

患者满意度视角下互联网医疗服务发展对策研究^{*}

张 瑞 邵 旻 樊美琪

蔡 滨 周罗晶

(大连医科大学扬州临床医学院 扬州 225001)

(江苏省苏北人民医院医院管理研究所 扬州 225001)

〔摘要〕 分析互联网医疗服务和患者满意度概念,介绍互联网医疗服务现状,阐述当前互联网医疗服务领域在患者满意度视角下存在的问题并提出建议,包括健全法律监管并完善标准规范、拓展医保范围并健全价格体系等。

〔关键词〕 互联网医疗;患者满意度;发展对策

〔中图分类号〕 R-058 〔文献标识码〕 A 〔DOI〕 10.3969/j.issn.1673-6036.2023.03.006

Study on Countermeasures for the Development of Internet Medical Services from the Perspective of Patient Satisfaction

ZHANG Rui, SHAO Yang, FAN Meiqi, The Yangzhou School of Clinical Medicine of Dalian Medical University, Yangzhou 225001, China; CAI Bin, ZHOU Luoqing, Institute of Hospital Management, Northern Jiangsu People's Hospital of Jiangsu Province, Yangzhou 225001, China

〔Abstract〕 The paper analyzes the concept of internet medical service and patient satisfaction, introduces the current situation of internet medical services, expounds the existing problems in the field of internet medical services from the perspective of patient satisfaction, and puts forward suggestions, including improving legal supervision and standards, expanding the scope of medical insurance and perfecting the price system, etc.

〔Keywords〕 internet medical care; patient satisfaction; development countermeasures

1 引言

中国特色社会主义进入新时代以来,公众对于看病就医有了更高的需求,优质、高效的医疗服务

能够增强公众的获得感和幸福感,提升满意度。2020 年国家卫生健康委员会印发《关于进一步完善预约诊疗制度加强智慧医院建设的通知》,提出要利用互联网技术,形成线上线下一体化的现代医院服务模式,为患者提供更高质量、更高效率、更加安全体贴的医疗服务。互联网在医疗行业的创新应用提高了优质医疗资源的可及性和就医效率,满足了患者持续增长的医疗服务需求。然而,互联网医疗服务中尚存在电子处方信息泄露、医保支付功能障碍以及就诊数据不同步等问题^[1],降低患者满意度。

患者满意度是衡量诊疗效果的直接依据,也是医院绩效考核的重要指标。2018 年国家卫生健康委

〔修回日期〕 2022-10-12

〔作者简介〕 张瑞,硕士研究生,发表论文 1 篇;通信作者:周罗晶,博士,研究员,硕士生导师,发表论文 88 篇。

〔基金项目〕 江苏省社会科学基金项目“新时代推进江苏城乡居民基本医疗保险制度高质量发展策略研究”(项目编号:18GLC005)。

员会联合中医药管理局发布《关于坚持以人民健康为中心推动医疗服务高质量发展的意见》，提出要建立健全满意度管理制度，实时监测医患满意度。在“以人民健康为中心”的发展理念下，开展高满意度的互联网医疗服务，对于完善医疗服务体系、推动互联网医疗事业可持续发展具有重要意义。基于此，本文从“患者满意度”视角出发，针对互联网医疗服务中出现的问题提出发展对策，以期为推动医疗服务高质量发展提供参考。

2 基本概念

2.1 互联网医疗服务

互联网医疗概念是在互联网技术快速发展和社会经济水平广泛提高的大背景下提出的，是以互联网技术为载体，借助云计算、大数据、物联网和移动技术等多种信息技术，与传统医疗相结合的新型医疗服务模式，具有便捷、可得、信息高度共享和依赖传统医疗资源的特点^[2]。世界卫生组织将互联网医疗服务定义为：医务人员凭借信息和通信技术开展互联网医疗所提供的服务，涉及继续医疗教育、咨询诊断、疾病的预防和治疗及研究评估等^[3]。互联网医疗服务形式丰富、内容多样，为患者带来全新服务体验，符合患者需求，就诊体验良好的服务更能使患者满意，提升患者使用忠诚度^[4]。

