

三级甲等医院微信公众平台建设现状分析^{*}

闫晓静

(新乡医学院管理学院 新乡 453003)

〔摘要〕 以河南省 24 家三级甲等医院为研究对象,从医院基本信息、就医服务、健康教育和病历信息开放程度等方面调查微信公众平台建设应用情况并进行分析,阐述目前存在问题并提出建议,包括利用微信平台促进医院文化建设、增强医患互动以提高患者依从性、开展个性化健康教育等。

〔关键词〕 微信公众平台;就医服务;“互联网+”

〔中图分类号〕 R-056 〔文献标识码〕 A 〔DOI〕 10.3969/j.issn.1673-6036.2020.09.010

Analysis of the Status Quo of WeChat Public Platform Building in Class A Tertiary Hospitals YAN Xiaojing, School of Management, Xinxiang Medical University, Xinxiang 453003, China

〔Abstract〕 Taking 24 class A tertiary hospitals in Henan province as the study objects, the building and application of WeChat public platform is investigated from the aspects of hospital basic information, medical service, health education, medical record information openness degree, etc., and the results are analyzed. The paper expounds the existing problems and puts forward some suggestions, including making good use of WeChat platform to promote hospital culture construction, enhancing doctor-patient interaction to improve patient compliance, carrying out personalized health education, etc.

〔Keywords〕 WeChat public platform; medical service; "Internet +"

1 引言

为推动“互联网+医疗健康”发展,让百姓少跑腿、数据多跑路,大多数三甲医院开通了微信公众平台,运用互联网信息技术优化诊疗流程、改善患者就医体验,使就医诊疗服务更省心、结算支付服务更便利、检查检验服务更简便、健康教育更普及^[1]。为了解河南省三级甲等医院微信公众平台建设现状及存在问题,本文进行调研分析并提出思考及建议,以期对医院通过微信进行信息服务提供参考。

〔收稿日期〕 2020-04-15

〔作者简介〕 闫晓静,硕士,讲师,发表论文 6 篇。

〔基金项目〕 河南省教育厅人文社会科学研究项目“河南省三甲医院微信公众平台信息服务研究”(项目编号:2019-ZDJH-451);河南省软科学研究计划项目“分级诊疗背景下河南省网络预约就医现状与对策研究”(项目编号:182400410156)。

2 研究对象与方法

2.1 对象

以河南省 24 家三级甲等医院微信公众平台为研究对象，以 2019 年 4 月 22 日为取样时间，通过微信公众号搜索功能和访问医院官方网站两种方式查找并关注医院微信公众平台，对其建设和应用情况进行调研分析。样本选取同时满足两个条件：一是河南省卫生健康委员会审批通过的三级甲等医院；二是医院微信公众平台开通并实际投入使用。

2.2 方法

根据《关于深入开展“互联网 + 医疗健康”便民惠民活动的通知》（国卫规划发〔2018〕22 号）提出的推行“互联网 + 医疗健康”活动具体措施，结合国内相关文献和河南省医院微信公众平台功能设置情况，确定从医院基本信息、就医服务、健康教育、向患者开放病历信息情况 4 方面进行调研。具体方法为搜索并关注微信公众平台，调研功能设置和使用情况并进行统计分析。

3 结果

3.1 医院基本信息服务

大多数医院设置项目，有助于患者在就医前了解医院基本情况，主要服务提供情况^[2]，见表 1。大多数医院在平台上发布了医院基本信息，但其中的新闻动态类信息发布比例较低。

表 1 医院基本信息服务提供情况

信息服务内容	医院数量（家）	百分比（%）
医院简介	19	79.17
专家简介	15	62.50
联系我们	14	58.33
来院路线	13	54.17
科室介绍	11	45.83
科室分布	9	37.50
新闻动态	7	29.17

3.2 就医服务（表 2）

功能完善的微信平台有助于实现就医全流程闭环服务。数据表明大多数医院在微信平台上提供预约挂号、检查检验报告查询和在线支付功能，其中 4 家医院支持医保在线支付，其他医院医保患者仍需窗口排队缴费，仅 1 家医院提供诊后随访服务。由此可见大多数医院微信公众平台就医服务基本功能完善，但为实现就医全流程闭环服务，就医反馈、诊后随访等方面仍需加强。

