

# 微信公众平台在健康体检预约中的应用

彭玉梅 许国琼 (通讯作者)

(重庆医科大学附属第二医院体检中心 重庆 400010)

**摘要:**目的:探索在健康体检预约中借助微信公众平台的作用效果。方法:抽取 2021.5-2022.6 健康体检者纳入研究,共 300 例,分为两组,分组方法选择随机数字表法。对照组 150 例按照常规的体检方式,在咨询医生的帮助下,勾选体检项目,由前台录入项目后进行指引单的打印,完成体检登记。观察组 150 例通过微信公众平台提前进行预约,在终端机进行指引单的打印,完成体检登记。记录两组登记时间,比较体检满意度。结果:观察组登记时间要短于对照组,总满意度要高于对照组 ( $P < 0.05$ )。结论:微信公众平台在健康体检预约中运用,可以为体检者节约时间,同时避免服务满意度下降的问题。

**关键词:**健康体检;预约;微信公众平台

由于现代人工作节奏的不断加快,心理压力呈显著上升趋势,亚健康状态普遍存在,参与健康体检的人数每年都在增多。然而,现在很多体检者对于体检工作存在很多看法、意见,比如体检高峰时段人满为患,工作秩序比较混乱,体检登记时间过长,无法自行决定体检时间等<sup>[1]</sup>。这容易引发医疗纠纷,降低体检满意度。微信公众平台是人们最常用的获取资讯、处理社交事务、办理社会业务的平台,基于此,文章对微信公众平台在健康体检预约中的应用进行了研究,以期对提高体检预约工作效率有一定的借鉴作用。

## 1 资料及方法

### 1.1 资料

抽取 2021.5-2022.6 健康体检者纳入研究,共 300 例,包括个人体检者以及单位同意可以自主选择体检项目者,可熟练运用微信,自愿参与此项试验。按随机数字表法分为对照组和观察组,每组 150 例。【对照组】:男:女=90:60;年龄:30-50 ( $41.33 \pm 4.20$ ) 岁。【观察组】:男:女=85:65;年龄:31-52 ( $41.38 \pm 4.18$ ) 岁。组间资料对比,  $p$  值  $> 0.05$ 。

### 1.2 方法

对照组采用常规的体检模式,在体检当日准时抵达体检中心,接受咨询医师的询问,为其选择体检项目,前台则将个人信息以及选择的体检项目录入系统并打印指引单,在导检护士的指导下,按顺序进行体检检查。

观察组提前自行登入体检中心的微信公众平台,找到预约栏目,进入预约流程,选择个人体检或者团体体检项目,如果是个人体检需要将基本信息录入,并填写健康问卷,随后选择体检项目,如果是团体体检可以扫描二维码进行预约,在确定身份信息后确定体检套餐,体检套餐包括固定套餐以及自选项目。一旦确定了项目,就可以在线查看每日预约量和剩余预约量,在线合理地预约体检时间,避开体检高峰期,最后进行网上确认、付款。在体检当日,体检者可以凭本人身份证到网上预约终端机上直接打印指引单,体检流程照常按照导检护士的指示进行。

### 1.3 观察指标

(1) 对两组登记时间(以体检者到体检中心为时间起点,打印指引单并完成登记为时间截点)进行比较。

(2) 满意度采用本中心自行设计的问卷进行调查,分为不满意、比较满意、满意三个层次,满意度为非常满意、满意率之和。

### 1.4 统计学方法

文中计数、计量资料均利用 SPSS20.0 软件处理,  $P < 0.05$  表示对比数据有很大差别。

## 2 结果

### 2.1 两组登记时间比较

对照组登记时间 ( $16.69 \pm 2.68$ ) min 和观察组登记时间 ( $10.73 \pm 1.66$ ) min 对比,统计值存在明显差异,观察组要短于对照组 ( $P < 0.05$ )。

### 2.2 两组满意度比较

两组总满意度对比,统计值存在明显差异,观察组要高于对照组 ( $P < 0.05$ )。

表 1 两组满意度对比[n (%) ]

组名	n	非常满意	满意	不满意	满意度
对照组	150	80 (53.33)	50 (33.33)	20 (13.33)	130 (86.67)
观察组	150	100 (66.67)	45 (30.00)	5 (3.33)	145 (96.67)
$\chi^2$	-	-	-	-	9.818
P	-	-	-	-	0.001

## 3 讨论

随着人们对身体健康的认识逐步加深,定期体检的人数越来越多,体检中心的日工作量也越来越大。在传统体检模式中,体检者必须在体检中心完成整个体检过程,体检者先要到达体检中心,在医生的指导下进行体检项目的选择,然后打印出指引单,随后完成所有体检项目,时间成本相对而言较高<sup>[2]</sup>。另外,有很多在没有预约的情况下现场缴费的体检者,每日各时段来体检的人数并不固定,也难以确认。在体检人数不多的情况下,工作人员的工作量并不饱和,而在高峰期体检者扎堆,工作人员往往需要超负荷工作,造成了体检工作秩序的混乱,影响体检满意度<sup>[3]</sup>。

目前微信公众平台已经在各个领域都发挥着重要的作用,其具有信息传递的多样性、办理业务的便捷性以及沟通交流的高效性等优势,可完成远程信息登记,优化时间配置,缩短等待时间,大大提高体检中心的工作效率<sup>[4-5]</sup>。体检者可以通过体检中心微信公众平台进行体检信息的登记,预约体检的时间,并根据体检当天的预约情况确定自己的体检时间,这样能有效避开体检的高峰期,不需要提早到达体检中心进行排队。本研究发现,在利用微信公众平台进行健康体检预约后,患者登记时间明显缩短,满意度也进一步提高。这也证明了依托微信公众账号,借助互联网技术提供体检预约服务,有助于体检者节省时间成本,同时避免在体检高峰期出现因人力资源不足而未能给体检者提供满意服务等问题。

总之,微信公众平台在健康体检预约中应用价值较高,值得大力推行。

### 参考文献:

- [1] 顾东兴,盛军,曾斐.健康体检机构与区域全民健康信息平台互联互通项目实践[J].中国卫生信息管理杂志,2021,18(6):760-764.
- [2] 陈思,王晓红,姚莉,等.网络预约平台在健康体检中的应用[J].检验医学与临床,2018,15(16):2493-2494.
- [3] 顾东兴,盛军,曾斐.健康体检机构与区域全民健康信息平台互联互通项目实践[J].中国卫生信息管理杂志,2021,18(6):760-764.
- [4] 梁玉议,梁金镇,石美龙.微信平台在健康体检延伸服务中的应用[J].护士进修杂志,2017,32(3):211-213.
- [5] 折晔琪,张宏伟.互联网技术在健康体检中的应用[J].解放军医院管理杂志,2018,25(8):733-736.