

大学生对在线医疗的使用意愿和行为现状分析

刘羿漫, 白冰, 孙睿阳, 石彤彤

江苏师范大学商学院 江苏徐州

【摘要】 在线医疗是互联网和传统医疗服务相结合而形成的新型服务体系, 在互联网高速发展的同时, 在线医疗飞速发展, 加之面对新冠疫情的干扰, 具有远程问诊、在线咨询等特点的在线医疗系统成为帮助用户快速解决健康问题的重要途径之一。大学生作为青年群体, 是在线医疗用户中的重要组成部分。为分析大学生对在线医疗的使用意愿及行为现状, 本文以全国大学生为调研对象, 通过问卷调查法和实际走访调查法收集大学生使用在线医疗的满意度和影响大学生使用在线医疗的因素, 并进行描述性统计分析。研究发现, 大学生对于在线医疗平台的就诊体验基本满意, 但对就诊结果的满意度有着很大的不确定性; 社会影响、服务定价和感知风险是影响大学生使用在线医疗的前三位因素。

【关键词】 描述性统计分析; 在线医疗; 大学生; 行为分析

【基金项目】 国家级大学生创新创业训练计划项目 (项目编号: 202210320011Z)

【收稿日期】 2023 年 2 月 16 日 **【出刊日期】** 2023 年 3 月 27 日 **【DOI】** 10.12208/j.ijmd.20230055

Analysis of college students' willingness and situation of online healthcare treatment

Yiman Liu, Bing Bai, Ruiyang Sun, Tongtong Shi

School of Business, Jiangsu Normal University, Xuzhou, Jiangsu

【Abstract】 Online healthcare is a new service system formed by the combination of the Internet and traditional medical services. With the rapid development of the Internet and online healthcare, online healthcare system with the characteristics of remote consultation and online consultation has become one of the important ways to help users quickly solve health problems in addition to the interference of the COVID-19. As a youth group, college students are an important part of online healthcare users. In order to analyze the willingness and situation of college students to use online healthcare, this paper takes college students in China as the research object. Through questionnaire survey and actual interview survey, it collects college students' satisfaction and the factors of using online healthcare. Then it carries out descriptive statistical analysis. The study found that college students were basically satisfied with the medical experience of online healthcare platform, but there was great uncertainty about the satisfaction of diagnosis results; Social impact, service pricing and perceived risk are the top three factors that affect college students' use of online healthcare.

【Keywords】 Descriptive statistical analysis; Online healthcare; College students; Behavior analysis

1 引言

随着互联网的不断发展, 以互联网为载体, 借助移动信息技术, 与传统医疗健康服务深度融合而成的一种新型医疗健康服务体系“互联网+医疗”逐渐出现和发展, 并成为国家发展的一项重要意见。在新冠疫情常态化背景下, 在线医疗作为一种线上医疗服务, 缓解了线下医疗资源紧张的情况, 打破就医时间和空间的限制, 极大的便利民众的日常生

活, 使其可以随时随地获取医疗诊断、解决就医问题, 成为当前背景下的一种重要的就医途径。

高等教育普及以来, 大学生健康素养的整体水平不容乐观。有研究指出作息不规律、饮食不健康、缺乏体育锻炼等问题在大学生群体中主要存在, 对其身心健康造成严重威胁, 大部分学生出现过健康困扰。另有报道显示部分高校存在学生非正常死亡情况, 以心脏猝死多见, 且具有突发性和无预兆性,

影响较为严重。大学生作为青年群体,已经具备一定的安全健康意识,生理与心智的发育也已经趋于成熟,但是仍然存在情绪控制力不够、健康与安全的意识和能力不足等问题,健康问题仍然是大学生和各大高校的关注重点。

国家未来发展的使命承托在大学生身上。大学生健康素养不仅关系到我国高素质人群的健康素养水平,也决定着社会发展和国家未来,其健康问题在一定程度上也影响着我国医疗卫生系统的完善过程,因此研究大学生的就医选择有着重要意义。根据《第 50 次中国互联网络发展状况统计报告》显示,推动非网民上网的第二大因素是为了方便获取医疗健康信息等专业信息,且年龄为 20-29 岁的网民占比较高,大学生作为该年龄阶段的重要职业群体,是使用在线问诊平台、获取健康信息的重要对象之一,就医和网络逐渐融合,就医渠道也更加多元。研究大学生对于在线医疗的使用意愿能进一步推动在线医疗平台的改善,增加大学生群体的使用率,更大限度的发挥在线医疗平台的价值,为大学生就医提供便利。