表 2 微信公众平台就医服务提供情况

就医服务内容	医院数量（家）	百分比（%）
预约挂号	21	87.50
检查检验报告查询	19	79.17
在线支付	17	70.83
就诊指南	10	41.67
就医反馈	10	41.67
智能导诊	8	33.33
医保在线支付	4	16.67
在线候诊	2	8.33
取药提醒	1	4.17
诊后随访	1	4.17

3.3 健康教育（表 3）

健康讲堂通常以录制视频或在线直播方式就某一健康话题开展专题讲座。新乡医学院第一附属医院各科室专家针对大众关心的疾病防治进行视频直播，直播过程中观众可在互动区留言和点赞。截至 2019 年 4 月 22 日共发起 24 个话题，拥有粉丝 8.25 万，访问量共计 106.07 万，达到了较好的健康教育效果。

表 3 健康教育开展情况

健康教育方式	医院数量（家）	百分比（%）
健康科普文章	20	83.33
健康讲堂	6	25.00
健康科普专栏	4	16.67
在线咨询	2	8.33

3.4 向患者开放病历信息

患者获取病历信息对于提高自我健康管理能力、促进医疗之间协作、提高医疗质量和效率、降低医疗错误,进而节约医疗成本具有重要价值^[3]。患者病历信息通常碎片化分布于医院端信息系统中,微信平台为病历信息向普通患者开放开辟新渠道,见表 4。调研医院中仅有 1 家提供处方和诊断历史查询功能,其他医院相关病历信息均无法通过微信平台获取。

表 4 向患者开放病历信息情况

内容	医院数量(家)	百分比(%)
诊断历史	1	4.17
处方	1	4.17
医疗费用查询	14	58.33
检查检验报告	19	79.17

4 讨论

4.1 存在的问题

4.1.1 新闻动态类信息发布比例较低 大多数医院基本信息发布及时、完善,但新闻动态类信息发布比例较低,仅有 29.17% 的医院通过微信平台推送此类信息。患者就医前多关注医院科室介绍、专家简介等信息,对于新闻动态类信息需求不高,导致多数医院忽视该类信息发布。医院新闻、医疗动态、临床纪实、医学教育、改革措施、服务举措、特色科室和先进人物事迹等新闻动态类信息有助于促进医院文化建设,树立医院品牌形象,应引起重视。

4.1.2 就医反馈、在线咨询环节薄弱,医患互动亟待增强 满意度调查、就医评价、留言等就医反馈有助于了解患者就医体验,提升医疗服务质量,通过在线咨询服务增强医患互动,对构建和谐医患关系有积极推动作用^[4]。统计显示大多数医院提供预约挂号、在线支付、检查检验报告查询等功能,满足患者基本就医需要,优化就医流程,减少患者等待时间。但就医反馈、在线咨询环节薄弱,医患

间缺少线上沟通渠道,医患互动亟待增强。

4.1.3 健康教育在个性化、专题化方面有较大发展空间 微信公众平台具有开展健康教育内容广、传播速度快、受教育人数多等特点,是非常有前景的健康教育方式^[5]。统计显示目前医院开展健康教育以随机推送科普文章为主,部分医院开设健康讲堂和健康科普专栏。从阅读量上来看,推送的健康科普文章中故事叙述类和常见健康问题能获得较高关注度,用户阅读转发分享形成裂变式传播,短时间内就能获得巨大阅读量,达到健康教育和知识科普的目的。但是目前健康信息以广播形式推送,用户只能被动接收,难以满足个性化信息需求。同时从用户活跃度和留存度来看,专题式健康讲堂、专栏等健康教育方式更具有系统性和针对性,教育效果优于碎片化随机推送。

4.1.4 病历信息向患者开放程度低 79.17% 的医院可在微信平台中查看检查检验报告,而可查看诊断历史和处方的仅有 1 家,病历信息向患者开放程度低,大量病历信息仍以医院保存和纸质形式为主。随着疾病预防意识和自我健康管理意识提高,越来越多的患者期待通过技术工具获得个人健康数据,这一需求促进医院电子病历系统医疗数据向个人端转移^[6]。开放病历信息不仅是尊重患者病情诊治知情权的体现,也有助于提高患者自我健康管理水平。

4.2 思考与建议

4.2.1 利用微信平台促进医院文化建设,树立品牌形象 医院文化是其核心竞争力的基础,为医院改革发展提供坚强保障和强劲动力^[7]。微信作为拥有庞大活跃用户群的新媒体,正在成为医院文化宣传的重要平台。医院微信公众平台通常以院徽作为标识,具有较好文化辨识度。通过功能菜单和信息推送来反映医院文化与发展动态信息,有助于促进医院文化建设,树立品牌形象。

