

# 廖杰远:愿做医疗领域的阿甘

首席记者 杜悦文

如果不是中途换场,现在的廖杰远,应该是以极客的面貌出现在大众视野。1999年,他跟几位合伙人一起创立了科大讯飞,并长期担任国家863智能计算机成果转化基地的负责人。

但因为家人一次痛苦的看病经历,廖杰远义无反顾踏入互联网医疗领域。而他的人生轨迹也在此后发生了翻天覆地的变化。

西装革履、见人都带着谦逊微笑,现在的廖杰远与大众认知里的极客形象相去甚远。从一天到晚与电脑相处,到日复一日跟人打交道,两份事业存在巨大反差,这个曾经的极客是如何做到角色转换的?

“到目前为止我做了两件事,”廖杰远说,“第一件事是试着让电脑听懂人说的话,这工作做了十年,前期的辛苦成就了后来的科大讯飞,一直保持着行业领先;第二件事是微医,通过我熟悉的IT技术,帮助老百姓改善就医难的情况,这件事我想做一辈子。”



## 就医不难, 健康

### 挂号网:用IT技术改造医疗流程

11月第一个周末,上海。连续晴了两天,温度飙升到20摄氏度以上,异常和暖。

和气温相匹配的,是业内对线上诊疗的期盼和热忱。普陀区沪定路上,上海市儿童医院和微医合作共建的“上海儿童互联网医院”正式宣布启动。来自浙江、江苏、江西、安徽、福建、上海五省一市的儿科专科医院院长们悉数到场,表示对儿科华东协作网络的支持。

“儿童的互联网医院,第一步是就医服务,包括挂号、就医、支付等。”上海市儿童医院院长于广军说。他认为跟微医的合作,核心价值就是入口。医院看中的,是微医积累的1.5亿实名注册用户和累积超过8.5亿的服务人次;微医看中的,则是二孩政策下儿科需求的急剧增加,以及一线医院的技术和辐射能力。

这是廖杰远的成功之道。6年前,微医就是从上海起步,打响第一炮的。

“在任何行业里,但凡痛的地方就是不通,不通积攒到一定程度一定是要通的。越难的地方,往往疏通的价值越大。”

2010年,有感于自身遭遇的挂号难,廖杰远创办挂号网(微医前身)。作为医疗行业的门外汉,他想用IT技术改造医疗流程的第一步——挂号。

第一个吃螃蟹的,是隶属复旦大学的华山医院。因为一方面,越大医院挂号越困难;另一方面,当时廖杰远得到一个机会向复旦一位领导汇报。领导思路很开阔,对借助互联网和IT技术变革行业有期待,所以帮忙引见了华山。

但第一块敲门砖只给了5%的号源。“医院凭什么相

信你一家创业公司?凭什么相信你不会卖号源?凭什么相信你做得好?凭什么相信你可以坚持下去?”

信任,是廖杰远当时面临的最核心问题。为此,他始终坚持预约挂号是公共服务,永远免费。

握着华山医院给的第一批号源,廖杰远开始打通医院内外网。医院电脑没有USB接口,处于完全封闭的网络环境。极客优势这时得到发挥,他带领团队设计出前置服务器模式,相当于船过大坝时的船闸,医院内网数据在几毫秒内和公网完成数据交互,但又不与公网直连,避免产生安全风险。

花了6个月时间,廖杰远“搞定”了华山医院。这个样板紧接着吸引了复旦系其他8家医院,上海市政府将其在全市推广。廖杰远又邀请各地卫生局官员、医院院长去上海参观交流,局面就此打开。

对话

Q=城市周刊  
A=廖杰远

Q:最佩服的人是谁?

A:马化腾算一个。非常非常佩服他的谦虚,另外很佩服他那种真正以用户为核心的产品感觉——到现在为止,他都经常在半夜三更发产品的测试。今天他已经是万亿元企业的掌门人了,他依然把大量核心时间精力花在每一个用户最关心的事情上。

Q:做健康平台,自己的作息规律吗?