2.2 患者满意度

2.2.1 内涵 “满意度”一词起源于市场营销行业，由 Cardozo R N 于 1965 年提出。患者满意度是患者感知到的医疗服务满足患者期望的程度，包括“感知”和“期望”两个重要因素。近年来，我国医疗服务理念从“以医生为主导”逐渐转变为“以患者为中心”，越来越强调患者的主观感受 and 实际需求，将患者满意度用于指导互联网医疗服务发展，是该理念下新型医疗服务实施效果的最佳反馈。

2.2.2 评估方法 在互联网医疗领域，问卷是评估患者满意度最常用的工具^[5]。Yip M P 于 2003 年开发用于初步评估患者在使用远程医疗时的满意度

问卷，即远程医疗问卷（telemedicine satisfaction questionnaire, TSQ），包含虚拟就诊质量、人际互动、护理质量等因素。Agha Z^[6]提出针对互联网医疗中医患沟通的患者满意度问卷，即远程医疗患者沟通评估问卷（the patient assessment of communication during telemedicine, PACT），涉及以患者为中心的沟通、人际交往、临床能力和就诊便利性等。我国学者任理仙^[5]基于服务质量模型（service quality model, SERVQUAL）编制智慧医疗服务满意度量表^[7]，从移情性、可靠性、保证性、反应性和有形性来反映患者真实感受。患者满意度是互联网医疗服务质量评估中最常见的指标之一，将用户需求、接受度、实施过程、可用性和满意度纳入评估范畴能够进一步优化互联网医疗服务。

3 互联网医疗服务现状

3.1 互联网医疗服务发展概况

互联网医疗最早出现于美国，包含同步、异步、远程健康监测等 3 种服务模式^[3]，呈现出应用项目广、地区分布广及受众群体广的特点^[8]，基本涵盖医疗服务的各个环节。我国互联网医疗服务起步较晚但发展迅速，服务内容从健康咨询逐渐延伸至个人健康管理，形成诊前、诊中、诊后服务闭环，为患者带来一站式全流程的服务体验。

3.2 诊前服务

互联网医疗为患者提供多渠道就诊方式，如自助服务机支持身份证、医保卡等多种证件，有助于缓解患者看病压力，改善就诊体验。各医疗机构依托互联网技术打造出微医疗服务平台，通过建立官方微信公众号，为患者提供分时段预约挂号服务，减少无效等候时间；平台与医院智能导医分诊系统对接，实现门诊患者分流，优化就诊环境，患者有更多时间与医生接触，有利于患者满意度提升。另外，以“好大夫在线”“春雨医生”为代表的互联网企业推出“轻问诊”服务，患者可以实时与医生在线互动，使医疗资源触手可及，满足患者日常问诊需求。

3.3 诊中服务

就诊期间,患者可凭借移动手机实时查询费用清单、检查报告,接收候诊提醒、用药指导等,随时掌握就诊状态,医疗信息的可得性使患者参与感更为强烈,信息不对称性降低。电子化的就医引导为患者提供便捷的院内定位和导航服务,提高线下患者就医效率。通过引入电子病历系统,为医生提供详细的患者既往病史,有助于得出更准确的诊断结果,降低医疗风险,使患者感到满意。另外,互联网医疗还拓宽患者缴费渠道,提供支付宝、微信等在线支付途径。诊中支付功能实现患者“边诊疗,边结算”的就医模式,使医疗服务更加高效和人性化,有助于提升患者就医获得感。

