

四川省城乡患者就医信息获取情况的对比分析*

张文婕¹, 薛利¹, 陈饶¹, 段占祺², 刘丹萍^{1△}

1. 四川大学华西公共卫生学院 健康与社会行为学系(成都 610041); 2. 四川省卫生与计划生育信息中心(成都 610041)

【摘要】 目的 为引导城乡患者合理就医、促进分级医疗服务体系格局的建设提供四川省城乡患者获取就医信息的客观数据。**方法** 在成都市、宜宾市、遂宁市的中心城区及下属县中随机抽取不同级别的医疗卫生机构,对抽中机构内的就医患者进行抽样问卷调查(获取就医信息的渠道及信任度、关注的就医信息内容、他人意见对就医选择的影响等),并进行分析比较。**结果** 城乡患者就医信息的最主要获取渠道前三位分别均为熟人朋友、自身体验、电视,与最希望的获取渠道基本一致。城市患者对网络渠道的信任度及利用网络获取信息的比例(5.3%、10.6%)均高于农村患者(3.4%、5.5%),差异有统计学意义($P<0.05$)。医务人员信息、医院口碑与花费水平均为城乡患者最关注的就医信息内容,农村患者对花费水平信息的关注度(26.7%)高于城市患者(20.3%),差异有统计学意义($P<0.05$)。家人、亲戚朋友、医生护士的意见对城乡患者就医选择的影响位列前三,城乡患者对医生护士意见的信任度高于亲戚朋友,低于家人。**结论** 城乡患者获取的就医信息内容及他人的意见直接影响其对就诊机构的选择,应有针对性地改进医疗机构的宣传内容与模式,引导患者合理分流就医。

【关键词】 就医信息 渠道 城乡患者 分级诊疗

Medical Service Information Seeking Behaviors in Rural and Urban Patients in Sichuan Province ZHANG Wen-jie¹, XUE Li¹, CHEN Rao¹, DUAN Zhan-qi², LIU Dan-ping^{1△}. 1. Department of Health Related Social and Behavioral Science, West China School of Public Health, Sichuan University, Chengdu 610041, China; 2. Health and Family Planning Information Center of Sichuan Province, Chengdu 610041, China

△ Corresponding author, E-mail: liudanping03@163.com

【Abstract】 Objective To understand how rural and urban patients seek medical service information in Sichuan province. **Methods** A self-designed questionnaire was distributed randomly to patients who visited primary, secondary and tertiary health facilities in Chengdu, Yibin and Suining, collecting data in relation to their sources of medical service information, as well as the contents and credibility of the information. **Results** The major sources of medical service information came from friends, past experiences and television programs, which were consistent with the most desirable access channels. The urban patients were more likely to trust (5.3%) and use (10.6%) the Internet to obtain medical service information compared with their rural counterparts (3.4% and 5.5%, respectively, $P<0.05$). The most sought after information concerned about medical staff, reputation and price. The rural patients were more likely to be concerned about price (26.7%) than their urban counterparts (20.3%, $P<0.05$). The choices of patients were likely to be influenced by advices from family members, relatives and friends, and doctors and nurses. The patients had a higher level of trust in doctors and nurses than their relatives and friends, but lower than their family members. **Conclusion** Patient choices are shaped by their medical service information seeking behaviors and advices from others. Targeted marketing strategies for urban and rural patients should be developed to channel patients to appropriate health facilities.

【Key words】 Medical service information Channels Urban and rural patients Tiered medical service system

理想的医疗服务体系能促进卫生资源的合理分配,引导患者精准就医,满足不同人群的医疗卫生需求^[1]。但随着城镇化的进程,卫生资源的分布多是自由发展,城乡之间医疗资源的差距逐渐扩大。医

疗资源的分布不均衡是导致我国“看病难、看病贵”的重要原因之一^[2]。为了梳理与重构合理的医疗卫生服务体系,我国正全力推进分级诊疗,构建“小病在基层、大病到医院、康复回基层”的就医格局,引导患者合理就医,改变就医流向^[3]。患者的就医选择与构建新型医疗卫生服务体系密切相关,而患者的就医选择行为又受到就医信息的影响。搜集就医信