4.2.2 增强医患互动,提高患者依从性 良好的医患互动是构建和谐医患关系的基础,可提高患者依从性。有研究显示,开展微信平台式的延伸护理可提高患者自我护理能力的各维度评分及总分^[8]。

医院微信平台可以通过定期推送相关疾病的自我护理、术后康复、经典案例分析和用药指导,提升患者自我护理能力。同时开通在线互动功能,为患者答疑解惑,进行有针对性地指导。患者一旦获得足够医学信息,情感上得到支持,治疗依从性将随之提高^[9]。

4.2.3 开展个性化健康教育 进一步了解用户信息需求^[10],通过微信平台开展在线健康咨询,与用户实时交互,或者请用户回复相关订阅关键词,推送符合需求的信息给特定用户,根据高发疾病、季节变化、特殊人群的需要集中推送专题信息^[11]。此外还可以依托医院优势资源建立健康信息资源库,开展健康信息导航服务。

4.2.4 向患者开放更多病历信息 在保证个人隐私、系统安全的条件下,提高病历信息开放程度。2014 年美国启动“蓝色按钮”计划,为患者和普通使用者提供安全的在线健康记录^[12]。近年来我国不断探索尝试向患者开放病历信息,《深圳经济特区医疗条例》规定自2017 年1 月1 日起向患者公开全部病历,保障患者知情权。医疗数据向患者端转移不仅能减少患者到院次数,提高自我健康管理能力,而且为医院间转诊提供有效支持,可一定程度提升医疗服务质量,节约医疗成本。

5 结语

河南省三甲医院微信公众平台基本功能完善,在优化就医流程、缩短患者就医等待时间、改善就医体验方面发挥着积极作用,但在医院文化建设、医患互动、健康教育、病历信息开放等方面仍有较大提升空间。随着移动信息服务迅速发展,移动网络、终端、支付等技术条件已具备,电子病历和医院信息化基础建设已经完成,医院微信公众平台发

展已具备充分条件,其将成为优化就医流程、加强医患沟通、树立医院品牌的有效手段。

参考文献

- 1 国家卫生健康委员会. 关于深入开展“互联网+医疗健康”便民惠民活动的通知(国卫规划发[2018] 22 号)[EB/OL]. [2019-07-10]. <http://gcs.satcm.gov.cn/zhengcewenjian/2018-07-18/7410.html>.
- 2 郭敏,周晓英,宋丹,等.“互联网+”时代的我国医院微信信息服务研究[J]. 图书与情报,2015(4): 19-25.
- 3 朱烨琳,胡红林,王雨晗,等. 关于美国医疗服务提供方向个人开放健康医疗信息的研究[J]. 中国数字医学,2016,11(12): 9-12.
- 4 丁易. 上海市三级甲等医院微信建设现状分析[J]. 中国卫生资源,2015,18(5): 318-321.
- 5 宁余音,姜涛,李敏智,等. 微信公众平台开展医院健康教育状况分析[J]. 中国健康教育,2017,33(12): 1145-1147.
- 6 韦力,梁悦,刘宇宏. 基于医疗数据发布中心的患者病历获取服务[J]. 中国医院管理,2018,38(11): 40-41.
- 7 纪伟伟,王耀刚,王伟平,等. 新媒体在医院文化建设中的应用探讨[J]. 中国医院管理,2015,35(9): 77-78.
- 8 程莎莎. 医患互动微信平台对促进直肠癌造口术后患者延伸护理服务的意义探讨[J]. 中国医科大学学报,2018,47(4): 376-378.
- 9 梁颖莹,袁响林. 肿瘤医患沟通信息需求及临床决策现况调查[J]. 医学与哲学(B),2017,38(11): 81-83.
- 10 赖秋华,潘华峰,陈楚杰,等. 基于微信公众平台的亚健康自我管理模式的探析[J]. 中国卫生事业管理,2015,32(8): 627-628.
- 11 张睿,谷景亮,尚兆霞,等. 基于微信公众平台的健康信息推送服务[J]. 中华医学图书情报杂志,2015,24(5): 28-30,34.
- 12 张东秀. 97 万美国人参与“蓝色按钮”计划[J]. 家庭医药·快乐养生,2014(9): 64.