

# 微信公众平台预约在民众核酸检测中的应用探讨

陈金辉, 肖旂莉, 沈周敏, 陈佳, 王赛辉

湖南省人民医院(湖南师范大学附属第一医院), 湖南 长沙 410006

**关键词:** 微信公众平台; 预约; 核酸检测

**中图分类号:** R197.324 **文献标识码:** B **文章编号:** 1006-3110(2021)07-0896-02 **DOI:** 10.3969/j.issn.1006-3110.2021.07.033

当前,我国新冠肺炎疫情防控工作已从应急状态转为常态化防控。早诊断、早隔离、早治疗可降低病毒传播的风险,因此快速准确的实验室诊断尤为重要<sup>[1]</sup>。2021 年 1 月,随着春节临近,国家卫生健康委在国务院联防联控机制发布会上表示,返乡人员需持 7 日内核酸检测阴性证明,由政府进行网格化管理,同时做好隔离场所和检测能力的准备。目前核酸检测是诊断新型冠状病毒感染的最直接证据,为让返乡人员及时检测,湖南省人民医院开通了微信公众平台新冠病毒核酸检测预约服务,民众可在手机上进行核酸检测申请、缴费、结果查询。只需要在手机微信公众号关注“湖南省人民医院”,完成“绑定健康卡-申请核酸检测-支付”的步骤,按预约时间到院完成检测,就可在平台查询到结果。与现场预约核酸检测比较,微信公众平台预约在民众核酸检测中能缩短在院采集核酸检测时间及结果等候时间,提高检测效率及民众满意度,有效避免了人群聚集,尤其适用于国家新冠肺炎疫情防控及医院感染控制管理要求,值得推广应用。

## 1 微信公众平台预约核酸检测服务平台建立

湖南省人民医院作为一家大型综合性三甲医院,除担负日常的医疗诊治工作外,同时承担省内突发公共卫生事件应急指挥中心工作,参与指导、保障全省疫情防控工作。为方便民众更为便捷预约和使用医疗设备,节约排队等候时间,在服务民众的同时增强医院的品牌效应,湖南省人民医院已于 2015 年建立微信公众平台,用于发布医院的介绍、专家信息、专业特色学科和实用科普知识等。2021 年 1 月,随着春节将至民众返乡,新冠病毒核酸检测需求大量增加,为让民众及时完成检测、知晓结果,同时减少人员聚集,达到国家疫

情防控要求,经医院领导和各职能部门商议成立专项督查组,并在全省率先决定开通微信公众平台申请预约核酸检测服务。医院在微信公众平台特增设“核酸检测”预约服务,主菜单个人中心选择“我要绑卡”,支持自行添加就诊人的信息,包括姓名、身份证号码、手机号等。接口支持与银行账户关联,为患者提供自助缴费功能。并与医院信息系统(HIS)等系统对接,可以在线查询就诊、检查、检验结果。

## 2 微信公众平台线上预约核酸检测流程

应用微信公共平台分时间段线上预约核酸检测,可减少民众挂号排队、手工填写个人信息、门诊排队找医生开单、排队交费、在院等候、返院取结果的步骤,相比现场预约核酸检测,其流程使民众更方便快捷。

**2.1 服务入口** 打开手机微信,在【查找公众号】中搜索“湖南省人民医院”,关注医院微信公众号。

**2.2 建档或绑定电子健康卡** 点击【个人中心】,选择【我要绑卡】,输入个人 18 位身份证号,可点击【查询】按钮直接获取湖南省人口信息库中的个人信息一键绑卡,外省患者请手动填写个人姓名和地址信息,输入手机号码后【建卡并绑定】。

**2.3 核酸检测** 点击【医院就诊】-【核酸检测】-选择院区,支付相关费用,根据推送提示前往指定地点打印条码、采集标本。

**2.4 报告查询** 点击【个人中心】-【报告查询】。即可一键查询核酸结果,也可以凭身份证到医院自助查询机上打印纸质报告。

## 3 微信公众平台预约与现场预约核酸检测项目效果比较

2021 年 1 月 21—31 日,核酸检测人数共 25 121 人,通过微信公众平台预约 10 928 人(占 43.5%),现场预约 14 193 人(占 56.5%)。将微信公众平台预约与现场预约效果进行比较,结果显示挂号耗时、核酸采

**基金项目:** 2020 年湖南省教育厅项目(20C1158)

**作者简介:** 陈金辉(1984-),女,湖南邵阳人,硕士,主要从事临床护理及护理管理工作。

**通信作者:** 肖旂莉, E-mail: 31307598@qq.com。

集平均等候耗时、核酸结果平均等候耗时微信公众平台预约均显著低于现场预约;满意度比较,微信公众平台预约显著高于现场预约,结果差异均有统计学意义( $P<0.05$ ),见表 1。