* 中央高校基本科研业务专项基金(No. skzx201305)资助

△ 通信作者, E-mail: liudanping03@163.com

息是开始就医选择的第一步,患者通过综合评价获取的医疗服务水平、价格、口碑等信息,形成对不同层级医疗机构的感知与判断,从而做出就医选择行为^[4]。但这种选择是患者基于既有就医信息做出的主观判断,只有获得全面、合理又准确的就医信息才能使患者选择合适的医疗资源,达到有序就医的效果。因此,对患者获取就医信息方面进行研究具有重要的现实意义。但是,已有的文献报道显示既往研究多主要对患者就医选择的影响因素进行分析研究,缺乏对患者获取就医信息这一基础环节的专门研究。

本研究旨在通过调查比较四川省城乡患者获取就医信息的情况,了解与分析患者就医前对就医信息的掌握,从就医信息的角度把握患者的就诊意向与选择规律,并提出针对性建议引导患者合理就医,为我国分级医疗服务体系格局的建设提供参考依据。

1 对象与方法

1.1 研究对象

在四川省成都市、宜宾市和遂宁市的中心城区,采用目的抽样方法,分别在三级综合医院、二级综合医院、基层医疗卫生机构(包括社区卫生服务中心、社区卫生服务站、诊所)随机选择就医的患者;分别在三市下属的县中,随机选择一个县,在选择的三县中,分别调查在县级医院(包括县人民医院、县中医院)、乡镇卫生院/社区卫生服务中心、村卫生室/社区卫生服务站/诊所就医的患者。中心城区向患者共计发放问卷1 060份,回收有效问卷1 048份,有效回收率99.0%;农村地区向患者共计发放问卷1 260份,回收有效问卷1 241份,有效回收率98.0%。

1.2 调查方法与内容

使用自制的统一调查问卷,采用现场面对面访谈的调查方法。调查内容包括患者的个人基本情况、获取就医信息的渠道及信任度、关注的就医信息内容、他人意见对就医选择的影响情况等。

1.3 统计学方法

采用EpData3.0建立数据库,采用描述性分析和卡方检验进行城乡患者就医信息获取情况比较,检验水准 $\alpha=0.05$ 。

2 结果

2.1 调查城乡患者的基本情况

共计调查2 289名患者,其中城市地区患者占

45.8%(1 048/2 289),农村地区患者占54.2%(1 241/2 289)。城市地区患者中,男性低于女性;以41~64岁(42.5%)为主;大部分为已婚者,占82.3%;以初中及以下文化程度者为主(56.8%);有社会医疗保险的患者占96.5%。农村地区患者中,男性低于女性;以41~64岁患者为主(45.0%);已婚者占80.7%;初中及以下文化程度者比例高达85.9%;有社会医疗保险的患者占94.2%。城市与农村地区患者性别、年龄、婚姻状况、文化程度、有无社会医疗保险的情况不同,差异均有统计学意义($P<0.05$,表1)。

2.2 城乡患者就医信息的获取渠道比较

城市患者和农村患者获取就医信息的渠道排名前三位均为熟人朋友、自身体验、电视,此三项比例城乡差异无统计学意义;网络和报刊/杂志/书籍虽均排列在第四、第五位,城市患者均高于农村患者,差异有统计学意义($P<0.05$)。在对各渠道的信任度比较中,对熟人朋友的信任程度均列第一位,且城乡差异无统计学意义;自身体验均居第二位,但农村患者高于城市患者($P<0.05$);城市患者对网络渠道、农村患者对电视渠道的信任程度排在第三位,城市患者对网络和报刊杂志书籍的信任度也高于农村患者,差异有统计学意义($P<0.05$)。见表2。

