

◁ 医疗管理 ▷

家庭医生服务模式下的远程门诊探析*

林亦好, 项丽虹

(上海市青浦区白鹤镇社区卫生服务中心, 上海 201709)

【摘要】 目的 研究家庭医生服务模式下的远程门诊的优势和局限并提出建议。方法 以2022年10月至2023年10月在上海市青浦区白鹤镇社区卫生服务中心远程门诊就诊的患者作为研究对象, 统计患者的基本情况、就诊科室与处理措施, 对150名患者进行问卷调查, 内容包括获悉途径、满意度、行为意向、需求与建议等。结果 远程门诊就诊患者共932人次, 就诊科室排在前五的分别是神经内科、骨科、消化科、内分泌科、心内科, 处理措施依次为治疗指导, 门诊就诊/预约检查, 观察随访。患者对家庭医生服务融入远程门诊和就诊流程满意, 愿意再就诊或向亲友推荐。结论 远程门诊在慢性病、老年病的诊疗上有一定优势, 家庭医生服务融入远程门诊有助于提高远程门诊就诊量和就诊质量。

【关键词】 家庭医生服务; 远程门诊; 远程医疗; 互联网+医疗

【文献标志码】 A **【文章编号】** 1672-4232(2025)05-0056-03

【DOI编码】 10.3969/j.issn.1672-4232.2025.05.015

Exploration of the Remote Outpatient Services under the Family Doctor Service Model/LIN Yi-hao, XIANG Li-hong
(Shanghai Qingpu District Baihe Town Community Health Service Center, Shanghai 201709, China)

【Abstract】 Objective: To study the advantages and limitations of the remote outpatient services under the family doctor service model and put forward suggestions. **Methods:** Patients who visited the remote outpatient service at Shanghai Qingpu District Baihe Town Community Health Service Center from October 2022 to October 2023 were taken as the research subjects. The basic information of the patients, the departments they visited and the treatment measures were statistically analyzed. A questionnaire survey was conducted among 150 patients. The content includes the channels of acquisition, satisfaction, behavioral intentions, demands and suggestions, etc. **Results:** A total of 932 patients visited the remote outpatient department. The top five departments for their visits were neurology, orthopedics, gastroenterology, endocrinology and cardiology. The treatment measures were, in sequence, treatment guidance, outpatient visits/scheduled examinations, and observation and follow-up. The patient is satisfied with the integration of family doctor services into remote outpatient visits and the medical consultation process, and is willing to visit again or recommend it to relatives and friends. **Conclusions:** Remote outpatient services have certain advantages in the diagnosis and treatment of chronic and geriatric diseases. Integrating family doctor services into the remote outpatient services can help increase the number and quality of the remote outpatient visits.

【Key words】 family doctor service; remote outpatient service; telemedicine; Internet+ medical treatment

随着健康中国建设的不断推进, 优化医疗资源配置, 实现优质医疗资源下沉, 提升基层医疗服务能力成为进一步构建优质高效的医疗卫生服务体系的工作重点, 为了解决“看病难”问题, 分级诊疗的推进刻不容缓, 健全和发展远程医疗服务、家庭医生服务是其中的重要手段。近年来, 互联网技术不断更新, 随着“互联网+医疗健康”提出, 全国远程医疗服务迅速发展^[1-2], 远程会诊广泛开展, 并取得较好效果^[3-4], 远程会诊门诊化、远程轻会诊等模式逐渐出现^[5-6], 同时, 家庭医生服务模式向“互联网+”改变, 服务范围更加丰富, 功能不断完善^[7-8]。

为推动优质医疗资源下沉, 提升基层医疗服务能力, 上海市青浦区依托健康云打造了长三角(上海)智慧互联网医院并建设了远程门诊平台, 在全区各社区卫生服务中心设置了云诊室。患者可以使用智能手机

