

王惠群¹, 胡琦¹, 徐宁¹, 张丽虹¹, 潘闯²

(1.宁夏医科大学人文与管理学院, 宁夏 银川 750004;

2.宁夏医科大学总医院医务处, 宁夏 银川 750004)

摘要:目的 分析公立医院门诊患者互联网医疗的使用情况和感知体验,为提升患者就医意愿、优化患者就医体验提供策略建议。**方法** 于2022年4月-2023年2月,采用方便抽样方法,通过问卷调查方式获取560例宁夏某三甲医院门诊患者对互联网医疗的知晓程度、使用现状以及感知体验等情况并进行描述性分析。**结果** 参与本次调查的门诊患者呈现年轻化、受教育程度较高的特点;门诊患者互联网政策知晓率为54.64%,服务知晓率为48.93%;诊前预约、诊中检查检验预约(88.93%)的使用率最高,用药指南和药品送递以及远程医疗、专家线上会诊的使用率(6.79%)最低;可及性感知体验处于中等水平,安全性感知体验相对较低,获得感体验有所差异,总体满意度处于中上水平。**结论** 门诊患者互联网医疗服务功能选择和使用程度不均衡,互联网医疗在满足患者就医需求、保障信息安全、提升治疗效果方面仍需进一步提高。应坚持以患者为中心,提升患者知晓率和就医体验,提供个性化线上诊疗服务,夯实患者信息安全保障。

关键词: 门诊患者;互联网医疗;使用情况;感知体验

中图分类号:R197

文献标识码:A

DOI:10.3969/j.issn.1006-1959.2025.09.010

文章编号:1006-1959(2025)09-0059-05

Analysis of Internet Medical Service Perception Experience of Outpatients in Public Hospitals

WANG Huiqun¹, HU Qi¹, XU Ning¹, ZHANG Lihong¹, PAN Chuang²

(1.School of Public Health and Management, Ningxia Medical University, Yinchuan 750004, Ningxia, China;

2.Medical Department, General Hospital of Ningxia Medical University, Yinchuan 750004, Ningxia, China)

Abstract: **Objective** To analyze the use and perceived experience of Internet medical care for outpatients in public hospitals, and to provide strategic suggestions for improving patients' willingness to seek medical treatment and optimizing patients' medical experience. **Methods** From April 2022 to February 2023, a convenient sampling method was used to obtain the awareness, use status and perceived experience of 560 outpatients in a tertiary hospital in Ningxia through questionnaire survey and descriptive analysis. **Results** The outpatients who participated in this survey were younger and more educated. The awareness rate of Internet policy among outpatients was 54.64%, and the awareness rate of service was 48.93%. The utilization rate of pre-diagnosis appointment and in-diagnosis examination appointment (88.93%) was the highest, and the utilization rate of medication guide and drug delivery, telemedicine and expert online consultation (6.79%) was the lowest. The perceived experience of accessibility is at a medium level, the perceived experience of security is relatively low, the perceived experience of acquisition is different, and the overall satisfaction is at an upper-middle level. **Conclusion** The selection and use of Internet medical services for outpatients are not balanced. Internet medical services still need to be further improved in meeting patients' medical needs, ensuring information security and improving treatment effect. We should adhere to patient-centered, improve patient awareness and medical experience, provide personalized online diagnosis and treatment services, and consolidate patient information security.

Key words: Outpatients; Internet medical; Use; Perceptual experience

随着医学技术的发展和居民就医需求的变化,“互联网+医疗健康”已经成为了创新医疗服务模式、满足医疗服务新需求的重要抓手^[1]。自2015年以来,国家相继出台了《关于积极推进“互联网+”行动的指导意见》《关于促进“互联网+医疗健康”发展的意见》《关于深入推进“互联网+医疗健康”“五个一”服务行动的通知》《互联网诊疗监管细则(征求意见稿)》等政策文件,从平台构建、方案实施、安全监

