

康语 2017 以患者为核心的医院合作计划正式展开

康语正在引领一项独特的医院合作计划，其目的在于为快速增长的国际标准医疗健康服务提供一系列高质量的数据，并培养消费者认知国内医疗健康市场中最具质量的、以患者为核心的优选解决方案。

中国，上海—2017年4月26日—康语即日宣布推出其2017医院计划，旨在推动医院利用一手的患者反馈来提高自身医疗服务质量，提升以患者为核心的医疗体验。

国内的医疗环境发生着润物无声的变化。一方面，越来越多的消费者去到高端、符合国际标准的医院寻求更私密、更便利、更优质的服务。另一方面，这些高端医院也在密切关注当前的市场变化，加大力度吸引快速增长的消费群体。

在国内，这些高端医院呈现快速增长的趋势，已经占据了中国总医院数目的50%。尽管如此，访问这些高端医院的病人仍不到病人总数的10%，其根本原因在于中国消费者对医疗服务缺乏信心。因此，市场对更可信、更透明的医疗信息的需求持续增加。

解决上述医疗问题是康语2017医院合作计划的核心目的。这是中国医疗市场首创的高度创新的尝试，利用患者的直接参与来提高整体医疗质量，这也是2016年5月“康语呼吁医疗信息透明度”活动的进一步发展。当时的活动最终收到了数千条反馈，并提供了大量有关患者需求的公众意识，在医疗界中引起了广泛的关注和讨论。

“这是我们康语的愿景：把包括价格、医疗水平和服务态度等在内的医疗信息，都公开、透明的分享出来，改变大众与医疗相关的行为模式。”康语的首席商务总监，公司联合创始人 Jan Velich 说道。

康语此次医院合作计划的核心是搭建一个收集患者看诊反馈的调查平台。调查问题基于美国 HCAHPS（基于医疗服务提供者和系统的医院消费者评估体系 - 美国医疗保险和医疗补助系统使用的系统），并由中国医疗行业领袖针对中国医疗服务大环境对问卷进行审核。此外，调查问卷采用线上渠道收集，只需两分钟即可完成。

康语团队每个月都会分析调查结果，并向每个医院合作伙伴提供电子报告，以便他们观察其进展情况和患者满意度。这些结果通过与香港的明德国际医院等国际组织的合作，在中国和国际医院进行了基准测试。

国内领先医院的医生对患者的积极反馈也越来越重视。“我们需要一个公平，透明、科学的评估体系来客观地评价我们医疗中心和医生的表现，”上海市曲阳医院VIP医疗中心首席医疗官曹医生表示，“这不仅可以提高我们的服务质量安全，还可以让更多的潜在患者更好地了解我们的医疗中心。”

此外，收集到的调查反馈将分享给 DNV-GL（为世界各地的医院提供质量驱动的认可认证和临床卓越认证的国际机构）作为每个季度的检查参考，以评估和发布中国最以患者为中心的最佳表现认证。

“DNV GL 自 2010 年开始在中国医疗领域开展服务以来，不断深化和总结对中国医院的认识，通过临床业务流程、支撑流程和管理流程三方面来协助医院进行标准化的管理体系建立。康语实施的第三方患者体验调研结果，从患者层面了解医院管理并进行确切的风险点分类，实现更符合医院自身的全方位的管理体系。” DNV-GL 大中国区医疗负责人薄会杰说道。

目前，上海北京已有近 40 家私立医院、诊所和 VIP 医疗中心加入康语 2017 医院合作计划。康语计划向全中国的所有私立医院免费提供以患者为中心的评价系统，最终达到支持中国政府努力发展强大的私营医疗市场的目标，逐步成为医疗卫生质量和创新的全球领导者。

“我很高兴康语开始了这项 2017 创新的医院计划。我认为，这一计划将为消费者在中国获得以患者为核心，质量和性价比最好的医疗体验带来巨大利益。” 弗阁笙女性健康总裁兼首席医疗官吕明旭医生如是说。弗阁笙女性健康也康语医院企划首选的医院/诊所之一。

关于康语

康语是一家总部位于上海的健康保险技术公司，致力于为其用户带来更好的医疗体验。公司使命的核心是一个为中国高端医疗保健服务提供值得信赖的社区来源的评级和建议独立的移动社交平台。康语为保险公司和雇主提供与其评级/建议平台相结合的 SaaS（软件即服务）会员服务解决方案，以指导其用户和员工去到高质量和具有性价比的医疗服务提供商，保持健康。

媒体联系

高赛先生，CEO&联合创始人 sebastien.gaudin@thecarevoice.com

孟音小姐，资深市场经理 nicol.meng@thecarevoice.com