

国内外部分大型医院网站“患者服务功能”现状分析

曹 茹,王锦帆

(南京医科大学医政学院,江苏 南京 210029)

摘要:通过搜索引擎查找世界7国30家大型医院网站进行栏目统计,为我国医院网站建设与完善提供借鉴。在国家医改取得明显成效的形势下,医院作为医疗卫生行业的中坚力量,需要建立高水平的网站,满足互联网高速发展下日益增多的患者需求。

关键词:大型医院;医院网站;患者服务;医患沟通

中图分类号:R197.3

文献标识码:A

文章编号:1671-0479(2012)02-107-04

进入21世纪后,人类空前规模地应用电子技术服务于医疗领域,尤其是互联网的普及使传统的医疗模式发生根本性的变革^[1]。医院网站是医院实行对外交流和宣传的主要窗口,是反映医院各项建设成果的发布平台,是整体反映医院和各科室形象的主要媒体之一^[2]。面对飞速发展的网络科技以及随之而来网络使用人数的激增,国内外医院纷纷建立了自己的网站。在中国,随着互联网技术的发展和网民人数的快速增加,互联网已经成为信息传播和知识扩散的主要载体。据中国互联网络信息中心(CNNIC)最新测算显示,截至2011年9月,中国网民规模达到4.97亿,互联网普及率为37.1%^[3]。有41.6%的网络科普用户关注医学方面的科普知识^[4]。随着互联网的快速推广及应用,人们将越来越多地从网上获取信息,巨大的网络使用人数为医院网站发展提供了巨大前景。

一、研究对象与方法

鉴于医院网站建设发展水平一般与医院规模呈正相关,为了较好地吸取可供借鉴并适合我国国情的经验,笔者通过医学导航(<http://www.meddir.cn/>)检索国内三甲医院及国外医院列表,在考虑了区域、规模、声誉等因素后选取了国内及国外(美国、加拿大、英国、澳大利亚、新加坡、日本)各15家大型医院网站,用百度和Google对样本医院网站进行搜索,浏览各家医院网站后对其患者服务功能信

息归类、记录,记述特色栏目,点明国内外相同及不同之处,旨在为今后我国医院网站提供可借鉴的建设方向。网站访问调查时间截止到2011年10月20日。

二、调查结果与分析

调查的30家医院均建立门户网站(医院名称及网址见表1、2),建站率100%,页面清晰大方、版块简单明朗,域名简单易记,便于查阅,信息更新及时。其中哈佛大学附属麻省总医院还注册了2个网址,皆可迅速链接到该院网站。

查询相关文献,极少有对医院网站“患者服务功能栏目”的具体界定,本研究做如下界定:广义上,帮助患者了解医院、对患者就医有帮助的栏目都是患者服务功能栏目;狭义上,能提供患者最为关心、最感兴趣,符合患者实际需要的栏目为患者服务功能栏目。据笔者对南京市部分医院患者的调查,患者对医院网站中专家介绍、收费标准、疾病知识、医患交流等几项需求最多。本文就以这些栏目为切入点,对国内外大型医院网站患者服务功能建设现状进行描述,摆出实例,为我国医院网站建设提供借鉴。