2 在线医疗概述

在线医疗包括:电子处方,线上问诊,电子健康档案等多个方面,是互联网信息技术加速发展的产物。目前,我国医疗服务由线下不断向线上发展,互联网医疗生态正加速形成,在线医疗健康服务平台能够发挥其资源整合再分配能力,使患者、医生、医院、药店等不同主体之间的信息沟通更加紧密,为患者实现一站式挂号、在线问诊、线下转诊、药品购买、后续日常健康管理等全流程和多环节的服务,加速整体业务链的运转。综合而言,在线医疗健康服务平台正处于用户加速渗透与需求深度挖掘两方面共同发力阶段,力求整合各个主体,构建良性的在线医疗健康服务生态价值链,推动行业规范化发展,更好地满足用户的实际医疗需求^[1]。

《第十四个五年规划和 2035 年远景目标纲要》提出:“发展服务消费,放宽服务消费领域市场准入,推动教育培训、医疗健康、养老托育、文旅体育等消费提质扩容,加快线上线下融合发展”。在这一背景下,在线医疗引起人们的广泛关注。自疫情防控放开,线下医院就医环境不容乐观,出现医疗资源紧张、医生床位紧缺的情况,此时在线医疗的优势显而易见,使患者足不出户就能享受到线上挂号、

问诊、开药等一系列医疗服务。在线医疗平台的广泛运用也大大减少了线下医院的压力。

近年来许多学者对于促进在线医疗平台发展运用进行了深入研究,但对于大学生群体使用在线医疗平台意愿的研究资料较少,视角较窄,多是对于医学生的研究,对于整个大学生群体的研究不够全面。本文拟选择全国大学生为样本,针对大学生自身和周边视角出发,研究大学生使用在线医疗平台行为,收集大学生对于线上就医平台建议,在此基础上,促进在线医疗平台在大学生群体中更普遍的使用,丰富大学生的就医渠道,更加便利的解决大学生的健康问题。

3 基于全国高校的大学生在线医疗使用意愿现状调查分析

3.1 调查问卷设计

本研究遵循理论与实地研究相结合,以文献研究法为基础,主要采用问卷调查法和实际走访调查法收集数据,并采用规范的分析方法对数据进行分析,确保研究结论的科学性和合理性。本次调研对象面向全国高校的大学生群体,问卷采用了 Likert5 级量度,其中 1-5 分别表示:非常不同意、比较不同意、不确定、比较同意和非常同意。采用抽样问卷调查和小范围访谈相结合的方式,确保问卷收集的数量和质量,旨在为在线医疗平台发展提出合理化建议,提升大学生在线就医体验。

3.2 调查对象基本信息

调查问卷正式发出之前,团队成员依次进行审阅并交由指导老师审核指正,针对反馈的问题对问卷进行修改,并在进行信度和效度分析后确保问卷设计的合理真实。本次调查对象为全国高校的大学生群体,调查问卷共发放 250 份,收回有效问卷 236 份。本次调查对象的基本信息有:性别、年龄、有健康问题寻求帮助的方式、是否有网上就医的经历以及对在线医疗的态度(见表 1)。

在这次在疫情防控常态化背景下对大学生使用在线医疗的意愿和行为研究调查的过程中,我们共收回有效问卷 236 份,其中有 104 位男性和 132 位女性,分别占比 44.07%和 55.93%。其中 18 岁以下有 21 位、18-20 岁有 78 位、20-22 岁有 67 位、22 岁以上有 70 位,分别占比 8.9%、33.05%、28.39%和 29.66%。根据调查结果可以看出,大部分人在有健康问题时会直接线下就医,少部分人群会选择上

网查资料或在线上问诊平台就医,有 67.37%的同学有网上就医的经历,剩余 32.63%的同学没有网上就医的体验。超过 60%的同学提倡发展在线医疗,认为可以方便就医。

