

对病人“有求必应” 医患微信群 架起交流新桥梁

记者 陈敏 通讯员 徐晨燕 陈君艳



▲李惠利医院兴宁院区结直肠肛门外科每周微信群为患者及家属开展造口护理培训。
▲鄞州二院“谢凯钢甲状腺患者群”的66名患者为谢医生送来联名感谢信和锦旗。



医患微信群拉近了医患关系。



术前是医患关系，术后是微信好友，并常常在微信上沟通病情。记者在采访中了解到，“互联网+医疗”正在成为医患广泛使用的沟通工具，宁波不少医生主动为患者搭建医患微信群，将健康服务延伸到“八小时”以外。医患微信群的建立，极大地方便了患者的寻医问药，更重要的是，医患微信群架起了交流新桥梁，拉近了医患间的距离。

1 服务延伸到“八小时”以外

走出手术室，鄞州二院甲乳外科的谢凯钢医生习惯性地拿出手机，翻阅了一下“谢凯钢甲状腺患者群”，看到有几名患者在群里提问，便赶紧一一作了回复。为方便患者随时网上问医，谢凯钢每天都会抽空进群答疑，这样的习惯，他已经坚持了三年多。

“有了这个医患微信群，方便多了！”谢凯钢告诉记者，他这个微信群里的群友多是甲状腺术后患者或患者家属，这些术后患者需要定期复查，但往往是上午做的复查，复查报告要到下午才能出来，可是下午医生已不在门诊，患者只得第二天再跑到医院挂号看门诊，很不方便。为方便患者，谢医生便会同有需要的患者加个微信，让患者将复查报告单通过微信传给他，然后他再根据复查报告对患者进行健康指导。平时，患者有什么问题也会通过微信进行咨询。时间一长，加谢医生微信的患者多到了五六百人，谢医生发现自己要一一回复患者的问题，根本没这么多时间，而且他还发现，患者们提问的内容在很大程度上具有共性。于是，考虑再三，谢医生决定为患者们专门建一个群，群名叫“谢凯钢甲状腺患者群”。目前群里共有患者197人。

不过，谢医生对患者再三强调，微信群只是为了方便一些患者用药后出现特殊变化来咨询的，他不在群里看诊新病人和开药，如果有新病人需要看病，还是要到医院来，当面看诊才能作出准确诊断。

记者在采访中了解到，在宁波医疗界，像谢凯钢医生这样建立医患微信群，将健康服务延伸到“八小时”以外的做法已相当普遍，有的医生还针对不同的患者同时建有多个医患微信群，有的则以科室为单位建立服务患者微信群。

2 医患微信群广受好评

医患微信群既成为医生治疗疾病的有效帮手，又解决了患者诸多不便，深受患者好评。

采访中，医生们列举了医患微信群带来的三大好处。

其一，极大方便了患者。医生日常工作繁忙，尤其是手术科室，

宁波市中医院治未病中心的主任中医师周建扬就是其中一位，她建有大大小小的患者沟通群20个，患者人数在3000人左右。“方便统一回复患者的各类问题，及时告知门诊信息，发送健康教育处方等。有了微信群，与患者的沟通更加方便，患者的体验感也更好了。”周医生告诉记者，平时，她建的各个群很活跃，“周主任，我假期来了中药还能继续吃吗？”“我最近睡不好吃点什么比较好？”“我有糖尿病，可以吃橙子吗？”……面对各类问题，周主任总是不厌其烦地耐心解答。同时，她还总结了睡眠障碍、甲状腺疾病、肥胖症、糖尿病、小儿生长发育迟缓等相关健康教育处方，每当有相关疾病的患者入群，她都会把处方发到群里供参考。但是她也有“群规则”，那就是“不在群里看诊、不在群里开方，保护患者隐私”。

在宁波市医疗中心李惠利医院兴宁院区结直肠肛门外科，建有一个“阳光之家”造口微信群，群里有300多名患者和家属，还有5名主刀医生和2名护士。护士长周红意说，对很多患者来说，造口的居家护理比较难，而且经常会遇到造口袋渗漏等一些意想不到的突发状况，到了夏天，造口更是容易出现发红发痒、皮肤过敏等现象，以往患者遇到一些突发状况，只能跑到门诊来询问专科护士，甚至有患者因为发生造口袋渗漏只得半夜送医院急诊。但自从建了这个造口微信群，患者发生突发状况，只需在群里上传一张照片或视频，再描述一下症状，就能得到专业指导。造口专科护士戴秋君是该群的主要管理者，她每天一有空就会翻阅群里的信息以便及时回复。而且很多时候，一些有经验的老病患也会及时帮戴秋君回复患者的疑问。

每天和患者交流的时间并不多，许多患者有些小问题需要解答，比如出院后的一些注意事项及复查等，尤其是一些外地的老年患者，出行不便。通过微信或微信群，患者可以随时留言咨询，也可以将一些化验报告单直接上传到微信，不

仅可以少跑医院，还能及时得到专业医生的建议、指导。

对此，王先生很有体会。4月27日上午，施行过甲状腺手术的父亲突然出现手脚抽筋现象，家里人不知道这是什么情况，也不知道该怎么处理。王先生灵机一动，给父亲拍了段视频，通过微信传给了谢凯钢医生。没想到3分钟不到，王先生就接到了谢医生的来电：“马上送去当地卫生院查一下电解质，看是不是低钙！”电话中，谢医生还提醒他这几天一定要送他的父亲来医院复查。电解质检查结果很快出来了，原来是王先生父亲最近没有遵医嘱补钙，结果造成了低钙。医生给出了相应处置后，王先生父亲停止了抽搐，家人这才长长舒了口气。