对城乡患者就医信息的最主要获取渠道分析显示,排前三位分别均为熟人朋友、自身体验、电视,与最希望的获取渠道基本一致。网络渠道均位列第四位,但城市患者选择网络为最主要获取渠道的比例(9.0%)高于农村患者(4.4%),差异有统计学意义($P<0.05$)。报刊/杂志/书籍渠道均位列第五位,但城市患者选择报刊/杂志/书籍为最主要获取渠道的比例(1.7%)也高于农村患者(0.7%),差异有统计学意义($P<0.05$)。城市患者最希望从网络获取信息的比例(7.7%)高于农村患者(3.8%),差异有统计学意义($P<0.05$)。城市患者最希望从报刊/杂志/书籍获取信息的比例(2.2%)也高于农村患者(0.6%),差异有统计学意义($P<0.05$)。同时,相比电视渠道,城市患者更希望从网络渠道获取就医信息。见表3。

2.3 城乡患者获取的就医信息内容

调查显示86.6%的城市患者与84.9%的农村患者均表示获取的就医信息内容会影响其对就诊机构的选择。分析发现医务人员信息、医院口碑、花费水平均为城乡患者最关注的就医信息内容,但有所不同。其中农村患者对花费水平信息的关注度

表 1 城乡患者基本人口学特征比较/例数 (%)

Table 1 Demographic characteristics of rural and urban patients/case (%)

Factor	Urban (n=1 048)	Rural (n=1 241)	χ^2	P
Gender			1.129	0.029
Male	443 (42.3)	552 (44.5)		
Female	605 (57.7)	689 (55.5)		
Age/yr.			32.624	<0.001
15-40	246 (23.5)	385 (31.0)		
41-64	445 (42.5)	558 (45.0)		
≥ 65	357 (34.1)	298 (24.0)		
Marital status			6.878	0.032
Unmarried	61 (5.8)	106 (8.5)		
Married	862 (82.3)	1 002 (80.7)		
Divorced or widowed	125 (11.9)	131 (10.6)		
Level of education			300.811	<0.001
Illiterate	86 (8.2)	254 (20.5)		
Elementary school	223 (21.3)	452 (36.4)		
Middle school	286 (27.3)	360 (29.0)		
Senior/vocational school	239 (22.8)	133 (10.7)		
College and above	214 (20.4)	42 (3.4)		
Social medical insurance			6.463	0.013
Yes	1 011 (96.5)	1 169 (94.2)		
No	37 (3.5)	72 (5.8)		

表 2 城乡患者就医信息的获取渠道(多选)和最信任渠道比较/例数(%)

Table 2 Acquisition of medical service information and most trusted channels/case (%)

Channel	Acquisition channels		χ^2	P	Most trusted channels		χ^2	P
	Urban	Rural			Urban	Rural		
Television	298 (17.9)	310 (17.1)	3.478	0.064	50 (5.0)	66 (5.7)	0.354	0.568
Internet	177 (10.6)	103 (5.7)	39.047	<0.001	53 (5.3)	39 (3.4)	5.399	0.024
Newspapers, magazines and books	97 (5.8)	68 (3.7)	12.113	0.001	27 (2.7)	9 (0.8)	12.577	0.001
Broadcast	31 (1.9)	36 (2.0)	0.007	1.000	2 (0.2)	4 (0.3)	0.376	0.694
Leaflets	61 (3.7)	55 (3.0)	2.278	0.151	8 (0.8)	6 (0.5)	0.732	0.430
Acquaintance	705 (42.3)	842 (46.3)	0.086	0.788	594 (59.9)	695 (59.8)	0.106	0.767
Wardmates	15 (0.9)	11 (0.6)	1.502	0.240	23 (2.3)	17 (1.5)	2.251	0.151
Own experience	282 (16.9)	392 (21.6)	8.914	0.063	234 (23.6)	327 (28.1)	4.966	0.028

表 3 城乡患者就医信息获取最主要渠道(单选)和最希望渠道比较/例数(%)

Table 3 Major acquisition and most desirable channels for medical service information/case (%)