3.4 诊后服务

就诊结束后应用满意度测评程序有针对性地调查患者互联网医疗服务体验,反馈服务项目开展情况,确保为患者提供便捷、实用、满意的服务项目。按照随访计划,医生借助互联网医疗服务平台对出院患者定期随访,并根据患者上传的健康信息动态调整康复计划,医患间就诊后互动能有效提升患者的用药依从性,加强患者对健康的重视,改善患者诊后体验。此外,药品配送服务使患者足不出户就能获得所需药物,特别是对于行动受限患者,用药可及性极大提升。家庭医生签约模式实现患者全生命周期健康管理,为患者提供个性化、连续性的健康服务,满意度持续上涨。

4 患者满意度视角下互联网医疗服务发展问题

互联网医疗服务覆盖患者就医整个流程,满意度的提升需要医疗服务供给与患者需求相匹配。我国互联网医疗仍处于发展阶段,尚未形成比较完备的服务体系,从患者满意度视角探讨互联网医疗服务在发展中存在的问题对其今后发展至关重要。

4.1 配套政策不健全,医保支付困难

互联网医疗作为新型医疗模式,已经超过法律

中所规定的传统医疗服务范围,但目前我国尚未出台任何有关的法律法规^[2,8]。安全标准、隐私信息保护、侵权行为与责罚方式等缺失^[9],会导致患者权益受损,甚至可能引发医患纠纷,降低患者满意度。陈惠芳等^[10]指出多点执业与网售处方药等监管政策不完善会阻碍医疗服务闭环形成,行业标准缺乏导致在线问诊模式不一,不利于就医价值最大化。医保政策是互联网医疗服务落地执行的核心措施,目前我国互联网医保政策较少,医保异地转接、线上线下同质性评价等规范尚不成熟。此外,互联网医疗服务范围模糊,各地服务收费价格差异较大,医保统一支付困难^[3],服务保障缺失导致患者感知体验下降。

4.2 医患关系弱化,需求反馈受阻

线上诊疗中缺乏面对面交流使医患双方难以形成亲密感,甚至产生误解^[11]。互联网医疗服务在强化患者社会观念方面有待加强,在线服务更需要体现人文关怀^[12],服务中医生态度良好、举止得体、着装规范及专业性高能给患者带来更好的服务体验。温华斌等^[13]的调查显示,73.04%的门诊患者曾使用互联网医疗,但仅有9.64%的患者经常使用,互联网医疗服务使用率不高,反映出公众对互联网医疗服务需求认知尚浅,对系统安全性和服务有用性存有顾虑,互联网医疗并未充分发挥其高频、便捷的优点。另外,汪晨^[14]从需求导向出发,指出资本经济下互联网医疗服务模式和内容同质化,反馈通道狭窄,公众真实需求被弱化,满意度遭遇上升瓶颈。

4.3 基础保障不足,服务模式不成熟

发展互联网医疗服务的初衷是简化医疗流程,促进医疗资源的高效利用。然而,其操作繁琐、适用性低的问题会导致互联网技术与患者需求难以匹配。虽然有学者认为技术问题不会对医疗服务产生实质性影响^[15],但是远程诊疗中如出现音视频问题会导致患者满意度下降^[16]。另外,基层医疗机构设备不足、专业技术人才缺乏等问题使基层互联网医疗服务的开展难以得到保障。研究显示,在线咨询

大多依靠图文或语音交流等方式,且缺少患者核心资料,如处方信息、检验结果等,使医师提供的就诊建议十分有限^[17],互联网医疗服务范围仍停留在预约挂号、在线咨询等方面,使用层次低,服务与技术间的深度融合还未形成,患者感知有用性不高,造成患者使用意愿下降。

5 发展对策

5.1 健全法律监管,完善标准规范

患者满意度提升需要良好的政策环境,制定专门的法律来界定互联网医疗服务范围,在医疗纠纷发生时能最大程度保障医患利益,推动互联网医疗服务健康、有序发展。行为认定、准入标准、权利义务的划分和监管机制是立法重点^[18]。由于医疗行业的特殊性,有必要建设线上线下一体化医疗质量监督体系,对诊疗范围、人员资质和电子处方进行监管,保证医疗服务质量。进一步规范平台信息化建设标准,包括数据安全、信息共享、个人隐私保护等。完善隐私保护制度,如严格使用内网传输和实行电子实名认证,做到医疗服务数据全程留痕,制定严格措施对非法买卖和传播患者信息的行为予以严惩,定期开展安全隐患排查、监测和预警,使患者权益得到充分重视。