A:所有创业者都很忙,但健康是根本,最重要的是养成一种生活习惯,抓住一切时间休息。比如我一上飞机就会睡觉,因为手机一关没人打扰了。

Q:有推荐的书目吗?

A:《谁建造了美国》。

Q:经常会用到哪些app或公号?

A:太忙,基本只用工具型的。因为老本行会关注一些科技账号,最近比较关注量子技术。

Q:创业至今,最大的挫折是什么?

A:每天都可能有挫折感。资金不足,团队无法融合,管理不易……创业,每天都是向死而生。

Q:对创业者有什么建议?

A:在决定创业之前,问自己12遍:“这件事我是不是非做不可?”创业极其艰难,会燃烧你的青春,消磨你所有的斗志,所以千万不要去跟风。但认准之后就坚持,再坚固的岩壁上也会找到缝隙。

### 专家团队:从认医院到认医生

微医已经帮用户节省了6400万个工作日的排队时间。

而此时,挂号背后的问题凸显出来。

该找谁看病?“百姓生病了,不知道找哪个医生。哪个医院最大牌,哪个医生最大牌就找哪个,这是最大的问题。”

能找到的医生无法信任,值得信任的医生找不到,民众没有渠道找医生,微医就开发了导诊平台。以此,从简单的挂号功能跨越到专家团队组建。

为什么做专家团队?因为要精准医疗,分流病人,避免高射炮打蚊子,一股脑儿涌到三甲医院,就必须由专家帮扶,提高基层医生专业水平。

“梅奥是世界排名第一的医院,你到梅奥一定是经

过分诊体系,由最资深的医生帮你做分诊。第一步走对了,才能保证效率。”廖杰远说。

专家团队有几个要点。第一,领头人要有知名度;第二有好的团队助理,他们对专家团队的情况最了解,才能做好匹配;另外,技术平台非常重要,一个专家通过微医的技术平台,可以同时和12000名医生分享案例。

微医的专家团队,到目前开发了7200个。“以前患者是认医院,现在是认医生。”廖杰远说,“我们深入医疗行业点滴摸索,透视中国这么多的医院,这么多的专家,发现一些规律性的东西。我们最大的经验是摸索和沉淀了一套体系,让学科带头人带动,去帮助广泛的基层医生。”

### 互联网医院:帮助建立健康守门人机制

四川、广东、江苏、北京、上海等17个省(市)落地。截至目前,乌镇互联网医院接诊量已超过3.1万人次/日。

乌镇模式就是廖杰远心中的伊甸园吗?他承认,乌镇互联网医院当时宣传只做复诊和会诊,就是看你原来看过的医生,病情的知晓关系和法律关系都已经建立起来了,是安全的。但在实践过程之中发现,真正的互联网医院平台,给民众带来的最大价值不是复诊和会诊,而是能够帮助建立“健康守门人”的机制。也就是说,通过互联网组织医疗资源,再通过互联网提供类似欧美的家庭医生服务,做把疾病前移的健康管理服务。

廖杰远有个很深的体会,就是没有自己的医生团队不行。“刚开始也想当然,在线上把医患之间对上就好了。但后来发现,老百姓信任的医生没时间,有时间的医生老百姓不信任,你怎么匹配?所以最后得出经

验,你一定要有自己的医生,这个医生的定位是全科医生,就像欧美的家庭医生一样,常态的问题我来解决,搞不定的,我直接接我线上的专家。专科和全科是连通的。当能够给用户真正主动的健康管理式医疗服务的时候,营收模式就开始成型了。”

正是基于这样的认识,下个月,微医的第一家全科中心将在萧山开张。比起一年前的乌镇互联网医院,萧山全科中心更像是互联网医院线下承接的主体。“那可能是目前中国最好的全科中心,掌门人是浙江邵逸夫医院前院长何超。让中国顶尖的三甲医院院长去做全科医院,只有微医是这么干的。我们还跟复旦共建微医全科学院,培养青年医生。学院院长是祝增珠教授,全国全科主委,全国全科师资基本都是她培训出来的。要把一件事情做透,你得有匠心。”