(一)就医指南服务

1. 地理位置及交通

受调30家医院皆在易查找位置列出此类信息,国内多以地图标出位置或文字描述公交线路,如南京医科大学第一附属医院网站上的“医院位置”细化

收稿日期:2012-02-27

作者简介:曹茹(1987-),女,江苏连云港人,硕士在读,研究方向为医院经营管理;王锦帆(1960-),男,浙江永康人,教授,研究方向为医患沟通学。

表1 世界6国15家大型医院网站建站情况

	国家	医院名称	医院网址
1	美国	约翰霍普金斯大学附属医院	http://www.hopkinsmedicine.org
2	美国	哈佛大学附属麻省总医院	http://www.mgh.harvard.edu
			http://www.massgeneral.org
3	美国	芝加哥大学医疗中心	http://www.uchospitals.edu
4	美国	加利福尼亚大学旧金山医疗中心	http://www.ucsfhealth.org
5	美国	杜克大学医疗中心	http://www.dukehealth.org
6	加拿大	North York General Hospital	http://www.nygh.on.ca
7	英国	King's College Hospital	http://www.kch.nhs.uk
8	英国	Concord Hospital	http://www.concordhospital.org
9	澳大利亚	St Andrew's Hospital	http://www.stand.org.au
10	新加坡	Singapore General Hospital	http://www.sgh.com.sg
11	新加坡	National University Hospital	http://www.cgh.com.sg
12	日本	东京医科大学医院	http://hospinfo.tokyo-med.ac.jp
13	日本	京都大学医学部附属医院	http://www.kuhp.kyoto-u.ac.jp
14	日本	名古屋大学医学部附属医院	http://www.med.nagoya-u.ac.jp
15	日本	东京大学医学部附属医院	http://www.h.u-tokyo.ac.jp

表2 中国9地15家大型医院网站建站情况

	地区	医院名称	医院网址
1	北京	中国医学科学院北京协和医院	http://www.pumch.cn
2	北京	解放军总院(301医院)	http://www.301hospital.com.cn
3	北京	北京大学人民医院	http://www.pkuph.cn
4	上海	复旦大学附属华山医院	http://www.huashan.org.cn
5	上海	上海交通大学附属瑞金医院	http://www.rjh.com.cn
6	上海	上海交通大学附属仁济医院	http://www.renji.com
7	广东	中山大学附属第一医院	http://www.gzsums.net
8	广东	广东省人民医院	http://www.e5413.com
9	江苏	南京大学医学院附属鼓楼医院	http://www.njglyy.com
10	江苏	南京医科大学第一附属医院(江苏省人民医院)	http://www.jsph.net
11	浙江	浙江大学医学院附属第一医院	http://www.zy91.com
12	陕西	西京医院(第四军医大学第一附属医院)	http://xjwww.fmmu.edu.cn
13	湖北	华中科技大学同济医学院附属同济医院	http://www.tjh.com.cn
14	湖南	中南大学湘雅医院	http://www.xiangya.com.cn
15	四川	四川大学华西医院	http://www.cd120.com

为“地址”、“交通”、“地理位置”、“院内分布”,详细直观且实用;国外医院网站有来访路线指导仪,输入患者出发地会显示出详细的交通线路指导图,并附文字,还有长短期住宿安排、建议、预约电话及网站等内容,美国约翰霍普金斯大学附属医院网站上的“Maps Directions”有医院所在地巴尔的摩旅游指南,直接链接到该城市旅游网站(<http://baltimore.org>),提供多种人性化服务。

2. 门诊及住院

全部医院皆有此类信息,国内医院多归类到“医疗服务”,而国外多归类到“患者服务”,在为患者服务的意识上更为明确。如四川大学华西医院网站上的“医疗服务”以清晰细致的几个小栏目列出所有信

息,加利福尼亚大学旧金山医疗中心网站上的“For Patients”还提供了书店、公园、患者支持、患者教育等信息。

3. 医院、科室、专家情况

国内外医院都有相关文字、图片介绍。南京医科大学第一附属医院临床及医技科室皆有网站,界面大方简单但内容详细丰富。国外医院网站多介绍医院服务理念、医务人员及患者的权利与义务、医院特色服务、重点专科、医生介绍及环境,英国 Concord Hospital 网站上的“Physician Finder”可以查看医生信息,提供电话、传真等。

4. 预约挂号

只有3家受调医院没有预约挂号,其余

27家医院的预约挂号信息有83.3%位于网站首页,如南京医科大学第一附属医院“门诊挂号”以现场、电话、短信、网上挂号多种途径方便挂号,患者可提前安排就医计划减少候诊时间;国外医院功能更详实,哈佛大学附属麻省总医院网站上的“Appointments Referrals”不仅可预约医生,还可选择相关科室,也有预约前后相关事项的详细说明及常见问题解答。