管、医保保障等方面推进互联网医疗的相关工作^[2]。从需求驱动、政策驱动和技术驱动等方面来看,“互联网+医疗健康”为医疗服务创新模式的发展奠定了坚实基础^[3]。患者对互联网医疗服务的自身感知是其使用意愿和满意度的重要影响因素^[4,5],而患者的使用意愿和行为又对互联网医疗的健康持续发展起着关键作用。因此,重视互联网医疗服务对于患者需求的满足程度以及患者实际使用互联网医疗服务的感知体验,既是优化患者就医体验的必然要求,也是以人为本、关注民生的具体体现。本研究基于国家出台的相关政策以及宁夏作为“互联网+医疗健康”示范区的实践背景,针对门诊患者互联网医疗服务

基金项目:1.宁夏哲学社会科学规划项目(编号:21NXCG102);2.宁夏医科大学校级科研项目(编号:XM2021177)

作者简介:王惠群(1991.12-),女,宁夏银川人,硕士,讲师,主要从事互联网医疗服务、医院管理与政策研究

使用现状及感知体验做出进一步探究,为优化患者就医体验,改善患者就医感受,促进宁夏医疗服务水平持续健康发展提供理论支撑。

1 资料与方法

1.1 一般资料 于 2022 年 4 月-2023 年 2 月随机选取宁夏 3 家三甲公立医院门诊患者作为调查对象。纳入标准:年龄≥14 周岁,能清晰表达自身观点者,且自愿接受本次调查。排除标准:不愿意参与本次调查的居民;不能清晰表达自身观点者。本次调查共发放 620 份问卷,回收 560 份,回收率 90.32%。

1.2 调查方法 利用自行编制的问卷,对样本医院的门诊患者进行现场调查,问卷主要包括门诊患者基本情况(性别、年龄、文化程度、现长居地、医保类型、个人月收入、就诊频率、就诊状态)、门诊患者互联网医疗知晓及使用情况(政策、相关服务知晓程度,服务功能选择、互联网医疗服务了解途径等)以及门诊患者互联网医疗感知体验。本研究在服务使用的可及性(时空可及和技术可及/便捷性)、自我隐私被保护感、功能价值(医疗服务专业性)和情感价值(医患互动、人文伦理)等方面^[6-9]的基础上选定可及性、安全性、获得感、总体满意度作为门诊患者互联网医疗感知体验的 4 个维度,采用李克特五级量表,每个维度选取若干个关键问题,问题答案选项为“非常不同意”“不同意”“一般”“同意”“非常同意”,以获取门诊

患者在使用医院互联网医疗服务的过程中的切实体验和就医感受。

1.3 质量控制 调查前进行相关知识和访问技巧的培训,并进行问卷预调查,以确保后续调查质量,调查信度检验采用 Cronbach's α 系数,其值为 0.831;通过因子分析检验问卷效度,KMO 值为 0.912,Bartlett 球形检验差异具有统计学意义($P<0.01$)。

1.4 统计学方法 采用 EpiData3.1 和 SPSS 26.0 软件对调查所获得的数据资料进行整理和归纳,使用频数(n)与构成比(%)描述门诊患者的基本情况、门诊患者互联网医疗政策知晓和服务知晓情况,以及门诊患者互联网医疗服务的可及性、安全感、获得感和总体满意度 4 个维度的感知体验。

2 结果

2.1 门诊患者基本情况 本次调查的门诊患者中,女性与男性占比基本持平,年龄在 16~59 岁的患者人数为 436 人(77.86%),受教育程度中大专或本科的占比最大为 70.00%(392/560),参加城乡居民医保的人数为 276 人(49.29%),个人月收入水平 3000 元以下的人数为 294 人(52.50%),就诊频率为“很少”(每年≤2 次)的人数为 302 人(53.93%),344 例(61.43%)被调查者是年内首诊。门诊患者基本情况见表 1。

表 1 门诊患者基本情况($n, \%$)