3.3 大学生使用在线医疗的满意度分析

对于大学生使用在线医疗平台就诊的满意度情况如图 1 所示。首先,通过调查大学生对使用在线医疗平台的满意度可以看到,有 37%的学生非常满意,24%的学生较为满意,11%的同学非常不满意。这说明,在线医疗的就诊结果对于多数学生来说是较为满意的,但是仍有很大部分的学生并不满意在线医疗的就诊结果。就诊结果的满意度受到服务态度、医生的诊疗水平以及对于平台的信任度等多重条件的影响。从“在线医疗可以方便解答自己的健康问题”角度分析了解到,有 27.04%的学生非常同意在线医疗可以解答自己的健康问题,22.64%的学生比较认同其问诊结果解决了自己的健康问题,但有超过 33.33%的学生对于在线医疗的就诊结果并不确定,(见图 2)。

总的看来,大学生对于在线医疗平台的就诊体验基本满意,但大学生对就诊结果的满意度有着很大的不确定性,会受到多重外在因素的影响。

3.4 使用在线医疗的影响因素

在线医疗极大的避免了线下接触,具有时间灵活性强、操作简捷便利等优势,但作为一种新的医疗方式,大众对于它的接受度受到多种外在条件的影响。UTAUT 模型为 Venkatesh 等^[2]整合 TRA、TPB 和 TAM 理论,从社会认知理论(Social Cognitive Theory)期望角度提出技术接受与整合(UTAUT)理论,认为绩效期望(PE)、努力期望(EE)、促成因素(FC)和社会影响(SI)4 个核心变量共同决定个体行为意愿(BI),该模型在在线医疗领域的研究应用广泛。邓仲平等^[3]基于 UTAUT 模型研究表明影响用户移动医疗服务行为意愿最大的直接因素为绩效期望,努力期望、促成条件及社会影响也正向显著影响行为意愿。卢旋^[4]研究发现努力期望、绩效期望、主观规范、自我效能和感知服务在对用户使用意愿方面产生显著正向影响。

同时,通过对相关文献的总结发现,感知风险和服务定价在宏观上是大众进行行为意愿选择时的重要影响因素。邓朝华等^[5]探究发现感知风险对在患者的信任有显著影响。赖儒斌^[6]发现感知风险

与病患进行网络就医行为呈现显著负相关关系。苏冷然^[7]探究到现阶段我国医疗服务定价体系与服务价值出现严重背离,医疗服务价值将会是未来医改的重点,因此,服务价格对于使用在线医疗行为影响的相关研究,对我国进一步完善医疗服务定价,使医疗回归服务价值的本质有重要的意义。

综上所述,通过总结相关文献之后,研究先采用实地采访法,共访问 100 名大学生,最终分析并保留了影响大学生进行在线医疗的 6 个影响因素,分别是:绩效期望、努力期望、社会影响、促成条件、感知风险和服务定价。之后共发放问卷对与上述 6 个影响因素进行进一步的统计,并对相关维度的具体情况进行了探索。通过问卷调研,我们得到 6 个测量问项的统计排名结果如图 3 所示。按照人数统计排名前三的分别是:社会影响、服务定价和感知风险。由此我们针对这 3 个影响因素共设计 6 个具体的调研问题(见表 2),将从描述性统计方面进一步探究这三项因素对于大学生使用在线医疗的影响情况。

社会影响是指个人感知他(她)身边重要的人相信他(她)应该使用在线医疗系统的程度。大学生作为社会活跃群体,和社会各个阶级之间有着较为密切的联系,并且受认知观念不成熟、社会经验较低和价值观念不稳定等因素的影响,周围人群对在线医疗的看法对大学生是否使用在线医疗有着重要的影响。通过对数据的筛选,调查“受周围同学、朋友等人影响而使用在线医疗”的情况,更能反应社会影响因素。调查得到有 31.45%的学生非常同意此观点,27.04%的学生比较同意此观点,23.27%的学生对于这个说法并不确定是否同意,仅共有 18.24%的学生比较不同意和非常不同意。所以受周围同学影响而使用在线医疗的情况在生活中占有很大的部分,(见图 4)。

