診，主要在 WhatsApp 進行，有需要時會指引病人到網上診症或面對面進行醫療諮詢。按照當地規定，病人的電子處方須到屈臣氏門市取藥。在某些情況下，屈臣氏顧客更可獲免費醫生諮詢服務。

## 現在創未來

在疫情下回應醫健需求，以及長遠的趨向將主導這些服務的未來方向。Superdrug 在其網站加入 TrustPilot 的用戶評語；TrustPilot 是英國範疇最廣的用戶評論網站，Superdrug 網上醫生服務獲「卓越」評級 (4.6/5)，有近 18,000 則評語。

香港和馬來西亞亦著手擴大服務範圍。香港於九月已把屈臣氏門市提供的中醫服務推展至網上。

由英國至亞洲，屈臣氏集團提供切合市民需要的服務，同時亦減輕病人與醫護人員的負擔，推動更理想的醫療保健效果。對這些地方的居民來說，診斷、藥物治療以至強健體魄，都只在彈指之間。

