

医院微信公众号应用问题分析及对策

王 梁 吴 坤

(华中科技大学同济医学院附属同济医院计算机中心 武汉 430030)

〔摘要〕 介绍当前微信公众号在医院管理方面的应用现状,对其中存在的设计不合理、时效性差等问题进行分析并提出建议,包括加大宣传力度、组建专业化队伍、增加交互功能等方面。

〔关键词〕 微信公众号;医院信息化;医院管理

〔中图分类号〕 R-056 〔文献标识码〕 A 〔DOI〕 10.3969/j.issn.1673-6036.2017.11.014

Analysis and the Countermeasures on the WeChat Official Account Application Problems of Hospitals WANG Liang, WU Kun, Computer Center, Tongji Hospital, Tongji Medical College of Huanzhong University of Science and Technology, Wuhan 430030, China

〔Abstract〕 The paper introduces the application situation of WeChat official accounts in hospital management, deeply analyzes the existing problems including unreasonable design and poor timeliness and put forward advices, including strengthening promotion, organizing professional teams and adding the interactive function, etc.

〔Keywords〕 WeChat official account; Hospital informatization; Hospital management

1 引言

近年来,随着微信这一社交媒介的日渐盛行,很多组织、企业纷纷构建其微信公众号,医疗机构也不甘落后,相继开通并专业化管理其微信公众号。以武汉市为例,全市 16 家三甲医院中,就有 15 家医院开通了微信公众号^[1]。特别是华东、华南、华中、华北地区,绝大多数医院都开通微信公众号^[2]。由此可见对于医疗机构而言微信公众平台已成为其信息化发展的一种不可或缺的方式。

借助微信公众号,医院可提升其工作效益和管理水平。借用微信平台即时公布其号源分布,就诊

患者可通过微信公众号预约挂号并支付费用,省去排队挂号、支付等环节。医生通过微信公众平台可与患者进行互动沟通,辅助其开展医护工作。同时借由微信公众平台医院对其组织文化进行宣传,发布一些医疗保健知识,可以起到很好的社会宣传效果,改善其经营状况。在微信公众号上发布医疗卫生政策法规、健康科普知识、流行疾病预防等方面信息,可增强公众医疗保健意识,改善其对医疗行业的偏见和误解,这对于整个医疗卫生行业而言都大有裨益。以华中科技大学附属同济医院为例,通过官方微信公众号开设预约挂号、排队候诊、查阅报告单等智能就医功能,取得很好的效果。如在预约挂号的患者中,有很大一部分是通过微信平台预约挂号,人数比例还在逐年上升,极大降低医院挂号压力,也方便患者就医。同时,同济医院宣传部门在微信公众号平台上发布医院最新政策、诊疗技术等新闻消息,组织医护人员撰写医疗科普文章。通过这些措施,起到很好的宣传作用,越来越多的

〔修回日期〕 2017-07-11

〔作者简介〕 王梁,博士,助理工程师;通讯作者:吴坤,硕士,助理工程师。

患者通过微信公众号了解同济医院及其最新的政策、医疗技术信息,积极到同济医院就医。但是与其他行业相比,在实际运行中医院微信公众号平台所发挥的效用要远低于预期值,个别医院甚至已不再对其加以重视。针对此问题本研究对当前微信公众号在医院管理上所面临的问题,进行深度分析,针对性地提出一些建议,指出未来微信公众号在医疗行业的可行应用方向。

2 当前医院微信公众号存在的问题

2.1 未能有效引导用户使用微信公众号

通过在医院的实地调查发现,一些就诊患者信息技术运用能力较差,不了解微信平台或者不知道如何使用微信公众号。这些患者主要集中在中老年人群,尤其是独立生活的中老年人。很多患者特别是老年人群虽然知道提前预约挂号,但是不知道或者不会运用微信公众号平台预约挂号。有部分患者不知道运用微信公众号来查看报告和专家号源。还有一些中青年人不知晓医院微信公众号平台。随着社会信息化高速发展,科普知识和信息技术文化的普及,这类问题会逐渐消失。

2.2 微信公众平台设计不合理

一些医院微信公众号设计不合理,未充分考虑用户需求,功能简单,实用性较差^[3]。这些医院公众号仅提供信息发布功能,未开设支付、挂号等功能。多数医院微信公众号缺乏互动模块,大都以发布信息为主,患者无法与医生通过微信公众号进行互动沟通。与单纯静态信息相比,通过与医生互动沟通所得信息患者更易接受,信息效用性、公信力要更强。借助于微信公众号平台,医生可与患者实现“一对多”交互沟通,及时回复患者最关心的问题,追踪患者病情康复状况。这对患者康复以及缓解患者与医院矛盾都能发挥作用。

2.3 微信公众号信息时效性差

不少医院微信公众号所发布的信息缺乏时效性,没有考虑到公众需求,以及浏览者是否对信息

本身感兴趣。个别信息单一、陈旧,甚至会出现错误,这些问题都会严重影响公众订阅医院微信公众号的积极性,甚至影响到医院声誉。错误、虚假和本身存在问题的信息,都可能会严重影响医院微信公众号发挥正向积极的效用。