Channel	Major acquisition channel		χ^2	P	Most desirable channel		χ^2	P
	Urban	Rural			Urban	Rural		
Television	108 (10.9)	98 (8.4)	4.024	0.048	67 (7.1)	61 (5.5)	2.35	0.144
Internet	89 (9.0)	51 (4.4)	19.007	<0.001	72 (7.7)	42 (3.8)	14.589	<0.001
Newspapers, magazines and books	17 (1.7)	8 (0.7)	5.026	0.027	21 (2.2)	7 (0.6)	9.748	0.002
Broadcast	7 (0.7)	6 (0.5)	0.342	0.588	7 (0.7)	5 (0.4)	0.765	0.401
Leaflets	6 (0.6)	6 (0.5)	0.086	0.780	16 (1.7)	10 (0.9)	2.23	0.116
Acquaintance	517 (52.2)	670 (57.6)	4.935	0.029	537 (57.1)	660 (59.5)	0.859	0.356
Wardmate	20 (2.0)	11 (0.9)	4.442	0.045	14 (1.5)	21 (1.9)	0.479	0.609
Own experience	226 (22.8)	313 (27.0)	4.220	0.043	206 (21.9)	304 (27.4)	7.686	0.006

(26.4%)高于城市患者(15.7%),差异有统计学意义($P<0.05$),相应的农村患者对花费信息的获取水平(26.7%)也高于城市患者(20.3%),差异有统计学意义($P<0.05$)。城市患者对医务人员信息的关注度(38.0%)、医院口碑信息的关注度(35.2%)分别都高于农村患者(31.7%、30.7%),差异均有统计学意义。因此城市患者对医务人员信息和医院口

碑信息的获取水平(27.7%、25.1%)分别都高于农村患者(24.6%、23.5%),差异有统计学意义($P<0.05$)。农村患者对医院口碑信息与医务人员信息的关注度高于花费水平信息,但在获取就医信息时首先选择获取的是花费水平信息。城市患者和农村患者对诊疗服务信息、距离远近与候诊便捷程度信息的关注度均相对较低。见表 4。

表 4 城乡患者获取的就医信息内容与最关注内容比较/例数(%)

Table 4 Accessed and most concerned contents in medical service information obtained by urban and rural patients/case (%)

Contents	Accessed content		χ^2	P	Most concerned content		χ^2	P
	Urban	Rural			Urban	Rural		
Reputation of health facilities	596 (25.1)	619 (23.5)	12.865	<0.001	350 (35.2)	350 (30.7)	7.22	0.008
Medical staff	657 (27.7)	648 (24.6)	28.741	<0.001	377 (38.0)	362 (31.7)	12.029	0.001
Medical expense	481 (20.3)	704 (26.7)	25.592	<0.001	156 (15.7)	302 (26.4)	31.700	<0.001
Distance to health facilities	218 (9.2)	262 (10.0)	0.008	0.959	40 (4.0)	38 (3.3)	0.983	0.355
Treatment and therapy service	224 (9.4)	214 (8.1)	6.868	0.010	45 (4.5)	57 (5.0)	0.119	0.761
Convenience of waiting	199 (8.4)	186 (7.1)	7.066	0.008	25 (2.5)	32 (2.8)	0.087	0.790

2.4 城乡患者选择就医机构时考虑他人意见的情况

56.9%的农村患者与 51.4%的城市患者均表示他人的意见会影响其就医选择行为,具体影响情况如表 5 所示。家人、亲戚朋友、医生护士的意见对

城乡患者的影响大,位列前三位。其中亲戚朋友意见的影响力高于医生护士,低于家人;但城乡患者对医生护士意见的信任度高于亲戚朋友,低于家人。城市患者受同事意见的影响(6.0%)高于农村患者(2.0%),差异有统计学意义($P < 0.05$)。

表 5 城乡患者选择就医机构受他人影响和他人意见信任度的比较/例数(%)

Table 5 Impacts of advices from others on patient choices and the most trusted source of information/case (%)

Source	Advices by others		χ^2	P	Most trusted source		χ^2	P
	Urban	Rural			Urban	Rural		
Famliy	461 (39.3)	592 (42.1)	0.831	0.381	345 (65.2)	456 (66.9)	3.654	0.059
Relatives and friends	318 (27.1)	393 (28.0)	1.502	0.225	44 (8.3)	36 (5.3)	2.836	0.109
Medical staff	206 (17.6)	246 (17.5)	1.583	0.212	122 (23.1)	155 (22.7)	0.385	0.563
Wardmates	61 (5.2)	62 (4.4)	2.248	0.150	11 (2.1)	27 (4.0)	4.413	0.048
Neighbours	57 (4.9)	84 (6.0)	0.512	0.528	1 (0.2)	7 (1.0)	3.583	0.078
Colleagues	70 (6.0)	28 (2.0)	34.455	<0.001	6 (1.1)	1 (0.1)	4.51	0.053