人口学特征	频数	百分比	人口学特征	频数	百分比
性别			现长居地		
男	278	49.64	本市	515	92.00
女	282	50.36	本省区(除本市)	35	6.30
年龄			外省	10	1.70
16 岁以下	6	1.07	个人月收入		
16~30 岁	266	47.50	3000 元以下	294	52.50
31~59 岁	170	30.36	3000~5999 元	166	29.64
60 岁及以上	118	21.07	6000~9999 元	66	11.79
文化程度			10000 万元及以上	34	6.07
高中或中专及以下	124	22.14	就诊频率		
大专或本科	392	70.00	很少(每年≤2 次)	302	53.93
研究生	44	7.86	偶尔(每年 3~6 次)	216	38.57
医保类型			较多(每年 7~11 次)	34	6.07
无	74	13.21	频繁(每年≥12 次)	8	1.43
城镇职工医保	178	31.79	就诊状态		
城乡居民医保	276	49.29	首诊	344	61.43
商业保险	32	5.71	复诊	216	38.57

2.2 互联网医疗政策及服务知晓 政策知晓:在 560 例接受调查的门诊患者中,有 254 例(45.36%)门诊患者表示不了解互联网政策,296 例(52.86%)门诊患者表示知道部分互联网医疗政策,仅有 10 例(1.79%)门诊患者非常了解互联网医疗政策。服务知晓:针对医院互联网医疗服务,286 例(51.07%)门诊患者表示不了解互联网医疗的相关服务,对公立医院提供的相关互联网医疗服务非常了解的仅占 3.57%(20/560)。门诊患者互联网医疗服务知晓途径中,通过新媒体手机互联网了解互联网医疗的人数占比 66.07%(370/560),是目前最主要的知晓途径。

2.3 互联网医疗服务使用情况 医院互联网医疗服务使用平台中使用率位于第一的是医院公众号,使用人数为 464 人,占比 82.86%;256 人通过医院官网使用互联网医疗服务,占比 45.71%;第三方平台及电话预约使用率分别为 34.11%(191/560)和 23.93%(134/560)。门诊患者互联网医疗功能使用第一位为预约挂号、预约检查检验,使用人数为 498 人,占比 88.93%;电子化验单自助打印等机器使用人数

为 308 人,占比 55.00%;在线缴费使用人数为 298 人,占比 53.21%;其他互联网医疗功能使用率相对较低,尤其是选择用药指南和药品送递以及远程医疗、专家线上会诊这两项功能的门诊患者仅占 6.79%(38/560)。

2.4 互联网医疗服务感知体验 门诊患者互联网医疗服务感知体验中(见表 2):可及性包括 4 个题目,选择认同(同意和非常同意)的门诊患者占比分别为:47.14%、59.29%、56.79%和 50.71%,可及性满足程度并不显著;安全性包括 2 个题目,选择认同(同意和非常同意)的占比分别为 46.07%和 47.86%,安全性感知相对较低;获得感包括 3 个题目,选择认同(同意和非常同意)的门诊患者占比分别为:76.07%、46.43%和 67.86%,说明门诊患者对于互联网医疗服务的便捷性和有效性较为认同,但在治疗准确性和效果的提升方面仍有不足;总体满意度包括 3 个题目,选择认同(同意和非常同意)的门诊患者占比分别为:63.93%、68.93%和 71.79%,门诊患者对于互联网医疗服务的总体满意度处于中上水平。

表 2 门诊患者互联网医疗服务感知体验[n(%)]

感知维度	题目	非常不同意	不同意	一般	同意	非常同意
可及性	互联网医疗能满足我大部分就医需求	26(4.64)	150(26.79)	120(21.43)	218(38.93)	46(8.21)
	我可以预约到想要的医生的号	24(4.29)	86(15.36)	118(21.07)	256(45.71)	76(13.57)
	学习和操作互联网医疗平台很容易	44(7.86)	126(22.50)	72(12.86)	196(35.00)	122(21.79)
	使用互联网医疗时从未发生卡顿、闪退等问题	38(6.79)	116(20.71)	122(21.79)	206(36.79)	78(13.93)
安全性	互联网医疗平台上我的个人信息受到安全保护	20(3.57)	124(22.14)	158(28.21)	192(34.29)	66(11.79)
	互联网医疗(在线问诊、看诊)疾病诊断是可以信任的	30(5.36)	132(23.57)	130(23.21)	198(35.36)	70(12.50)
获得感	互联网医疗有效节约了就医路程、缩短就医流程	16(2.86)	28(5.00)	90(16.07)	292(52.14)	134(23.93)
	互联网医疗使我的治疗准确性、效果有所提升	34(6.07)	132(23.57)	134(23.93)	192(34.29)	68(12.14)
	使用互联网医疗对我就医是有帮助的	14(2.50)	54(9.64)	112(20)	258(46.07)	122(21.79)
总体满意度	我对本次互联网医疗服务总体满意	22(3.93)	72(12.86)	108(19.29)	256(45.71)	102(18.21)
	我会向家人、朋友推荐互联网医疗平台	19(3.39)	59(10.54)	96(17.14)	262(46.79)	124(22.14)
	我觉得互联网医疗可以长久发展下去	12(2.14)	50(8.93)	96(17.14)	272(48.57)	130(23.21)