其二，有助于医生及时掌握患者的病情变化，并向患者科普健康医学知识。患者和医生通过微信随时沟通，有助于医生及时掌握患者的病情变化、恢复情况，从而可以帮助患者得到更好的康复。同时，微信群已成为医生向患者科普健康医学知识的有效途径。谢凯钢医生告诉记者，通过微信、微信群，他一般会开展四项工作：为患者解读检查报告；回答患者的病情咨询；提醒患者服药注意事项，以及饮食注意事项；此外，还定期不定期地向患者科普相关的健康医学知识。

其三，拉近了医患关系。紧张的医患关系一直是医护人员心中的一根刺。但很多医生惊喜地发现，自从建立服务患者微信群以来，患者们对医生的工作较以前理解了，在平时治疗中医从性也更强了。有

3 微信服务能否发展为“医后服务”

医患微信群的建立，很受宁波市民欢迎，原因除了能方便咨询，省去跑医院的麻烦外，更多市民看重的则是能面对面地和专家交流，真正享受到了“医后服务”。

患者张先生说，现在很多医院都会有医后电话回访等服务，但打电话来的往往是了解情况的护理人员，回访时以服务态度、满意度为重点，很少就疾病进行实质性的指导和建议。即便有病人提出一些咨询，回访的护理人员也需要向医生咨询后再回复。而医患微信群里的医生一般就是患者的门诊或手术医生，“主治医生或专业医生最了解，出院后有什么问题，他们更能说到点子上，让人放心”。

受到医患微信群的启发，有患者提出：一种疾病的治疗、手术后的休养等，都有一定的周期，尤其是心脑血管疾病、高血压、糖尿病等慢性疾病，终生都需要治疗吃药。许多行业有售后服务部门，在医院治疗后有疑问，不能通过打电话、视频等途径，与医院某个专业服务部门“联系”，享受“医后服务”呢？

对此，多名业内人士认为操作性不强。他们普遍认为，疾病不能简单地和电器汽车通信等售后相比，它更具有高度专业性的特殊性。一方面，疾病本身具有复杂

性，随时在变化，不能简单地就一个表象来判断；另一方面，个体差异明显，同样的疾病、同样的药，在不同人的身上，治疗效果不一样。医院即便成立这种专门的“医后服务”机构，也只是对患者的一种基础指导，不能代替医生与病人之间面对面的问诊交流，更不能代表医生的诊断。

还有医生分析认为，医患微信群虽然目前受到医生、患者的好评，但是一定要认清两点：微信服务并不适合医疗系统全面推广，由于优质医疗资源有限，医生太忙，很多医生除了每天有看不完的病人、做不完的手术外，有时在手术台上一站就是五六个小时，忙得连饭都吃不上，根本没有时间开展微信服务；另外，微信服务可以探索，但不能当就主要方式。有医生坦言，创建医患微信群，将健康服务延伸到“八小时”以外，其实是医生的一种无奈之举，原因就在于医生门诊病人太多，面对半天五六十个病人，医生根本没时间与每个病人进行充分的沟通，但医生又不放心没有得到充分指导的患者，于是创建了一个又一个医患微信群。该医生认为，要彻底改变这一现状，还得靠医改，将分级诊疗落到实处，将医生的时间真正地还给病人。

新闻1+1

各医院临床科室基本建有医患微信群

医患微信群正在成为医护人员八小时以外服务患者的一个有效途径。在宁波医疗界，到底有多少医患微信群？这一数据很难统计。前天，记者采访了宁波医疗中心李惠利医院、宁波市第一医院、中国科学院大学宁波华美医院、宁波市中医院，发现四家医院的临床科室基本建有医患微信群。

各医院的医患微信群主要可分为两个层次：医护人员个人建立的医患微信群，临床科室建立

的医患微信群。

宁波市医疗中心李惠利医院共有70个临床科室，据估算，基本上建有医患微信群，有些科室还细分医患微信群，例如神经内科分为脑卒中群、癫痫群、帕金森群。医院一些知名专家还另外建有个人的医患微信群，例如泌尿外科刘惠民主任有前列腺癌病友群，还有一些专家则通过开通工作室和病友交流，如骨科的

李瑾、丁少华医生，皮肤科王佳华医生在微信上建立了个人工作室，对患者开展线上服务。

宁波市第一医院各临床科室建有300余个医患微信群，中国科学院大学宁波华美医院建有260多个医患微信群。宁波市中医院共有33个临床科室，基本上也有医患沟通群，部分名医名科的群还不止一个，比如浙江省名中医周建扬有20个病友群，她根据不同的

病种建立不同的群，以便更具针对性地为患者服务。国家中医药管理局重点专科建设项目肿瘤科共有6个群。此外，部分科室专科护士也建立了病友群，比如肾病科有一个肾友群，24小时均有护士在线为患者提供服务。除了微信群以外，还有些科室开通微信公众号、视频号等以加强与患者的沟通与交流，努力将“健康服务延伸到8小时之外”。

(陈敏)