

利用微信平台构建医疗信息服务系统

张春军 董 凯

(牡丹江医学院 牡丹江 157011)

〔摘要〕 讨论微信平台在医疗信息服务系统中的优势,介绍基于微信平台的医疗信息服务系统功能及其实现,指出系统应用效果。这种医疗信息服务系统的建立可为患者提供更好、更便捷的医疗信息服务,减少患者的就诊困惑,提高患者满意度。

〔关键词〕 微信平台;医疗服务;医疗信息系统

〔中图分类号〕 R-056 〔文献标识码〕 A 〔DOI〕 10.3969/j.issn.1673-6036.2017.01.006

Construction of Medical Information Service System Using WeChat Platform ZHANG Chun-jun, DONG-kai, Mudanjiang Medical College, Mudanjiang 157011, China

〔Abstract〕 The paper makes a discussion on the advantages of WeChat platform in medical information service system, introduces the functions of medical information service system on the basis of WeChat platform as well as its realization, points out the practical application effects. It proves that this kind of medical information service system is able to provide better and easier medical information service for patients, reduce patients' confusion about treatment and improve patients' satisfaction

〔Keywords〕 WeChat platform; Medical service; Medical information system

1 引言

优化医疗服务、改善患者体验、提高患者就医质量是医疗改革的重要内容。微信平台是移动互联网时代重要的即时通信平台之一,具有用户广、粘性强、使用方便简洁等优点,将微信平台与医疗信息服务系统有机集成,开展预约、实时挂号、专家咨询等医患互动应用服务,可以有效减少患者在医院的无效等待,加强医患沟通,改善医疗服务体验,促进医疗模式的转变。

2 微信平台在医疗信息服务系统中的优势

2.1 方便性

微信具有天然的移动终端社交优势,有其特有的忠诚度和体验广度,医疗机构需要的新功能均可在微信平台上得以实现^[1]。目前国内有 2 000 多种移动医疗应用(Application, APP),与其他传统移动 APP 相比较,基于微信平台的医疗具有更多的优点^[2]:(1) 获取服务更加简单,省去下载、安装、注册等操作,只需用户有自己的微信号,登录微信平台,搜索并关注公众号即可享受服务。(2) 使用方便,除微信版本升级外,户不用再升级。(3) 安全稳定,微信平台架构和机制可保障用户信息的安全^[3]

〔修回日期〕 2016-10-17

〔作者简介〕 张春军,硕士,副高级职称;通讯作者:董凯。

2.2 安全性

微信医疗服务平台吸引的多是对医疗感兴趣的 患者，医患交流是在法律范畴内，安全性很高、隐 秘性强。患者在微信平台上预约一些服务都是通过 微信专门渠道支付的，会得到一定的安全保护，能 确保就诊资金相对安全。

2.3 权威性

通过微信平台可以发现医院的技术特色和医疗 专家的实力，医院也可建立稳定的院前院中服务机 制。同时，医院发布的信息和文献具有专业性、可 读性、权威性。

2.4 互动性

通过微信平台，医患交流更加紧密、多样，使 医患双向、多维交流与沟通成为现实。另外，患者 之间也可通过微信平台得到更好的交流，分享体验 及优质的医疗服务，减少就医困扰。

3 基于微信平台的医疗信息服务系统构建

3.1 医院官网的服务功能

微信医院官网所提供的服务信息包括医院服务 理念、成长经历、规模大小、先进程度、医院科室 布局、专家队伍、就诊流程等。微信平台可帮助患 者和家属在选择医院前最大限度地了解各种情况， 然后患者结合本身的病症选择专家及科室。微信医 院官网服务功能设计最大的特点在于站在患者的角 度，为患者思考并重点提供服务，主要体现在以下 4 方面：（1）医院简介。可向患者和家属提供有关 医疗机构的各种基本信息，包括医院的成立时间和 服务宗旨、医院的重点科室、特色项目等。（2）地 理位置和布局。可向患者提供准确的地理位置和交 通方式信息，以及附近酒店、饭店等。也可向患者 展示医院的平面设计图或者三维立体图，让患者提 前适应医院周边及内部环境，使患者来到医院后不 会茫然和无措。（3）就诊流程。包括向患者介绍医 院科室的具体位置、导诊、专家诊室排队情况、各

种检查流程以及诊疗缴费和报销程序等。（4）硬件 介绍。可向患者展示医院在本地区的医疗地位、医 疗实力，包括老专家、特聘专家的介绍、大型先进 设备等^[4]。

3.2 微信医疗信息平台的功能

通过微信医疗信息平台丰富的功能模块拓展服 务，简化就诊流程，方便患者。微信医疗信息平台 具有几大功能模块：（1）检查及药品询价。可查询 各项检查费用、药品的售价以及服用时要注意的有 关事项。（2）预约挂号。在最新的医疗服务系统 中，患者可以通过手机预约挂号，方便患者就医咨 询，提高医生效率，使患者节约排队所需要的时间。（3）专家咨询。微信医疗平台开通患者与专家的 沟通途径，医院按期推荐专家名单及简历，供患 者选择。患者可以从平台上看到专家的个人信息， 如职称、出诊时间、特长领域、挂号价格等。另 外，患者也可以与专家在线或约定时间交流，互动 方式不局限于文本，还可采用音频、视频等方式， 医患微信沟通变得更为紧密、便捷。

