

门诊患者对互联网医院认知及使用情况调查*

赵力争

王君梅

曾美淇 许中弓 凯

(厦门弘爱康复医院 厦门 361000)

(福建医科大学附属厦门弘爱
医院 厦门 361000)(厦门大学附属第一医院
厦门 361003)

[摘要] 通过问卷调查分析门诊患者对互联网医院的知晓、认知和使用情况。结果显示门诊患者对互联网医院的知晓率较高,但使用率偏低,不同知晓途径对用户使用率的影响存在显著差异等,提出调整宣传策略、引导用户合理认知线上诊疗等建议。

[关键词] 互联网医院;线上医疗服务;宣传策略

[中图分类号] R-058 **[文献标识码]** A **[DOI]** 10.3969/j.issn.1673-6036.2022.11.011

Investigation on the Outpatients' Perception and Usage of Internet Hospitals ZHAO Lizheng, Xiamen Humanity Rehabilitation Hospital, Fujian Medical University, Xiamen 361000, China; WANG Junmei, Xiamen Humanity Hospital, Fujian Medical University, Xiamen 361000, China; ZENG Meiqi, XU Zhong, GONG Kai, The First Affiliated Hospital of Xiamen University, Xiamen 361003, China

[Abstract] A questionnaire survey is conducted to analyze the awareness, perception and usage of Internet hospitals among outpatients. The results show that outpatients' awareness rate of Internet hospitals is high, but the utilization rate is low. There are significant differences in the influence of different awareness channels on user utilization rate. Suggestions are put forward, including adjusting publicity strategies, guiding users to have a reasonable understanding of online diagnosis and treatment, etc.

[Keywords] Internet hospital; online medical service; publicity strategy

1 引言

互联网医院是在“互联网+医疗”大背景下,依托实体医疗机构提供在线诊疗服务和医院智慧服务的医疗平台^[1]。基于互联网医院的在线诊疗得到

较为广泛的认可和重视,国内互联网医院迎来快速发展期^[2]。截至2021年6月我国互联网医院已超1600家^[3]。尽管互联网医院的数量在不断增加,门诊患者对互联网医院的知晓率和使用率却偏低^[4]。充分了解互联网医院知晓与使用现状,促进互联网医院规范使用,对于发挥互联网医院便民利民作用具有重要意义。为此,本研究通过问卷调查统计门诊患者对互联网医院的知晓情况和途径,分析影响互联网医院使用率的相关因素,调查用户对互联网医院主要功能和网络问诊服务的认知,统计用户使用互联网医院的行为习惯,为普及互联网医院应用、完善互联网医院建设提供实证建议。

[收稿日期] 2022-01-04

[作者简介] 赵力争,硕士,住院医师,发表论文2篇;通信作者:弓凯,博士,数据中心主任。

[基金项目] 2021年厦门市医疗卫生指导性项目“互联网医院诊疗服务的理论与实证评价研究”(项目编号:3502Z20214ZD1003)。

2 对象与方法

2.1 数据来源

本研究选择厦门市最早开通互联网医院服务且平台功能较为完善的两家三甲综合性医院进行调查。采用偶遇抽样法,通过问卷星和纸质问卷在门诊挂号处对就诊人员进行问卷调查,分别统计受访者的社会学信息以及对互联网医院的知晓使用情况、知晓途径、使用习惯和希望在网络问诊中解决的医疗问题。问卷收集时间为2021年4月1—30日。本研究方案经厦门大学附属第一医院伦理委员会批准。

2.2 数据分析

对受访者性别、年龄、学历、归属地进行描述性统计;使用卡方分析比较不同人群互联网医院知晓及使用情况差异。在知晓互联网医院的受访者中,以各知晓途径为自变量,以受访者是否使用互联网医院为因变量,进行多元逻辑回归,分析知晓途径对互联网医院使用概率的影响。对互联网医院相关功能知晓率、受访者对互联网医院功能的认知定位、受访者使用互联网医院的习惯倾向(包括问诊途径和问诊方式)进行描述性统计,挖掘用户行为习惯。所有统计使用IBM SPSS (version = 23.0)完成, $P < 0.05$ 认为具有统计学意义。

