

民有所呼 / 我有所应

点题·爆料邮箱: mssd@xmwb.com.cn 线索一旦采用 即付稿酬

# 上海多家医院开通了微信服务和官方 APP 方便患者就诊

## 移动医疗“成长的烦恼”有待化解



在不久前召开的世界互联网大会上,“掌上医院”“微医疗”成为关注热点。传统的医疗领域利用信息技术的发展改变原来的诊疗模式,预约挂号、教育科普、医疗信息查询等依托“互联网+”的概念,针对原先挂号难、看病难的情况给出了一些智慧化的处理办法。

### 微信挂号令患者受益

2015年7月,国务院办公厅发布《关于积极推进“互联网+”行动的指导意见》,提出“到2018年在健康医疗领域互联网应用更加丰富,公共服务更加多元,社会服务资源配置不断优化”的发展目标。近年来,上海已有多家医院开通微信服务和官方APP,并在“移动医疗”领域实现了常态化应用。

5岁男童浩浩近一个月来反复咳嗽,母亲袁女士请了半天假带他去上海市儿童医院看病。路上,袁女士提前用微信挂了儿内科门诊号,母子俩抵达沪定路院区付费后,等了10分钟就轮到就诊。袁女士说,自从儿童医院2014年开通微信服务号后,在微信上预约挂号已成为一家人的习惯。

家住浙江的李女士正在备孕,却患上子宫内腺非典型性增生,当地医院建议她摘除子宫。她上网查询到复旦大学附属妇产科医院治疗这方面疾病的专家陈晓军,但号却非常难挂,网上始终提示“号源已满”。一筹莫展时,她突然在微信预约页面上看到了“对症预约”的按钮,连忙按照要求将病情详细描述并提交,半天后,她得到了预约成功的答复。“想不到现在微信不仅能预约,还能申请加号,解



患者通过微信挂号可选择医生

本报记者 陈梦泽 摄

决了我的燃眉之急。”

这两年,上海不少医院都开通了微信公众号,并将预约挂号的入口放了上去,方便市民通过手机实时查看各类门诊号源,实现预约挂号的功能。据市儿童医院统计,微信用户90%以上是25至45岁的年轻家长,手机玩得灵活,容易接受就诊新模式。现在每天通过移动客户端的门诊预约占总量的30%,这个势头还在增长。

复旦大学附属妇产科医院微信负责人告诉记者,移动医疗的运用也成了对抗“号贩子”的一个有效手段。“因为预约要实名制,还要绑定手机号,我们规定同一个手机号码只能绑定3个身份证号,一定程度上打击了黄牛利用多个身份证号码来预约挂号的行为。”

### “三长一短”得到缓解

医院里挂号、候诊、付费排队时间长,看病时间短,“三长一短”成了诠释“看病难”的流行说法。“自从我们开通了微信挂号,对接一站式自助服务后,平均每位用户在医院逗留时间比以往缩短1.34小时。”儿童医院微信平台负责人说,因为带幼儿出门看病通常要带一大包东西,有些还要推手推车,两个大人手忙脚乱,微信服务窗口特别适合家长,不用

抱着孩子一次次排队。

事实上,尝试用移动医疗手段来攻克看病难题的,不仅是三级医院。市民陈老伯平时有个小毛病,一般首选家门口的公利医院。自从儿子替他下载并教会他使用“掌上医院”后,从挂号、付费到看报告,都在手机上完成。陈老伯乐坏了,不但看病时间缩短,连核磁共振的影像图片也能在手机上看到,保存和查询起来方便多了。

除开通微信、APP外,大部分医院还入驻了各种互联网医疗服务平台。移动医疗提供了一套全流程服务,节约时间,改善患者就医体验;对医院来说,减少了病人在医院停留的成本,一定程度上改善了医患关系。

### 医患互动效率提高

程颺是上海市第十人民医院骨科明星医生,擅长关节镜微创治疗,去年移动端预约量占全院第一。他认为,对患者来说,当身体遇到疾病,多数人不是上网搜索、托人询问就是在多家医院间来回就诊,试图找到最合适的医生;对医生来说,很多专科医生每天要面对许多缺乏指导的患者,导致他们要花费很大的时间和精力在简单疾病的诊治、指导和教育上,造成医疗资源配置的不合理。

“有了互联网手段,患者不再病急乱投医,而我也通过这种方式获得了许多‘合适’的患者,我们都提高了效率。”程颺认为,移动医疗服务还是一个医患互动的平台,问答、知识科普可以实现对患者的有效分诊及合理引导,让真正有需要的人到适合的地方去就诊。