4 微信平台医疗信息服务系统各功能实现

4.1 概述

微信服务平台包括微信医院信息和微信医疗信 息；两个主要模块下再分若干小模块，几个小模块 之间存在互联关系；确定服务系统对各个小模块的 总体控制情况；完善各个模板之间的衔接，加强对 整个模板的功能设计。微信平台医疗信息服务系统 构建，见图 1。

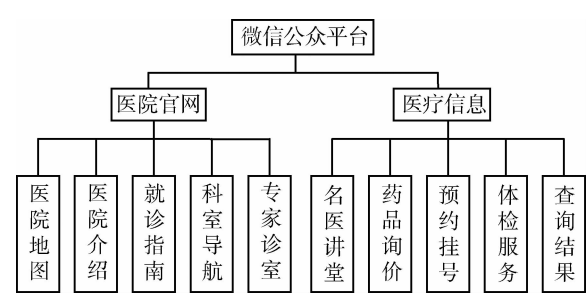


图 1 微信平台医疗信息服务系统

4.2 预约挂号模块功能

预约挂号模块分为绑定用户、预约挂号、查看预约完成列表 3 个基本功能。(1) 绑定用户。预约挂号的前提是微信账号必须绑定自己的相关信息,包括真实姓名和手机号等。(2) 预约挂号。患者选择想就诊医院的微信公众账号,关注后登录自己的微信,进入预约挂号的主界面选择患者的挂号信息。挂号时可得到一个就诊卡号,该卡与个人手机号是绑定的,就诊时如发现就诊卡号绑定的个人姓名与患者姓名不一致时,则取消此挂号。(3) 查看预约完成。预约成功后可查看各个科室的剩余挂号数目,同时可得到微信推送的就诊时间、就诊地点。实时在线挂号,通过创新性设计可随时查看排队候诊序列,估算前往医院的时间,实时把握就诊情况^[5]。患者核对相关信息,确认无误之后完成提交,整个预约挂号的流程结束并可以随时关注^[6]。预约挂号功能设计,见图 2。

4.3 专家咨询模块功能

专家咨询模块分咨询病情、查询回复和查询问题 3 部分。(1) 咨询病情。患者在就诊前或挂号前,如果在医疗方面有需求,可通过专家咨询模块以互动的方式与医生聊病情和向专家提问、咨询相关医疗问题。(2) 查询回复。通过模块中回复框可以查询目前和过往的专家回复,还可通过关键词查询想要的信息。(3) 查询问题。选择想进入的科室或专家界面,按照相关指示描述问题,提交之后就会得到想要的答案。专家咨询功能设计,见图 2。

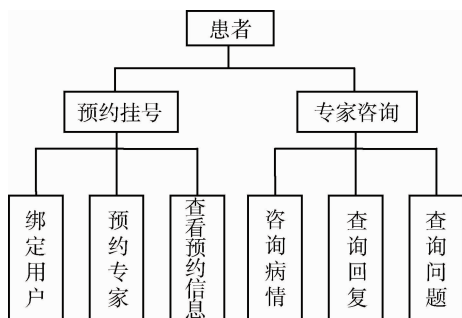


图 2 专家咨询及预约挂号服务功能

5 结语

基于微信平台的医疗信息服务系统构建主要是设立医生与患者、医院与患者的互动模块。医生通过医生专区与患者交流沟通,能够建立良好的关系;患者通过微信平台向医生进行咨询,其问题和需求均能得到很好的解决。患者任何有关于医疗方面的问题,医院可安排各科室医生定期进行及时解答,消除患者疑虑;患者也可以通过关键词或科室类别等查询相关问题及其解答内容,解决共性问题。另外,患者与患者也可以通过微信平台进行互动,分享治疗过程和康复的经验。

随着互联网的迅猛发展及我国医疗改革的不断深入,医疗信息及医疗服务面临着巨大的开发市场。微信与医院信息系统的有机对接将改变传统的就医模式,进而形成移动、互联的新模式。通过这种新模式一方面能够减缓目前紧张的医患关系,另一方面也能够一定程度上解决就医难的问题,使患者可以感受到随时随地的医疗服务,提高患者就医满意度^[7]。

参考文献

- 1 于广军,钮俊,王淑,等. 基于微信平台优化医疗服务流程的探索 [J]. 中国卫生资源, 2015, 18 (5): 315-317.
- 2 钟志勇. 微信公众平台应用开发实战 [M]. 北京: 机械工业出版社, 2013.
- 3 张骏毅,杨九龙,邓媛. “211 工程”高校图书馆微信应用现状分析与对策研究 [J]. 图书馆学研究, 2014, 35 (6): 29-34.
- 4 张乐,刘智勇,吴式琇,等. 基于微信公众号的医疗信息服务系统研究 [J]. 中国医疗设备, 2015, 30 (1): 82-84.
- 5 周丁华,卢敬泰,吕晓娟,等. 微信医疗服务模式及建设策略研究 [J]. 中国数字医学, 2015, 10 (10): 33-35.
- 6 孙凯,樊春红,刘纯忠,等. 基于移动平台开发设备维修管理系统 [J]. 中国医疗设备, 2013, 27 (11): 51-53.
- 7 赵敬,李贝. 微信公众平台发展现状初探 [J]. 新闻实践, 2013, 29 (8): 8-10.