(二)信息查询与共享

随着互联网的日益普及,越来越多的人需要从网上得到医疗信息和医疗方面的专业咨询。信息时代的今天,医院网站在医院信息化建设中起到不可低估的作用。只有当患者的查询需求得到合理满足,医院网站才能算是一个合格的医疗信息服务载体^[5]。

1. 费用信息及结算

国内医院皆简单罗列价格政策文件或收费信息,不提供即时价格或缴纳住院费用等。国外医院提供网上付费服务,约翰霍普金斯大学附属医院网站提供网上付费服务,哈佛大学附属麻省总医院网站的患者及家庭服务栏目提供账单及保险服务,英国 Concord Hospital 网站提供医疗费电子邮件提示服务。

2. 药品、检验检查结果查询及说明

调查中,5家国内医院提供用药咨询服务,8家医院提供简单的检查检验结果查询,北京大学人民医院网站上的“求医问药”列出疾病、化验、药物查询等条块,可查到相关详细信息,协助患者搞清病情。杜克大学医疗中心网站上的“Pharmacies”关注用药安全及质量,服务不同患者群体。

3. 方便链接与站内搜索

医院网站设计应体现以患者为中心的现代医学模式,要从患者的角度考虑,通过引导性文字、图形、链接或站内搜索等方式提供全面、有效、连续、适用、方便的信息和服务,医院网站操作要简便、易用,内容分布合理,符合浏览者的行为习惯,便于浏览和快速查找到想要的信息。据调查,有友情链接的为9家,有站内搜索的为22家,大多数医院还是能够考虑到网站使用的方便快捷性。

(三)医患互动交流

医患互动类栏目提供了医患直接交流的平台,让患者切实感受医院服务的全面性,不仅方便患者,还可听取患者意见,改进工作。调查发现,中日医院多通过电话、信箱、在线咨询、满意度调查等形式,欧美医院在 Twitter、Facebook、YouTube 等社交网络及微博、视频服务方面应用更多,而满意度调查通常是通过患者随访形式完成。国外医院网站还宣传患者

家属参加临床治疗、康复计划,设立信息专区,只要访问者留下地址或邮箱并填好需要信息的具体内容,一般医院会在一周之内邮寄给访问者,既服务了患者,又有力地宣传了医院。

(四)健康宣教

国内医院通过常识教育、讲座、咨询等形式发挥健康教育功能,咨询服务回复的质量不高,用户在提出问题后虽有答复,一般都是给予“到医院的相关科室进行检查确诊等建议”。

(五)志愿者服务与捐赠事宜

国内医院网站在志愿者服务活动方面少有体现,而国外医院网站基本上皆有志愿者招募相关信息,美国志愿者服务工作是以社会服务部承担具体工作,除了基本的患者服务外,还要负责来访者接待等工作,极好地衔接了医疗与社会事务。国内医院可能由于体制等方面的原因,没有捐赠事宜信息,而国外医院,尤其是美国医院都有专门的栏目,有意者可以通过网站与医院董事会取得联系,洽谈事宜。

三、建议

受调医院网站患者服务功能建设水平较高,在为患者服务功能上各有所长,归纳以下几点以供借鉴。

(一)贯彻为患者服务宗旨

医院只有给患者提供良好的服务才是对医院最好的宣传,医院网站无论是在外观设计上还是内容安排上,都要从患者的角度进行策划,充分体现“患者至上”的宗旨^[6]。提供就医前、中、后所有信息,还可通过术后留言、即时语音视频等方式实现出院康复、诊疗效果随访工作,把医院为患者服务的宗旨贯穿到医院网站建设中。