3 结果

3.1 受访者社会学信息

本研究共发放问卷845份,实际收集780份,剔除信息缺失、漏填、错填的问卷,共计回收有效问卷755份,有效回收率为96.8%。其中男性受访者344名(45.6%),女性411名(54.4%);29岁及以下人群339名(44.9%)、30~39岁人群278名(36.8%)、40~49岁人群107名(14.2%)、50岁及以上人群31名(4.1%);研究生及以上学历53人(7.0%),本科学历375人(49.7%),大专学历176人(23.3%),高中及中专学历111人(14.7%),初中及以下学历40人(5.3%);现户籍所在地为厦门581人(77.0%),福建省内其他地区135人(17.9%),福建省外39人(5.2%)。

3.2 门诊患者对互联网医院的知晓和使用情况

从未听说过互联网医院者42人(5.6%),仅听说过但不了解者134人(17.7%),了解但并未使用者151人(20.0%),了解且偶尔使用者237人(31.4%),了解并经常使用者191人(25.3%)。总知晓率为94.4% ($n = 713$),总使用率为56.7% ($n = 428$)。在不同年龄、性别、教育水平和归属地的受访者间,互联网医院知晓使用情况未见统计学差异,见表1。

表1 不同人群互联网医院知晓使用情况 ($n, \%$)

项目	了解并经常使用	了解并偶尔使用	了解但未使用	仅听说	从未听说	P 值
年龄						0.074
30岁及以下	96(12.7%)	117(15.5%)	57(7.5%)	52(6.9%)	17(2.3%)	
30~40岁	63(8.3%)	80(10.6%)	67(8.9%)	54(7.2%)	14(1.9%)	
40~50岁	28(3.7%)	31(4.1%)	19(2.5%)	23(3.0%)	6(0.8%)	
50岁以上	4(0.5%)	9(1.2%)	8(1.1%)	5(0.7%)	5(0.7%)	
性别						0.546
男	94(12.5%)	103(13.6%)	66(8.7%)	65(8.6%)	16(2.1%)	
女	97(12.8%)	134(17.7%)	85(11.3%)	69(9.1%)	26(3.4%)	
教育水平						0.512
研究生及以上	12(1.6%)	19(2.5%)	7(0.9%)	12(1.6%)	3(0.4%)	
本科	86(11.4%)	122(16.2%)	77(10.2%)	69(9.1%)	21(2.8%)	
大专	48(6.4%)	61(8.1%)	31(4.1%)	27(3.6%)	9(1.2%)	
高中及中专	30(4.0%)	28(3.7%)	28(3.7%)	20(2.6%)	5(0.7%)	
初中及以下	15(2.0%)	7(0.9%)	8(1.1%)	6(0.8%)	4(0.5%)	
归属地						0.359
厦门本地	138(18.3%)	185(24.5%)	125(16.6%)	102(13.5%)	31(4.1%)	
福建省内	43(5.7%)	36(4.8%)	22(2.9%)	26(3.4%)	8(1.1%)	
福建省外	10(1.3%)	16(2.1%)	4(0.5%)	6(0.8%)	3(0.4%)	

3.3 知晓途径对互联网医院使用行为的影响分析

在713名知晓互联网医院的受访者中,有255人(35.8%)通过传统媒体(电视、广播、报纸等)了解互联网医院,372人(52.2%)通过新媒体(微信、微博、网站等),394人(55.3%)通过医疗机构的宣传海报和宣传册,184人(25.8%)通过熟人推荐,242人(33.9%)通过医生推荐知晓互联网医院。传统媒体(OR = 1.757, 95% CI: 1.250 ~ 2.469, $P = 0.001$)、熟人推荐(OR = 1.481, 95% CI: 1.016 ~ 2.159, $P = 0.041$)和医生推荐(OR = 1.595, 95% CI: 1.137 ~ 2.235, $P = 0.007$)能够显著增加互联网医院使用概率;新媒体途径(OR = 1.184, 95% CI: 0.863 ~ 1.626, $P = 0.295$)和医疗机构宣传(OR = 0.780, 95% CI: 0.573 ~ 1.063, $P = 0.116$)对患者使用互联网医院的行为影响无统计学意义。