5.2 拓展医保范围,健全价格体系

为了凸显互联网医疗服务优势,体现服务均等性,应从门诊慢性病着手,制定严格的筛选标准,将符合条件的服务项目逐步纳入基本医疗保险支付范围,并保证线上线下医保支付政策公平一致。基于国家医保信息平台,推进外购处方流转功能模块互认,让患者在网上就能购买处方药,实现“处方多跑路,患者少跑腿”。对于异地就医患者,参考线下异地医保结算流程,深入探索互联网医疗异地就医直接结算方式。由政府主导建立完整透明的价格体系,根据服务类别、医师资质,结合当地经济水平制定收费标准^[8],保持线上线下同类服务合理比价,通过降低互联网医疗服务门槛,提高患者使用积极性和满意度。

5.3 打造服务口碑,加强知识普及

定期组织医护人员参与培训,规范服务行为,包括态度、穿着、语言表达等,同时提升医师互联网医疗技术水平。首先,依托国家公立医院满意度调查平台,构建多渠道评价体系,如针对患者的满意度云平台及面向医患双方的全面顾客满意度管理系统^[19],动态挖掘患者需求和不满意因素,不断提升服务品质。其次,促进医政企合作交流,允许资本介入,拉动市场竞争,建立互联网医疗服务品牌。医疗机构在普及互联网医疗时应树立新健康理念,鼓励公众积极使用可穿戴设备和移动终端进行健康管理。由具有公信力的医师协会或医疗机构建立开放的健康信息发布平台,指导公众分辨虚假信息,通过成立患者网络社群组织,强化医患、患患交流,使公众逐渐接纳互联网医疗。

5.4 创新服务模式,保障基层发展

聚焦患者“急难愁盼”问题,开展更多经济实用、安全可行的互联网医疗服务,打造操作性强、界面友好、步骤简单的系统,尽可能满足患者的使用需求。我国互联网医疗服务创新逐渐由边缘领域向纵深领域发展^[20],需要不断加强医疗技术融合,探索服务体系创新,如建立“一站式输液”模式、医护患一体化的智能床旁互动系统等^[21],优化服务流程。此外,积极开展互联网医疗健康扶贫项目^[22],持续推进基础设施建设,培训基层技术人员,让优质医疗资源“上山下乡”。还可通过建立双层结构的互联网医疗平台^[23],利用“大平台套小平台”,推动分级诊疗落地实施,为农村公众带来可及、可负担的医疗服务,逐步提升公众在医疗健康领域的满意度。

6 结语

互联网医疗拓展医疗服务的空间和内容,通过提供多途径就医方式和多样化医疗服务,降低患者的时间和经济成本,使患者获得更加便捷可及的医疗资源,促进患者就医体验的改善。近年来政府实

施一系列利好政策,为互联网医疗服务发展创造了条件。以患者满意度为出发点,提出互联网医疗服务发展对策,有助于医疗服务更高质量发展。未来互联网医疗服务还需进一步面向基层,使互联网医疗成为公众常态化就医方式。