3 讨论

3.1 间接利用关系依赖作用机理

本研究发现城乡患者最信任并常利用的就医信息获取渠道为熟人朋友与自身体验,且家人、亲戚朋友的意见对患者的就医选择影响最大。这是由于患者对医生产生信任的机理之一为关系依赖,中国以血缘关系为纽带,在现代社会仍维持着亲疏有序的关系格局,并以血缘关系为基点进一步泛化和扩展到其他人际交往中,故关系依赖就是指患者基于熟人朋友的关系而达成对医生的信任,所以通过熟人朋友获取就医信息成为城乡患者的最主要渠道^[5]。同时患者对医疗卫生服务的认识是模糊不清的,其在获取就医信息时必然受到他人影响。我国的亲疏关系格局是亲人间的信任高于朋友间的信任,朋友间的信任高于熟人间的信任,熟人间的信任又高于对陌生人的信任,所以患者受家人、亲戚朋友的意见影响最大。患者的就医选择也同样取决于过去的就医体验,满意的就医经历是患者继续选择的动力。

因此,医疗机构应致力于优化患者的就医体验,

提高患者满意度:包括优化患者就医流程,综合电话、网络、手机 APP、院内自助挂号机等多种渠道,为患者提供便捷又实用的预约挂号服务,合理设计患者挂号、候诊、就诊检查、取药的全流程,提供更加高效的就诊体验;不断加强医疗服务过程的质量管理,有效发挥监督部门的作用,保证患者享受高质量的门诊与住院服务^[6];强化医患沟通,关注不同类别患者的医疗服务需求,根据患者的主诉与精神状况,判断并应对不同病种与个人背景下的就医诉求,从而增进其对医疗机构的理解信任^[7]等。通过向患者提供良好的就医体验,再通过家人与亲戚朋友间层层影响的亲疏格局和关系依赖等作用机理,直接或间接地提升患者对不同级别医疗卫生服务机构的认识与信任,使患者利用合理的医疗卫生资源满足合理的医疗服务需求,促进分级医疗服务体系的建设。

3.2 创新医疗机构的信息宣传渠道

本研究结果表明,城市患者对网络与报刊/杂志/书籍的利用度远高于农村患者。通过互联网获取健康信息具有低成本、内容丰富、随时性等特点,解决了因经济困难、时间有限、距离成本大等导致的

信息获取障碍;报刊/杂志/书籍在城市中也属于易接触到的低成本信息渠道^[8]。由于城市居民互联网的使用频率较高,总体文化水平与健康素养水平较高,以及对互联网与报刊/杂志/书籍两种渠道容易获得,城市患者对这两种渠道信任度和利用水平更高^[9]。反之农村患者因经济问题、教育水平、操作障碍、可及性差、观念障碍等原因,则更依赖于传统的关系依赖格局获取就医信息。

鉴于互联网的信息传播作用在农村患者中并未充分发挥,因此针对农村患者,医疗机构应强调开发与利用传统的信息获取渠道,以提高农村患者就医信息的可及性。而针对城市患者,医疗机构可充分利用互联网新媒体技术,通过微信公众号、微博等网络平台做好医院宣传工作;定期推送健康相关的科普知识、卫生政策、疑难解答、趣味互动等,促进公众健康传播,树立医疗机构良好形象;针对医疗机构的重点工作、救治活动、创新项目、文化活动、公益活动、突出业绩等进行宣传报道,不断提升医疗机构的社会影响力,形成自我品牌^[10]。