3.4 门诊患者对互联网医院主要功能知晓情况及对网络门诊的认知和需求

在知晓互联网医院受访者中,有591人(82.9%)知晓互联网医院线下门诊预约功能;563人(79.0%)知晓线上医疗咨询功能;585人(82.0%)知晓互联网医院可进行线上费用查看;560人(78.5%)知晓互联网医院具有医技预约功能;559人(78.4%)知晓互联网医院中有丰富的患教材料。在诊疗需求方面,413人(57.9%)希望互联网医院能够完成慢病管理与复诊;599人(84.0%)希望能够完成常见病远程首诊;405人(56.8%)希望能够指导急症处理;501人(70.3%)希望能够提供日常健康管理咨询。在线上问诊等待时长方面,373人(52.3%)希望在15分钟内得到医生回复,243人(34.1%)希望在1小时内得到回复,53人(7.4%)希望在6小时内得到回复,17人(2.4%)希望在12小时内得到回复,27人(3.8%)希望在24小时内得到回复。

3.5 互联网医院用户使用习惯分析

在知晓互联网医院的受访者中,518人

(72.7%)更倾向使用微信公众平台或微信小程序访问互联网医院;129人(18.1%)倾向使用互联网医院App;66人(9.3%)倾向使用互联网医院官方网站。在就诊方式方面,327人(45.9%)倾向使用图文咨询方式进行线上问诊;236人(33.1%)倾向使用在线视频问诊;150人(21.0%)倾向使用在线语音问诊。

4 讨论

4.1 概述

本研究通过对厦门市两家三甲综合性医院门诊患者的调查,发现门诊患者对互联网医院知晓率较高,但使用率偏低。新媒体和医院宣传是公众知晓互联网医院的主要途径,但传统媒体、医生推荐和熟人推荐更能促进互联网医院的使用。门诊患者对于互联网医院的功能认知比较全面,但对互联网医院诊疗的适用范围存在不合理期待,同时又对医生应答的及时性有较高要求。多数用户习惯使用微信公众平台或小程序接入互联网医院应用。图文咨询是最易接受的网络问诊方式。

4.2 门诊患者对互联网医院知晓率明显增高

作为一种新的医疗服务平台,互联网医院知晓率是保证其使用率的前提。2020年韩扬阳等^[4]通过调查发现,有67.67%的门诊患者对互联网医院不了解。相比之下,在本研究中知晓并了解互联网医院的人数占总受访人数的76.7%,且在知晓互联网医院的人群中,主要功能知晓率均超过75%,说明门诊患者对互联网医院知晓情况有了明显改善。通过新媒体和医院宣传渠道知晓互联网医院的患者最多,通过传统媒体、熟人推荐、医生推荐的占相当比重(均超过25%),因此上述宣传途径有利于提升互联网医院的知晓水平,支持多渠道宣传是扩大互联网医院影响力的最佳策略^[5]。

4.3 知晓途径对互联网医院使用行为存在显著影响

提高互联网医院知晓率的下一步是促进知晓向使用的转化。互联网医院的使用行为受多方面因素

影响。王梦滢等^[6]发现, 公众对互联网医院的信任程度、互动感知和服务品质感知均可显著影响其互联网医院使用意愿和行为。而不同知晓途径可能会在以上 3 个方面产生不同的用户感知, 进而影响各种宣传渠道的使用转化率。从信任角度, 在新媒体时代, 由正规机构经营的传统媒体往往比新媒体具有更高的公信力^[7], 而医生推荐更能增加患者互动感知。另外根据计划行为理论^[8], 主观规范(即来自主体周围个人或团体的影响和压力)是影响个人行为决策的重要因素。熟人和医生推荐可能从主观规范角度引导患者产生使用互联网医院的行为。相比之下, 新媒体和医院的宣传无法增强患者的相关感知, 结合本研究结果, 提示其并不能为提高互联网医院使用率提供明显助力。因此, 在宣传策略上要重视传统媒体、医生引导和公众间的口碑效应, 达到普及互联网医院的目的。