参考文献

- 1 陈诗洋. 基于患者满意度的哈尔滨市“互联网+”医疗情况研究 [J]. 当代经济, 2017 (32): 128-131.
- 2 陈曦. 互联网医疗研究现状及未来展望 [J]. 人民论坛·学术前沿, 2017 (24): 40-47, 95.
- 3 路娜娜, 徐伟, 杜雯雯, 等. 美国互联网医疗服务的医保支付政策及启示 [J]. 卫生经济研究, 2020, 37 (10): 37-41.
- 4 翟运开, 刘新然, 赵杰. 感知价值对远程医疗患者满意度和忠诚度的影响研究 [J]. 中国医院管理, 2020, 40 (1): 42-45.
- 5 HAJESMAEEL - GOHARI S, BAHAAADINBEIGY K. The most used questionnaires for evaluating telemedicine services [J]. BMC medical informatics and decision making, 2021, 21 (1): 36.
- 6 AGHA Z, SCHAPIRA R M, LAUD P W, et al. Patient satisfaction with physician - patient communication during telemedicine [J]. Telemedicine journal and e - health, 2009, 15 (9): 830-839.
- 7 任理仙, 任建萍, 贺梦妍, 等. 杭州市公立医院智慧医疗服务的患者满意度分析 [J]. 中华医院管理杂志, 2021, 37 (4): 322-325.
- 8 关欣, 刘兰茹, 朱虹, 等. 美国远程医疗对我国创新实践的启示 [J]. 中国卫生事业管理, 2019, 36 (8): 565-568.
- 9 周翔宇, 王晓君. 基于患者就医获得感的“互联网+医疗”建设探讨 [J]. 医学信息学杂志, 2021, 42 (1): 36-38.
- 10 陈惠芳, 徐卫国. 价值共创视角下互联网医疗服务模式研究 [J]. 现代管理科学, 2016 (3): 30-32.
- 11 曹博林. 互联网医疗: 线上医患交流模式、效果及影响机制 [J]. 深圳大学学报 (人文社会科学版), 2021, 38 (1): 119-130.
- 12 李超, 周焕, 万军, 等. 移动医疗环境下患者感知价值、满意度与行为意向的关系研究 [J]. 中国卫生事业管理, 2021, 38 (5): 334-338.
- 13 温华斌, 饶江红, 周小军, 等. 南昌市门诊患者互联网医疗服务使用情况及影响因素分析 [J]. 中国健康教育, 2018, 34 (5): 462-465, 470.
- 14 汪晨, 游茂, 周冠双, 等. 需求导向下互联网医疗服务发展路径研究 [J]. 卫生软科学, 2022, 36 (4): 73-78.
- 15 RAMETTA S C, FRIDINGER S E, GONZALEZ A K, et al. Analyzing 2 589 child neurology telehealth encounters necessitated by the COVID - 19 pandemic [J]. Neurology, 2020, 95 (9): e1257-e1266.
- 16 SATIN A M, SHENOY K, SHEHA E D, et al. Spine patient satisfaction with telemedicine during the COVID - 19 pandemic: a cross - sectional study [J]. Global spine journal, 2020, 12 (5): 812-819.
- 17 马骅宇, 张瀛予, 陈锡花, 等. 在线医疗服务平台的用户使用及满意度调查研究 [J]. 中国医院管理, 2018, 38 (4): 47-49.
- 18 徐永钊, 霍增辉. 美国远程医疗立法对我国的启示与借鉴 [J]. 中国卫生法制, 2018, 26 (2): 21-25.
- 19 胡富宇, 陈丹丹, 许君琴, 等. 互联网+全面顾客满意度管理提升医院服务质量调查研究 [J]. 中国医院, 2019, 23 (6): 48-50.
- 20 何雪松, 罗力. 互联网医疗的应用现状和发展趋势 [J]. 中国卫生政策研究, 2018, 11 (9): 71-75.
- 21 唐燕, 于广军, 崔文彬, 等. 运用移动互联网创新患者服务体系的探索与实践 [J]. 中国医院, 2017, 21 (8): 5-7.
- 22 冯贺霞, 李悦, 李韬. 互联网医疗健康发展成效与路径分析 [J]. 医学信息学杂志, 2021, 42 (11): 46-50.
- 23 杜创. 平台理论视角下的互联网与“分级诊疗” [J]. 中国卫生政策研究, 2016 (1): 58-64.