移动互联网连接了医院和患者,最大化实现“以患者为中心”,并提供大量个性化与增值服务。儿童医院有个王牌栏目“家长学校”,从热门话题调研到报名,都是通过微信完成,每期招募100多名家长参与线下专家讲座,如今已举办64期,话题涉及矮小症、幼儿意外伤害、过敏性鼻炎等,约7000人次参与。今后院方还将尝试线上微课堂、音频直播等方式,让更多家长听到讲座。

岳阳中西医结合医院的微信经常会推送结合时令特点的中医养生知识,进行科普问答,但并不开展诊断活动。许多疾病的症状和原因复杂,患者个体差异明显,因此移动医疗并不能完全替代面诊以及医患沟通,对中医来说,望、闻、问、切四诊更是只有面诊才能实现。

### 缺乏政策约束与保障

移动医疗正在经历成长期,仍有不少“烦恼”。比如,患者需实名制绑定,且病历、检查化验结果全部都能查到,如何解决数据的公开和利用所带来的安全隐患?又比如,微信挂号面临与现场挂号同样的现状:专家号一号难求,有些普通医生的号乏人问津,如何实现灵活化、个性化设置,缓解挂号不均?

据了解,已有部分医院开通了微信、支付宝支付通道,但目前为止还没有实现真正的医保实时结算。只要医保卡的支付环节没有实现互联网化,个人账户余额没能实现手机支付,便捷程度还是会打折扣。而一旦支付环节被打通,如何进行费用管控,也将成为一个新问题。

业内人士表示,移动医疗仍处在无序发展状态,医院有自己的微信和APP,也加入了第三方平台,各家“百花齐放”但缺乏规范和行业标准,缺乏认定互联网医疗行为责任的机制。从长远看,如果没有相应政策作为约束和保障,一旦出问题,对行业的打击会很大。

本报记者 左妍



## 围绕患者提供精准服务



上海市儿童医院院长于广军认为,作为医院发展的高级阶段,移动医疗的核心价值在于“以患者为中心”,围绕患者需求“因需而变”,用现代化的信息技术作为支撑,产生价值提升医疗服务的效率。但跟线下医疗一样,移动医疗的本质也是解决问题,不管技术手段如何进步,关键是要能解除或缓解患者的病痛,维护和促进大众的健康。

在他看来,医疗服务具有不确定性,传统医疗服务具有区域垄断性和信息不对称性,但移动医疗可以突破时空距离和区域围墙,对医疗服务产生改变,促进专业细分。这种新模式固然还有许多问题待规范,但其发展方

向应该是创造良好的用户体验,并根据数据资源对不同用户需求进行精准服务。

此外,应积极利用移动端管理数据的优势,对患者进行监测,将治病扩展到全程健康管理。一个医生全面掌握患者的健康数据后,就可以管理成百上千的患者,并和他们方便地交流。通过建立信息化平台,将基层卫生机构到三甲医院的数据综合联系起来,这样才能方便患者在不同的医疗机构顺利就诊和完成信息衔接。

于广军坚信,移动医疗的未来发展一定还会呈现从机构到家庭、从医疗到健康、从环境到生活的全方位人文关怀。“就像我们医院的宗旨是‘为儿童服务就是幸福’,希望移动医疗的便利,提升我们为儿童服务的水平。”

本报记者 左妍

## 用专业知识打败“伪科学”



据统计,目前国内移动医疗APP已达约2000个,各类健康和养生类微信公众号就更多了。“网上的知识东搬西抄,大多不准确,如果不加辨别照着做,可能会对身体带来伤害。”复旦大学附属妇产科医院护理部副主任、国际母乳喂养师团队负责人王靖认为,各大医院通过APP、公众号途径向公众传播准确、客观的知识是很有必要的。

王靖和她的团队开了“红房子母乳喂养微资讯”账号,每周推送有关母乳喂养的知识。“临床上会碰到各种问题,比如乳汁少怎么办、得了乳腺炎怎么办等,如果我们把具有共性的问题整理成文字,可以指导更多具

有相同困扰的新手妈妈。”王靖认为,随着二孩政策的放开,会有更多女性需要这方面的知识,可是网上众说纷纭,难以辨别真伪。如果有来自医院、医护人员的专业知识,不仅能够让妈妈少走弯路,让宝宝们获益,对于医生护士本身来说也有帮助。“我们写科普文章,要翻阅查询很多资料,这就是个不断学习和进步的过程,提高业务能力;同时,如果遇到我写过的问题,那就不需要反复对病人说很多同样的话,直接让她们去阅读文章,收藏好就行了。”

如今,账号已运行半年多,医院吸收了大批特定的病人。上周,已有出版社和王靖团队联系,决定将这些素材汇编成科普读物,作为2016年献给广大新妈妈的一份礼物。

本报记者 左妍