4.4 优化用户体验, 进一步提高互联网医院使用率

优化用户体验是提升服务水平的重要手段^[9]。对于互联网医院而言, 挖掘用户行为习惯和需求、做有针对性的建设调整是增加互联网医院使用率的有效途径^[10]。郑秋莹等^[11]研究显示, 门诊患者线上就诊使用率最高的挂号方式是微信平台, 其次是医院官方 App 平台, 与本研究结果一致。这说明大多数用户习惯使用已有的社交平台连入互联网医院, 且各功能需要在移动端轻松实现^[12]。因此, 做好互联网医院平台与已有社交软件的整合是迎合用户习惯的有效举措之一。此外, 多数患者对网络诊疗应答及时性有较高要求, 因此在线上诊疗服务方面, 如何保证线上医师的人力与应答的时效性也是在互联网医院产品设计与管理中需要考虑的重要问题^[13]。

4.5 引导用户正确认识网络诊疗适用范围, 促进互联网医院规范使用

网络诊疗服务是互联网医院的主要职能。在由患者触发的网络问诊过程中, 患者医疗需求是否符合现行互联网医院诊疗范围决定了线上诊疗的质量和安。2018 年 9 月, 国家卫生健康委员会明确规定互联网医院诊疗服务主要针对常见病与慢性病的

复诊, 不允许网上首诊^[5]。在本调查中, 除常见病与慢性病复诊外, 有超半数的受访者希望互联网医院能够解决常见病的首诊与急性病的处置。这种超诊疗范围的期待可能导致互联网诊疗行为的不规范^[14]。对网络诊疗的过度依赖可能导致患者医疗需求得不到满足, 从而产生心理落差, 降低获得感和满足感, 甚至会导致病情贻误。另外, 本研究发现超半数受访者希望互联网医院能够用于日常健康管理, 而当下在互联网医院出诊的医生多以专科医师为主, “互联网医院 + 健康管理”体系虽经不断探索, 但目前尚不完善^[15]。如果用户出于对特定医生的信任与依赖, 在网络问诊过程中向专科医生过多地咨询非本专业的健康问题, 则难以获得满意的沟通效果。因此, 在提高互联网医院使用率的同时, 引导患者正确认识互联网医院的诊疗适用范围, 对促进互联网医院的规范有效使用具有重要作用。

5 结语

在互联网医院数量不断增多, 患者对互联网医院知晓率不断提高的背景下, 调整宣传策略、优化用户体验、促进用户对线上诊疗形成合理认知, 对推动互联网医院的规范使用具有重要意义。

参考文献

- 1 张梦倩, 王艳翠, 钱珍光, 等. 我国互联网医院发展模式分析 [J]. 卫生经济研究, 2019, 36 (5): 23 - 26.
- 2 陈羽诗, 陈迎春. 互联网医院在重大公共卫生事件背景下的应用 [J]. 医学信息学杂志, 2021, 42 (4): 2 - 6, 16.
- 3 代小佩. 国内互联网医院超一千六百家 [N]. 科技日报, 2021 - 08 - 02 (003).
- 4 韩扬阳, 李艾, 郭蕊. 北京某三甲医院门诊患者对互联网医院使用现状调查 [J]. 中国医院, 2020, 24 (9): 13 - 16.
- 5 杜学鹏, 吴晓丹, 贾宏明. 互联网医院发展的问题识别与对策 [J]. 卫生经济研究, 2021, 38 (1): 22 - 25.
- 6 王梦滢, 方卫华. 互联网医疗服务平台公众使用意愿影响因素研究 [J]. 北京航空航天大学学报 (社会科学版), 2020, 33 (3): 150 - 156.