表 1 微信公众平台预约与现场预约核酸检测项目效果比较

项目	微信组	现场组	$t/\chi^2$ 值	$P$ 值
预约耗时(min)	2.56±0.56	34.80±5.92	645.21	<0.001
采集等候耗时(min)	2.03±0.45	11.56±0.85	1 140.71	<0.001
结果等候耗时(min)	245.86±5.67	365.07±4.42	1 814.08	<0.001
满意度调查(%)	99.0	92.0	4.188	<0.05

## 4 微信公众平台预约服务意义

4.1 信息化建设利于医院发展 随着生活水平的不断提高,人们追求健康的意识不断增强,快速的生活节奏让人们更喜欢从“短小精悍”的资讯中获取有益信息。微信公众平台充分发挥自身优势,以“微”立“效”,把庞大而丰富的信息浓缩为“精华”信息<sup>[2]</sup>。医院的信息系统发展完善程度决定医疗服务质量的优化层次,通过微信公众平台预约的建设,可有效缓解“四长”(挂号时间长、缴费时间长、采集核酸等候时间长、等候结果时间长),减少非医疗时间占比,提高医院门诊业务和患者的就诊效率,提高医院管理水平,促进医院高效发展<sup>[3]</sup>。

4.2 微信公众平台预约利于疫情防控 在新冠肺炎疫情防控常态化的当下,多渠道的就医流程需要医院多部门进行联合应用推广。由专业人员指导防护,由志愿者对首次就诊的患者和家属进行操作演示和讲解,并在院区自助设备机设置醒目的操作指南进行引导,提升自助渠道使用率<sup>[4]</sup>。湖南省人民医院微信公众平台预约,手机办理挂号缴费、分时间段预约等手续,大量缩短患者在院排队等候时间,避免人员聚集,减少患者奔波劳累,有效缩短了非医疗时间,提升了医疗服务水平,提高了患者满意度,是医院建设的必然趋势<sup>[4]</sup>。而微信公众平台预约核酸检测,简化了患者就医流程,缩短排队等候采集核酸时间,有效减少人员聚集,患者根据取单凭证提示时间前往自助机扫码领取检验报告单或者直接使用手机查询结果,节省患者及

家属来回奔波时间,知晓结果方式更灵活快捷,有效保护患者隐私,降低错领报告单的发生率<sup>[5]</sup>,有效减少医院运营成本,更符合国家及医院疫情防控要求。因此,微信公众平台预约核酸检测可在医院中推广应用。

4.3 医院现代化信息功能仍待完善 目前在北京、上海、深圳等城市均已实行微信公众平台预约功能,民众反响良好。而由于初步推行微信公众平台号预约核酸检测服务,仍存在宣传未普及、部分民众暂未知晓、部分老人操作困难以及民众担忧信息泄露等问题,这是湖南省人民医院正在努力完善的方向所在。当下我国公立医院医疗服务仍缺乏现代化的服务理念和服务措施,为满足患者及家属对高质量医疗服务的需求,提高医疗服务质量,减少医患矛盾的发生,针对当前存在的问题<sup>[6]</sup>,设计并实施基于人性化角度的信息化服务与措施已势在必行。微信公众平台作为医院对外品牌宣传和技术服务推广的窗口,下一步将尝试互联网医院、医联体转诊等流程纳入微信公众平台中<sup>[7]</sup>,从根源解决患者“看病难看病贵”的问题,真正减轻患者负担。同时,多部门联合推进疫情防控工作,运用微信公众平台预约核酸检测,现代化信息建设将逐步完善全方位多角度的人性化服务,切实缓解国家、社会、医院、民众压力<sup>[8]</sup>。

## 参考文献

- [1] 韩一芳,张锦海,汪春晖.严重急性呼吸综合征冠状病毒 2 检测方法的研究进展[J].医学研究生学报,2021,34(2):205-210.
- [2] 曹琨,张世霞.微信公众平台在医院运营和服务中的应用研究[J].电子技术与信息工程,2017,5(16):76-78.
- [3] 娄响,黄健,王钰,等.医院门诊自助服务系统使用率的多因素分析[J].中国医院管理,2016,36(8):46-48.
- [4] 张家庆,赵迎,吴东峰,等.全渠道多费别移动支付平台的建设与应用[J].中国数字医学,2019,14(2):32-33.
- [5] 沈迪,刘丽华,高博,等.基于大数据的数字化门诊流程再造探讨[J].中国医院管理,2017,37(6):44-47.
- [6] 张良,栾瑞,张红利,等.人性化视角下医院急诊科一站式服务的实施与优化[J].中国医院管理,2015,35(7):42-43.
- [7] 陆婷娟,斯友良,李洁.“互联网+”模式下门诊流程再造[J].解放军医院管理杂志,2019,26(10):916-919.
- [8] 周金平,岳丽青.多部门网格化管理在新型冠状病毒肺炎疫情期间综合医院陪护管理中的应用[J].护理学报,2020,27(14):49-51.

收稿日期:2021-03-01