3 讨论

3.1 门诊患者基本情况分析 参与本次调查的门诊患者呈现出年轻人占比较多、受教育程度较高的特点,绝大多数患者(92.50%)年内就诊次数少于6次,且多数被调查者(61.43%)是年内首诊。原因可能是对于60岁及以上的老年人和受教育程度偏低的患者来说,首诊时更倾向于选择基层医疗机构就诊^[10,11],同时有研究显示小学及以下文化程度是老年人接受互联网医疗服务的危险因素^[12]。因此,医院互联网医疗服务的提供可重点关注老年人与受教育程度偏低群体^[13]。

3.2 门诊患者互联网医疗政策及服务知晓分析 根据调查结果显示,门诊患者互联网政策知晓率为54.64%(306/560),服务知晓率为48.93%(274/560),说明互联网医疗服务已经初具规模且门诊患者有一定认知基础,但政策知晓率和服务知晓率仍偏低,其中门诊患者对公立医院提供的互联网医疗服务非常了解的仅占3.57%,低于现有研究结果的18.57%^[14],原因可能是由于地域差异以及医院互联网医疗宣传不足造成的。此外,门诊患者互联网医疗服务知晓率途径主要为新媒体手机,与现有研究结果相一致^[14]。因此,互联网医疗服务的普及度、知晓率及使用率仍需进一步提高,同时应拓宽互联网医疗服务的宣传途径^[15]。

3.3 门诊患者互联网医疗服务使用情况分析 调查结果表明,门诊患者在互联网医疗服务功能的选择和使用的程度上呈现出不均衡的特点^[16]。诊前预约、诊中检查检验预约(88.93%)和结果打印(55.00%)以及在线支付(53.21%)的使用率较高,对于用药指南和药品送递以及远程医疗、专家线上会诊的使用率(6.79%)相对较低。反映出该部分互联网医疗服务功能已较成熟,且患者对于这部分线上功能有较高的认可度和较好的体验,但互联网医疗的诊后功能和远程医疗服务的作用有待进一步发挥。

3.4 门诊患者互联网医疗服务感知体验分析 基于调查数据可知,门诊患者对于互联网医疗服务的可及性、安全性、获得感和总体满意度四方面的感知体验具有差异性。其中:可及性满足程度处于中等水平,门诊患者对于互联网医疗服务满足就医、预约医生、平台操作、平台技术的程度可进一步提升;安全性体验相对较低,说明线上疾病诊断质量是门诊患者较为看重的因素,也反映出患者体验对于互联网

医疗和传统医疗模式的侧重有所不同;获得感体验有所不同,大多数门诊患者对于互联网医疗就医便捷高效的感知体验较好,反映出门诊患者对互联网医疗时间空间的响应性、有效性的认同。同时,门诊患者对互联网医疗治疗准确性和效果提升的感知体验一般,提示在后续发展过程中,应以关注患者需求、提升诊疗安全、改善诊疗效果为重点优化患者的互联网就医体验^[17,18];总体满意度处于中上水平,说明门诊患者对互联网医疗的长期发展持有较为积极乐观的态度。