(下转第 72 页)

网+医疗健康”服务、互联网医院建设的推动与政策支持,互联网医疗服务将成为趋势。目前线上诊疗还存在一些问题待解决,如就诊环节优化、医保付费问题等。以国家相关文件为指导依据,参照医院服务理念和发展方向,不断完善互联网医院智慧云平台、优化患者线上就医流程,实现与患者就诊基层医疗机构的线下诊疗信息共享,将有助于优化医疗资源配置,推动患者选择互联网医院就诊,提升患者健康水平。

参考文献

- 1 杨秋波,黄守勤.关于互联网医院建设的探索与实践——以福建省级机关医院为例[J].管理观察,2020(23):180-181.
 - 2 王晓波,李凡.中国互联网医院发展的现状及规制[J].卫生经济研究,2020,37(11):23-25.
 - 3 韩扬阳,李艾,郭蕊.北京某三甲医院门诊患者对互联网医院使用现状调查[J].中国医院,2020,24(9):13-16.
 - 4 安健,陈飞飞,赵文,等.基于信息集成平台的互联网医院信息系统探索[J].中国医院管理,2020,40(10):85-87.
 - 5 朱佳,王忠民,戴作雷,等.江苏省人民医院互联网医院的建设与实践[J].中国数字医学,2020,15(8):11-13.
 - 6 于广军,顾松涛,崔文彬,等.上海首家儿童互联网医院的实践探索[J].中国卫生资源,2020,23(2):106-109.
 - 7 王森,何悦,张焜琨,等.国内互联网医院运营模式的比较[J].中国卫生资源,2020,23(2):110-113.
 - 8 寇建秋,严正仲,张维芯,等.基于实体医院的互联网医院的设计与实现[J].中国医疗设备,2018,33(11):135-139.
 - 9 支丽华,邢美园,魏国庆,等.大型综合医院建设“以患者为中心”的互联网医院服务模式[J].现代医院,2020,20(7):1016-1019.
 - 10 李金苗,王晓丽,陈浩,等.大型公立医院建设互联网医院的探索[J].医学信息学杂志,2018,39(2):22-25.
 - 11 曹妮,冯镭,周敏,等.COVID-19背景下大型公立医院互联网医院建设与升级[J].医学信息,2020,33(12):5-7.
 - 12 朱秘平,邓朝华.互联网医院在患者就医中的优势:系统综述[J].中国卫生事业管理,2020,37(6):419-421.
 - 13 吴琴琴,周莉,廖邦华,等.互联网医院与实体医院信息交互及业务流程管理研究[J].中国医院,2020,24(3):16-18.
 - 14 曾娜,孙华君,于广军.互联网医院云药房药品配送模式的成效分析[J].上海医药,2020,41(17):9-10.
 - 15 孙华君,魏明月,于广军.互联网医院云药房的药品配送模式[J].上海医药,2020,41(17):6-8.
-
- (上接第 66 页)
- 7 方瑞丰.新媒体公信力的缺失及构建[J].青年记者,2017(11):22-23.
 - 8 段文婷,江光荣.计划行为理论述评[J].心理科学进展,2008(2):315-320.
 - 9 林佳.用户体验在疫情期互联网医院中的应用[J].中国质量,2021(7):28-32.
 - 10 郭维淋,赵春琰,黄泽成,等.基于SPO模型的互联网医院建设研究[J].中国卫生事业管理,2021,38(8):570-573.
 - 11 郑秋莹,汪晨,吴鑫,等.门诊患者“互联网+”就诊体验现状及其相关因素研究[J].中国数字医学,2021,16(7):93-99.
 - 12 徐晋.基于移动应用的互联网医院设计与实现[J].医学信息学杂志,2021,42(2):61-65.
 - 13 刘博,齐玥,郭幽燕,等.某三甲医院就诊者互联网医疗接受认可程度及服务使用维度分析[J].中国医院管理,2021,41(9):69-73.
 - 14 陈晓华.互联网医院医务人员常见法律风险点探讨——以某三甲医院互联网医院为例[J].现代医院管理,2021,19(2):13-16.
 - 15 渠林楠,韩雷,江艳,等.公立医院“互联网+健康管理”系统建设实践分析[J].新疆医学,2020,50(7):650-651.