3.3 使医院服务信息与价格信息更加可及

本研究发现城乡患者最关注的就医信息内容均为医务人员信息、医院口碑与花费水平。但农村患者对花费水平信息的关注度较高,分析其原因,可能主要在于三方面,一是疾病模式转变、医疗技术成本上涨以及不合理的医疗行为导致医疗服务费用过度上涨;二是农村地区的经济收入有限,经济负担重;三是医疗保障制度不完善,覆盖范围有限,且农村患者对医疗保障制度缺乏了解。城市患者的经济水平较高,经济负担能力较强,更关注医疗机构自身的服务水平。

建议医疗机构今后应加强对重点学科、特色科室、医务人员科室和擅长领域等信息的宣传,提供咨询服务,使得患者能够便捷地获取最关注的就医信息。同时开展相关慢病补偿政策、门诊报销比例、报销方式和基本药物范畴等卫生政策的宣传介绍,促进患者充分了解政策信息,尤其针对农村患者加大宣传力度,弥补医疗市场价格信息空缺^[11]。促进患者对各级医疗机构的服务功能与价格水平形成正确认识,转变就医观念,减少盲目追求二三级医院而忽视基层医疗卫生机构的传统就医行为。引导病情轻重不同的患者在分级医疗体系中合理流动,保证不延误患者病情,同时最大化利用医疗卫生服务资

源^[12]。

3.4 发挥医护人员的影响作用

本研究发现,除家人与亲戚朋友外,城市患者和农村患者受医护工作者的影响均较大,显示了医护人员专业意见的权威性与可信度。医护人员个人的声誉与医院声誉同样重要,二者相互激励与制约。医护人员尤其是基层医护人员应有意识地将自身作为宣传医疗机构形象的重要主体之一,在平时的医疗行为中注重医患沟通,让患者感受到人文关怀,尽量给予患者足够的病情信息,减轻患者对疾病的疑惑与情绪焦虑;不断提升医疗技术水平和安全操作能力,加强职业规范与道德修养教育,保证专业素养,并自觉规范医疗行为,尽量减少医疗差错。通过提升医护人员的外在声誉提高医疗机构的总体声誉,促进患者的合理分流就医。

参 考 文 献

- [1] 姜亦洋, 杨 佳. 基于就医选择影响因素优化的分级诊疗实现路径. 中国医院, 2015, 19(12): 15-17.
- [2] 方鹏骞, 邹晓旭, 孙 宇. 我国分级医疗服务体系建设的的关键问题. 中国医院管理, 2014, 34(9): 1-3.
- [3] 国务院关于印发“十三五”深化医药卫生体制改革规划的通知. [2016-12-27]. http://www.gov.cn/zhengce/content/2017-01/09/content_5158053.html.
- [4] 郭云涛. 城乡居民的就医选择差异研究. 医学与哲学, 2014, 35(8A): 40-42.
- [5] 杨同卫, 苏永刚. 患者对于医生之信任产生的机理: 关系依赖与理性选择. 医学与哲学, 2012, 33(3): 19-20.
- [6] 刘小莉, 周 琼, 艾必航, 等. 某大型公立医院患者就医体验的影响因素分析. 中国医院, 2014, 18(11): 48-50.
- [7] 王冠平, 胡银环, 谢金柱, 等. 公立医院门诊患者医患沟通体验调查研究. 中国医院, 2016, 20(9): 17-19.
- [8] JEONG SH, KIM HK. Health literacy and barriers to health information seeking: a nationwide survey in South Korea. Patient Educ Couns, 2016, 99(11): 1880-1887.
- [9] LEMIRE M, PARÉ G, SICOTTE C, et al. Determinants of Internet use as a preferred source of information on personal health. Int J Med Inform, 2008, 77(11): 723-734.
- [10] 段文利, 陈 虹, 陈明雁, 等. 北京协和医院改善医疗服务路径的实践. 中国医院, 2016, 20(1): 7-9.
- [11] 张银萍, 韦欢欢, 张 蓓, 等. 卫生政策认知对社区居民求医行为及就医体验的影响. 护理研究, 2015, 29(6C): 2212-2215.
- [12] 李 菲. 我国医疗服务分级诊疗的具体路径及实践程度分析. 中州学刊, 2014, 215(11): 90-95.

(2017-09-10 收稿, 2018-01-07 修回)

编辑 汤 洁