或联系家庭医生进行远程门诊预约挂号, 并在预约时间前往社区医疗机构, 通过视频连线二、三级合作医院的专家, 获得远程医疗服务。白鹤镇社区卫生服务中心有22位家庭医生参与远程门诊服务, 自2021年8月开展远程门诊以来至2022年3月, 白鹤镇社区卫生服务中心远程门诊就诊约800人次, 在青浦区社区卫生服务中心居前位。中心在为病人开展服务的同时, 一些问题亦逐渐暴露, 对远程门诊不了解、诊前资料过少、老龄患者对智能设备不熟悉等导致了就诊效率低、医患沟通困难等问题, 造成患者就诊积极性不高。将家庭医生服务模式融入远程门诊, 对于需要远程门诊的患者, 协助患者预约并完善诊前资料, 就诊时家庭医生陪同协助沟通等, 取得了一些成效, 初步体现出家庭医生对于远程门诊的作用价值。通过统计远程门诊就诊情况, 开展问卷调查, 讨论家庭医生服务模式下的远程门诊的优势与局限, 并提出建议, 以期进一步提高家庭医生服务融入度, 提高远程门诊质量。

*基金项目: 上海市青浦区卫生健康委员会科研课题(QWJ2022-48)

1 对象与方法

1.1 研究对象

研究对象为2022年10月至2023年10月在上
海市青浦区白鹤镇社区卫生服务中心远程门诊就诊的患者。

1.2 研究方法

1.2.1 家庭医生服务模式下的远程门诊管理流程。由家庭医生获取患者的详细就诊资料(一般信息、主诉、现病史、既往史、相关体格检查、相关辅助检查、初步诊断、会诊目的)后,为患者选择合适的就诊科室,在远程门诊平台上预约,告知患者在指定预约时间前往白鹤镇社区卫生服务中心远程门诊诊室候诊。患者就诊时由家庭医生(或委托家庭医生团队成员)陪诊,向上级医生汇报患者病史、协助查体、沟通等,记录处理意见,完成就诊。就诊结束后将处理意见反馈给病人。

1.2.2 远程门诊就诊情况统计。对2022年10月至2023年10月白鹤镇社区卫生服务中心远程门诊的就诊情况进行统计,包括患者的基本情况、就诊科室与处理措施。就诊人次以每人每种疾病被诊断1次记录为1人次。

1.2.3 问卷调查。随机选取150名就诊患者进行问卷调查,内容包括获悉远程门诊途径、家庭医生服务融入满意度、远程门诊就诊满意度、行为意向(再就诊意愿和是否愿意推荐给亲友)、需求与建议等,并进行统计分析。

2 结果

2.1 患者基本情况

远程门诊就诊的932人次患者中,男性473人次(50.75%),女性459人次(49.25%),年龄 \leq 30岁38人次(4.08%),31~59岁220人次(23.60%), \geq 60岁674人次(72.32%)。

2.2 就诊科室和处理措施

参与远程门诊就诊的932人次中,就诊科室排在前五的分别是神经内科210人次(22.53%)、骨科192人次(20.60%)、消化科145人次(15.56%)、内分泌科118人次(12.66%)、心内科113人次(12.12%),具体分布见表1。参与远程门诊就诊的932人次中,按照处理措施分类依次为治疗指导446人次(47.85%),门诊就诊/预约检查317人次(34.01%),观察随访169人次(18.13%)。

2.3 患者获悉远程门诊途径与行为意向

在150份有效问卷中,84.67%(127人)的患者通过医生推荐获悉远程门诊,高于亲友推荐(8.00%,12人)和其他途径(7.33%,11人);94.67%(142人)的患者愿意再次选择远程门诊,93.33%(140人)愿意向亲友推荐该服务。

表1 2022年10月至2023年10月远程门诊
就诊科室分布情况

科室	人次	构成比(%)
神经内科	210	22.53
骨科	192	20.60
消化科	145	15.56
内分泌科	118	12.66
心内科	113	12.12
呼吸科	61	6.55
中医科	41	4.40
泌尿科	19	2.04
血管外科	16	1.72
外科	10	1.07
康复科	4	0.43
妇科	3	0.32