### 健康险:一定能出另一个BAT

他对标的是凯撒医疗集团——美国最大的医疗机构,为美国970万用户提供健康管理,年收入560亿美元。

而微医已经开始为此铺垫。全科加专科医疗服务能力,覆盖全国的医疗体系,以及大规模获客能力——这些都是制胜同行的先决条件。

这一步也许很快就实现,也可能要等很多年。微医创业6年,好大夫在线10年,丁香园16年。“互联网+”没有哪个领域像医疗一样,创业者在沉默与孤独中坚持如此之久。

幸好,廖杰远等来了移动互联网技术红利,资本的大规模涌入,以及缓慢消融的政策壁垒。但比起科大讯飞输入法在最近锤子发布会后的爆红,比起智能语音技术的爆发,医疗创业太慢太重了。

“科大讯飞是10多年前做的,当时作为IT的极客,有一种蛮理想化的情绪。但我不觉得输入快一点慢一点,就能改变世界。对我而言,还是解决健康问题比较有价值。老实说,我做这件事情的时候只有一个出发点,让自己家里人、身边人看病方便。通过互联网平台,让天下人都有一个健康守门人,这件事就是我的终极选择。”

廖杰远知道,也许医疗不会像技术那么赚钱。他就像电影里的阿甘,认准了一个方向之后,不问结果,不计回报,持续专注地投入,他知道只有这样,才有可能真正克服很多看上去不可克服的困难。“互联网医疗未来的市场就是健康险市场,健康险在中国是万亿市场,在这个领域一定能够出来另一个BAT的。”

企业名片

微医集团

由廖杰远及其团队于2010年创建,借助互联网技术,为用户提供预约挂号、在线问诊、远程会诊、电子处方、药品配送等互联网医疗健康和会员服务。

截至2016年10月,微医已经覆盖全国29个省(自治区/直辖市),与2400多家重点医院的信息系统实现连接,拥有超过1.5亿的实名认证注册用户和26万名重点医院的专家,累计服务人次超过8.5亿,为用户节省了6400万个工作日的排队时间。外媒把微医与小米等共同评为中国最具价值的15家市值10亿美元以上的未上市互联网公司。



投资理财好帮手  
资本项目集中地

从单一挂号服务到导医的业务链,是一次跨越。而从专家团队组建到互联网医院创办,是微医的再一次跨越。

去年世界互联网大会前夕,乌镇互联网医院开张。从线上走到线下,这是微医迈出的关键一步。

乌镇互联网医院由微医与桐乡市政府合作共建。为了筹建好这第一家,更好为百姓提供医疗服务,微医将附近桐乡三院的18000平方米院区,连地带房整个买了下来。“我们不想搞一个空中医院。如果不能纳入现有医疗管理体系,不符合现有法律法规,一旦出了事故,医生承担不了,企业也承担不了,会给全行业带来毁灭性冲击。”

廖杰远反复强调,互联网医院建立的前提是必须有实体的医疗机构。一年时间,互联网医院已在甘肃、

以萧山的全科中心为起点,廖杰远的新目标,是三年在全国建100个全科中心。而他目之所及,远远不止这物理上的100。

事实上,互联网医疗已经开始在另一个维度上的竞争。此前,在丁香园第二家诊所开业时,其创始人李天天就谈到了与保险的连接。

而廖杰远的布局规划则更明确。“要想成功,最终要形成一个服务闭环。而互联网医疗的闭环,一定是把医药和保险打通。”

微医希望能成为中国百姓的健康顾问。用互联网组织医疗资源,再通过互联网为中国亿万家庭提供类似欧美家庭医生的服务,廖杰远认为这是对整个医疗体系的升级。