3 医院搭建和完善微信公众号的可行性建议

3.1 加大宣传力度

医院可以在门诊、药房、财务结算窗口等患者密集的地方张贴海报或者宣传标语,提醒就诊患者积极使用微信公众号进行预约挂号、费用支付等功能,关注微信公众号以即时便捷获取医院信息。以同济医院为例,医院自制药品袋、医护用品上均印有同济医院微信公众号二维码,方便就诊患者关注医院微信公众号。另外,可以适当采取“强制性”措施,以督促患者使用微信公众号。如针对挂号服务,同济医院目前不开放人工窗口挂号,“强制性”要求患者仅使用微信预约挂号。对微信阅读次数多的关注用户,可予以适当奖励等措施,吸引更多用户关注医院微信公众号。

3.2 组建专业信息化人才队伍

医院信息化部门可组织专业人员,进行微信公众号开发设计。根据医院需求设计微信公众号相应功能模块,如预约挂号、信息订阅、常用医生等;财务结算可开通微信支付功能。通过微信公众平台发布的信息要严格规划。如可根据用户浏览记录或者患者病史记录,向其推送可能感兴趣或者对其有价值的信息。在流行病发生时,即时通过微信公众平台发布疾病预防信息。另外还可发布用户感兴趣的卫生政策法规,以及医院最新动态新闻。语言撰写力求简洁明了,生动形象,适合碎片化阅读,以提高订阅人员的关注兴趣。定期更新信息,保证信息的时效性,维护用户关注的持续性。

3.3 发挥医生作用,增加交互功能

微信公众号可以充当用户与医院之间交互沟通的平台,尤其患者与医生之间的交流。当前很多医

院公众号忽略与公众互动上发挥的效用。为此可以设置公众留言区域,用户在留言区域提问,医院定期邀请医生答复用户的提问。关于医院就诊政策等方面的留言提问,可邀请医院相关管理人员进行答复。另外还可设置微课堂模块,根据用户最感兴趣的医疗问题,定期邀请医生或者相关人员进行科普讲座,提高公众医疗健康素养,更大程度提高用户使用和关注医院微信公众号的积极性。

3.4 微信公众号在医疗卫生领域应用前景

微信公众平台有其自身特有优势,微信用户群数量庞大,医疗机构构建微信公众平台相对便捷,因而微信公众平台在医疗行业依然有广阔的应用前景和成长空间。由于微信平台具备快捷支付、用户群庞大等特有优势,微信公众号可以作为大型医院信息化建设的一个重要组成部分。虽然很多大型医院都建有官方网站等信息化平台,微信公众号的引入毫无疑问会提升信息化水平,更好地提高其工作效率和管理水平。与其他信息化平台相比,微信公众号更为便捷高效。对于无力构建信息化基础设施的中小型医院而言,微信公众号则更是便捷。中小型医院无需投入大量资金构建信息化平台,通过微信公众号就可以搭建出一个很好的信息化就医平台,基本能满足中小型医院的信息化需求,极大提升中小型医院的管理水平和市场竞争力。虽然当前云计算技术,特别是很多公有云平台为中小型医院构建信息化设施提供一个经济便捷的方式。但是,

租用云服务器依然需要一定资金费用,同时需要专业信息化人才开发维护。而开发设计微信公众号相对容易很多,无需专业知识。尤其是国家新医改执行后,中小型医院将在全民医疗卫生中发挥重要作用,而微信公众号则可为中小型医院迎接新医改政策打好基础,做好准备。

4 结语

近年来很多医院纷纷构建微信公众号,取得不错的成效,提升工作效率,改善运营状况。但是由于缺乏合理规划设计、宣传力度不够等原因,与其他行业相比,医院微信公众号应用依然存在一些问题,本文对这些问题进行分析,针对性提出一些合理的整改意见。对医院微信公众号的完善和进一步推广,尤其是对中小型医院搭建微信公众号具有借鉴意义。

参考文献

- 1 南小薇. 武汉市三甲综合医院微信公众号应用的问题及对策 [J]. 中国医学图书情报杂志, 2016, 25 (6): 63-67.
- 2 孙玲, 邹陆曦, 胡广禄. 微信公众平台在三甲医院的应用现状调查 [J]. 中国医学图书情报杂志, 2014, 23 (12): 25-28.
- 3 宁习源, 凌伟明, 李晓珊. 医院微信公众号运营及其优化 [J]. 医院管理论坛, 2016, 33 (1): 19-21.

《医学信息学杂志》版权声明

(1) 作者所投稿件无“抄袭”、“剽窃”、“一稿两投或多投”等学术不端行为,对于署名无异议,不涉及保密与知识产权的侵权等问题,文责自负。对于因上述问题引起的一切法律纠纷,完全由全体署名作者负责,无需编辑部承担连带责任。(2) 来稿刊用后,该稿包括印刷出版和电子出版在内的出版权、复制权、发行权、汇编权、翻译权及信息网络传播权已经转让给《医学信息学杂志》编辑部。除以纸载体形式出版外,本刊有权以光盘、网络期刊等其他方式刊登文稿,本刊已加入万方数据“数字化期刊群”、重庆维普“中文科技期刊数据库”、清华同方“中国期刊全文数据库”、中邮阅读网。(3) 作者著作权使用费与本刊稿酬一次性给付,不再另行发放。作者如不同意文章入编,投稿时敬请说明。

《医学信息学杂志》编辑部