4 建议

4.1 提升患者知晓率和就医体验 拓宽互联网医疗服务的宣传途径,通过社区活动、媒体宣传等方式,宣传互联网医疗服务的便捷优势,提高居民对互联网医疗的认知度和接受度^[14]。坚持以患者为中心,优化线上诊疗流程,可考虑为老年人群提供专门的使用指导与辅助。除了诊前和诊中线上医疗服务功能外,应积极拓展基于互联网的诊后医疗服务,推进互联网医疗在患者全生命周期健康服务场景的应用,使患者及时获取医疗服务相关信息,进一步提升患者便捷就医体验感^[19]。

4.2 提供个性化线上诊疗服务 随着慢性病和老年病的多发,医院互联网医疗服务模式运营趋向成熟,互联网医疗服务需结合不同人群的诊疗需求体现出线上线下的服务差异化,线上诊疗的重点应逐步转向慢病管理、健康管理和个性化服务。同时,医院应持续推进线下就诊和线上服务的无缝对接,促进互联网医疗服务的持续使用^[20]。

4.3 夯实患者信息安全保障 全面推进医疗服务实名认证全覆盖,开展网络安全等级保护,规范做好定级备案及测评整改,实施国产商用密码应用改造,落实患者敏感数据和公民个人信息保护,切实保障卫生健康网络安全^[21]。

参考文献:

- [1]王惠群,郎颖,马国栋.多视角下医院“互联网+医疗”应用现状研究[J].医学信息,2021,34(3):20-24.
- [2]侯文仲.“互联网+医疗健康”创新规范发展的探索[J].中国卫生人才,2021(5):19-22.
- [3]徐梧桐,吴加娣,王惠,等.利用“互联网+”构建整合型医疗服务模式[J].现代医院,2021,21(4):496-499.
- [4]尹相森,李俊儒,张云秋,等.“互联网+医疗”环境下用户行为影响机制研究——基于在线医疗平台患方用户初次使用行为的分析[J].价格理论与实践,2022(6):109-112,194.

- [5]何惠倩,张瑞秋,孙炜,等.互联网医疗患者满意度影响因素分析与研究[J].包装工程,2021,42(22):204-211.
- [6]朱西敏,胡银环,吴晓悦,等.互联网+医疗背景下患者体验的评价:系统综述[J].中国卫生政策研究,2021,14(7):18-25.
- [7]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.
- [8]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.
- [9]李健,王明月,许路明,等.基于用户感知价值的医疗信息服务评价体系构建[J].数据分析与知识发现,2019,3(2):118-126.
- [10]和红,闫辰聿.中国老年人基层卫生服务需求和医疗卫生机构就诊现状及其影响因素分析[J].中国公共卫生,2022,38(10):1241-1248.
- [11]余芳,王娜,高祺阳,等.宁夏基层医疗机构就诊选择人群特征研究——基于关联规则挖掘分析[J].卫生经济研究,2023,40(5):4-8.
- [12]李美曼,郭浩乾,宁艳花,等.银川市城乡接合部社区老年人“互联网+医疗”接受意愿和利用现状及其影响因素分析[J].中国健康教育,2022,38(6):543-548.
- [13]刘述.积极老龄化视角下我国香港老年人数字融入路径研究[J].中国远程教育,2021(3):67-75.
- [14]焦岳龙,余飞.公益性视角下上海公立医院门诊患者对互联网医疗服务认知现状调查[J].中国医院,2021,25(9):26-29.
- [15]阳昊,李继清,李小珍,等.构建互联网+健康医疗创新服务模式——打造门诊患者就医新体验[J].医学理论与实践,2021,34(4):717-719.
- [16]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.
- [17]马文瑞,于凯,姜茂敏.互联网医疗患者隐私保护对策探讨[J].中国卫生事业管理,2021,38(5):366-368,389.
- [18]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.
- [19]周君,陈富强,申思,等.“互联网+”对患者门诊就医体验的影响[J].协和医学杂志,2016,7(3):238-240.
- [20]杨玲,宋宝香.互联网医院患者线上线下转化的制约因素及对策探析[J].卫生经济研究,2022,39(11):65-68.
- [21]刘佳慧,田梅.国内互联网医疗满意度影响因素研究[J].中国医院,2023,27(3):1-4.

收稿日期:2024-02-21;修回日期:2024-03-27

编辑/成森