2.4 患者满意度与需求建议

收集的150份问卷中,97.33%(146/150)的患者对家庭医生服务融入远程门诊满意,94.67%(142/150)的患者对远程门诊就诊过程满意。对远程门诊和家庭医生服务提出的需求建议有:能在就诊时间安排上更加合理、可以直接预约和开具检查、可以直接开具和配送药物、可查看详细处方信息。

3 讨论

3.1 远程门诊就诊情况分析

本次研究结果中,就诊人次男女比例接近1:1,年龄以60岁以上为主,这是由于白鹤镇社区卫生服务中心地处青浦较为偏远地区,老龄人口基数大,加之老龄患者更倾向于选择离家较近的社区医院,且老龄患者慢性病、老年病比例高,故老龄患者门诊就诊频次高,当家庭医生在门诊或随访过程中发现患者治疗效果欠佳时,便会向患者推荐远程门诊协助诊治。

从就诊科室分布情况看,就诊科室排在前五的分别是神经内科、骨科、消化科、内分泌科、心内科。通过对各科患者就诊时主诉分析,多数患者主诉以病程较长,病情反复为特点,神经内科就诊患者主诉以眩晕、失眠为主,骨科就诊患者以关节痛、腰痛为主,消化科就诊患者以反酸、胃胀、上腹痛为主,内分泌科就诊患者多以血糖控制不佳为主,其次为血脂异常,心内科就诊患者则以眩晕、血压控制不佳为主,其次为心悸。情况符合就诊患者慢性病、老年病比例高的特征。

对远程门诊就诊后的处理措施分析,47.85%的患者在就诊结束后得到治疗指导,34.01%的患者需要至上
级医院门诊就诊或预约相关检查,18.13%的患者需要观察随访。一项对互联网医院门诊就诊需求的研究显示^[9],患者的主要需求为“门诊就诊”(占63.1%)和“治疗指导/预约检查”(占25.3%);而本次研究中得到治疗指导的患者比例接近五成,体现出了家庭医生在

远程门诊中的作用,远程门诊就诊的患者在就诊前由家庭医生完善详细病史资料,并在必要时完善相关检查,起到了“首诊”作用,且在就诊过程中,家庭医生可在上级医生的指导下进行一些体格检查,并协助沟通,这使远程门诊就诊的质量提高,在一定程度上减少了远程门诊的线上接诊局限性。

3.2 家庭医生服务与远程门诊结合的双向促进作用

家庭医生服务在远程门诊的诊前、诊中、诊后均有价值体现,同时,家庭医生参与远程门诊就诊有助于家庭医生自身业务能力的提升,进一步提高远程门诊质量。

家庭医生在门诊或随访过程中发现适合远程门诊就诊的病人,并向患者推荐远程门诊,起到宣传和筛选作用,这与患者获悉远程门诊的途径相符合。远程门诊作为一种新型医疗服务,大众对其知晓度和接受度并不高,而家庭医生与签约患者交流较为密切,受到患者信任,由家庭医生宣传和推荐远程门诊有助于远程门诊的推广应用。对于需定期前往医院就诊的慢性病患者,远程门诊是很好的选择,然而慢病患者老年人占比高,电子产品使用技能差,独自使用远程门诊平台有困难,子女往往又不在身边,家庭医生的帮助显得尤为重要。家庭医生在诊前对患者进行病史收集和补充,在诊中协助患者与上级医生沟通,提供检验检查报告,必要时可在上级医生指导下完成相关体格检查,有助于上级医生分析病情,做出指导,对于一些突发情况也可以起到解释和安抚作用,提高远程门诊就诊效率和质量。诊后家庭医生将就诊意见反馈给病人,对于患者不理解之处进一步指导和解释,进行健康宣教等,做好后续诊疗和随访,可减少远程门诊就诊时间有限的局限性。