(二)电子商务的深入应用

电子商务使医院加快了服务传递速度,为患者节约了就医全过程的时间和费用,国家卫生机构日益重视电子商务的建立。浏览国外医院网站,电子商务应用形式多样,按照蔡宏伟《大型医院网站内容设计》^[7]中对医院网站发展阶段界定来看,国内医院网站已基本由信息阶段转化为交互阶段,今后应结合卫生行业特点、国家配套政策法规等积极探索电子商务在网上付费、酒店预订、往返票务预定等方面的应用,加速与国际接轨。

(三)社交应用在医患互动交流上的尝试

医学博客和个人主页上的医学博客内容多以医务人员自己的心得体会、学习感受、个人观点为主,也会包含一些其他观点或资源的引用,值得学习借

签,也可以在其中的留言板与作者交流^[8]。近年来“护士微博门”、“南昌防艾护士微博传温情”等事件说明,博客与微博可以成为激化医患矛盾的激化剂,也可能成为缓解医患关系的润滑剂,医院网站可以探索利用博客、微博的积极作用,发挥互联网在人际关系建立、维系、发展中的重要作用,促成医患之间互相体谅的良好氛围。

(四)丰富医院信息共享内涵

网络资源共享的公开性和便捷性使得患者可通过互联网搜寻相关信息,降低医患信息不对称性,改善医患关系、提高医疗质量。医院网站可结合本单位实际情况及患者需求提供覆盖医疗保险、药物应用、检查结果等信息的查询,还应有检查正常值范围、临床意义的信息,或直接关联到政府网站,提供权威及时信息,让患者明白就医、踏实就医。

(五)注重志愿者服务及捐赠栏目建设

医院的志愿者服务活动以方便群众看病就医和提高健康素质为主要内容,而医院网站应提供一个展示与沟通的平台,让更多人理解并投身于志愿者服务,拉近医患关系,逐步丰富志愿者服务内容,更好地协助医院服务患者。欧美医院重视捐赠栏目建设,这与欧美国家民众的基督教信仰有关,相信此栏

目的建设对发展医疗事业、服务患者不无裨益。

参考文献

- [1] 刘林森. 美国加快推进医疗网络化 [J]. 上海信息化, 2005(12):84-85
- [2] 曾凡,黄昊,王禾,等. 医院网站建设的实践[J]. 重庆医学,2007,36(23):2377-2378
- [3] 中国互联网络信息中心. 第70期互联网发展信息与动态[EB/OL].[2011-12-20]. http://www.cnnic.cn/research/zx/qwfb/201110/t20111031_23238.html
- [4] 中国互联网络信息中心. 中国科普市场现状及网民科普使用行为研究报告[EB/OL]. [2011-12-20].http://www.cnnic.cn/dtygg/dtgg/201109/t20110922_22910.html
- [5] 尹琳,张春瑜,张何明,等. 医院网站建设与管理的实践探索[J]. 中日友好医院学报,2011,25(4):251-252
- [6] 于丽艳,荆丽,刘欣欣. 积极推进医院网站建设拓展医院宣传新领域[J]. 医学信息学杂志,2011,32(6):29-31
- [7] 蔡宏伟,苏博,刘鉴汶,等. 大型医院网站内容设计[J]. 中华医院管理杂志,2002,18(4):235-237
- [8] 陈萍,安辉,叶敏. 互联网上医学信息的分布与获取[J]. 中医教育,2010,29(2):80-82

Construction status analysis of some large hospitals' portal patient service in China and abroad

CAO Ru, WANG Jin-fan

(School of Health Policy and Management, Nanjing Medical University, Nanjing 210029, China)

Abstract: On the Internet, a portal is a site that consists of links to other websites. The article analyzed portals' online patient service of 30 large hospitals from 7 countries through search engines and introduced some characteristic columns to give some advice for our hospital website construction and improvement, then advanced that with the development of Internet, hospitals which serving as the backbone of China's healthcare industry should establish high-level websites to meet the increasing demands from patients.

Key words: large hospital; hospital website; patient service; doctor-patient communication