家庭医生在参与远程门诊的过程中,更加深入地了解远程门诊的优势与局限,对远程门诊患者做出更专业的判断,并进行引导或分流,是进一步提高远程门诊质量的关键。同时,也学习上级医生的诊疗经验,补充拓展相关专业知 识,弥补不足,提高自身业务水平,提高基层医院的医疗服务能力,提高患者信任度^[10]。对于社区常见病、多发病,尤其是需要连续性治疗的疾病,如慢性病、老年病等,可以更好地做好管理和诊治,将更多病人留在基层,减轻上级医院的门诊负担,加快实现分级诊疗。

3.3 远程门诊发展建议

3.3.1 完善电子医疗信息互联互通。实现电子医疗信息(如既往就诊病史、检验检查报告)的互联互通,减少患者重复检验检查的麻烦,减轻诊前收集病史资料的负担,提高医生问诊效率,提高就诊质量,有助于提高患者对远程门诊的满意度,促进患者参与远程门诊,从而提高远程门诊就诊量。

3.3.2 优化远程门诊流程和增加服务功能。(1)合理规划远程门诊预约时间段和就诊人数,缩短患者等待就诊时间。(2)增加医生在线开具处方并配送的功能,弥补基层医院药物少的不足。(3)增加线上预约、付费检验检查功能,尤其是基层没有开展的检验检查项目,如胃肠镜、磁共振等,提前预约付费,使患者“少跑一趟”,也可减少上级医院门诊负担。(4)完善电子病历模板、检验检查导入功能,提高上级医生书写病历速度,提高门诊效率。

3.3.3 加强远程门诊宣传力度。通过多种途径宣传远程门诊,除了网络推广,也可通过线下活动引导患者体验远程门诊,比如健康讲座、义诊、企业访视等,鼓励基层医院、家庭医生积极参与远程门诊流程,增加大众尤其是老年群体对远程门诊的知晓度和接受度。

远程门诊在慢性病、老年病的诊疗上有一定优势,患者对家庭医生服务融入远程门诊满意度较高,家庭医生的参与有助于提高远程门诊就诊量和就诊质量,提高基层医院服务水平,促进分级诊疗。远程门诊的发展需要进一步完善电子医疗信息互联互通、优化远程门诊流程和增加远程门诊服务功能、加强远程门诊宣传力度。

参 考 文 献

- [1] 徐健.远程医疗应用现状、挑战及思考[J].医学信息学杂志,2021,42(9):58-62.
- [2] 李亿娟,陆柳雪,黄秋环,等.基于互联网技术的远程会诊研究进展[J].河南医学研究,2020(18):3451-3454.
- [3] 崔芳芳,纪美好,张绪,等.不同等级医院远程医疗服务实施情况调查研究[J].医学信息学杂志,2023,44(10):39-43.
- [4] 许琼芳,农诗媛,覃秋焯,等.县域“互联网+”远程医疗服务模式构建研究[J].智慧健康,2021,7(26):19-22.
- [5] 魏然,曹璐杰,张耀光,等.医共体背景下县域远程轻会诊模式的构建与评价[J].中国医院,2022,26(7):43-45.
- [6] 杜鹏,张震江,潘浩章,等.远程医疗服务质量存在的问题及改进策略[J].中华医学图书情报杂志,2022,31(11):62-67.
- [7] 刘效冰,吴颖睿.基于互联网+的家庭医生健康管理功能[J].智能计算机与应用,2020,10(4):243-245.
- [8] 杜振双,胡清福,左西刚,等.基于Citespace的家庭医生远程医疗相关研究的可视化分析[J].江苏预防医学,2023,34(4):496-498.
- [9] 邱艳,裘云庆,任文,等.“互联网+”全科医疗门诊就诊情况研究[J].中国全科医学,2018,21(13):1560-1563.
- [10] 黄发云,陈以寒.医联体背景下远程医疗应用现状研究[J].现代医院管理,2020,18(6):36-39.

通信作者:项丽虹(1985-),女,本科,副主任医师;研究方向:中医全科。

收稿日期:2024-09-23

修回日期:2024-11-07

(编辑 曹晓芸)