感知风险是指个人使用在线医疗平台时对风险的感知程度,其包括有时间风险、社会风险、心理风险和隐私风险等等。在接触新产生的互联网软件时,总会对其使用效果、使用便捷程度和使用方法等产生风险意识。在线医疗作为医疗服务软件,通过互联网进行问诊,患者和医生无法近距离直接接触,所以医生是否能对问诊患者的情况做到全面了解、正确诊疗是衡量在线医疗软件使用效果的重要因素,也是在大学生使用过程中较大的使用风险。

根据调查“使用在线医疗时害怕医生误诊”结果显示, 有 23.27% 的学生非常害怕医生误诊, 26.42% 的学生比较害怕, 33.33% 的学生不确定。由于每个人对误诊风险的感应程度不同, 造成使用在线问诊平台的意愿和满意度也会有所差别, 通过对于该问题的收集和分析可以看出, 大部分大学生对于风险有着较强的感应度, 在线问诊过程中问诊结果的正确率对使用在线医疗有较强的影响, (见图 5)。服务定价是指个人使用该平台时所明码标出的价格, 即就医成本费用相比较线下传统的医疗服务影响大学生就医选择的因素。在线医疗平台对于问诊费用并没有详细、公开和透明的费用清单, “先看病后收费”的模式也加重了问诊患者对于服务费用不确定性的担忧。大学生无固定收入来源, 服务费用是否合理对大学生有着显著的影响。在本次调查中有 27% 的学生非常同意“在使用在线问诊时担心问诊费用高”的观点, 19% 比较同意, 36% 的学生不确定, 分别有 9% 的学生比较不同意或不同意。有绝大多数的同学会担心问诊费用过高或问诊费用和服务不匹配, 这个因素也在侧面影响着大学生使用在线医疗, (见图 6)。

大学生是中国未来发展的主力军, 是实现中华民族伟大复兴中国梦的重要推动者, 大学生的健康问题关乎中国的未来发展, 是极为不可小觑的。根据本次调查显示, 大学生平时的就医选择中有

33.77% 的学生会选择在线问诊来解决自己的健康问题, 27.27% 的学生选择地理位置较近的社区医院, 23.38% 的学生会选择价格便宜的校医院, 剩余仅分别有 10.39% 和 5.19% 的学生选择资源较好的大医院和口碑较好的私人医院 (如图 7)。可以看出在线问诊作为一种新型的问诊方式在大学生群体中的使用范围较为广阔, 是较多数学生的就医选择。而受社会影响、感知风险和服务定价的影响, 大学生的就医选择又会趋于多元化, 运用互联网进行在线问诊的大学生群体数量有限。

4 提高大学生使用在线医疗的建议

基于以上数据结果调研分析, 提出以下建议:

第一, 平台加强宣传, 提高在线医疗的社会影响程度, 对于所聘用的医生应做到信息公开透明。平台可以与当地医院和各高校医务室建立合作关系, 并邀请专家坐诊, 在各医院及学校网站、官方公众号等程序上进行在线医疗问诊平台的宣传和推广, 并建立有效的保障和运营机制, 实现规范化和制度化的宣传模式。此外, 可以在导医台周围成立专门的在线医疗平台体验中心, 在排队等候期间可为每个患者免费提供一次在线医疗的问诊机会, 做好线上问诊的试用体验, 为患者提供另一种择医方式, 借此提高在线问诊的使用范围和公众心中的接受度及满意度, 在人们心中打造好口碑, 以形成良好的社会影响, 推动更多用户使用在线医疗。

表 1 大学生使用在线医疗的意愿和行为调查对象基本情况

基本状况	调查选项	频次	有效百分比
性别	男	104	44.07%
	女	132	55.93%
年龄	18 岁以下	21	8.9%
	18-20 岁	78	33.05%
	20-22 岁	67	28.39%
	22 岁以上	70	29.66%
有健康问题时寻求帮助的方式	直接线下就医	171	72.46%
	寻求身边有经验的人	11	4.66%
	上网查资料	24	10.17%
	在线上问诊平台就医	30	12.71%
是否有网上就医的经历	有	159	67.37%
	没有	77	32.63%
对在线医疗的态度	提倡, 方便就医	49	63.64%
	不提倡, 不够安全	28	36.36%

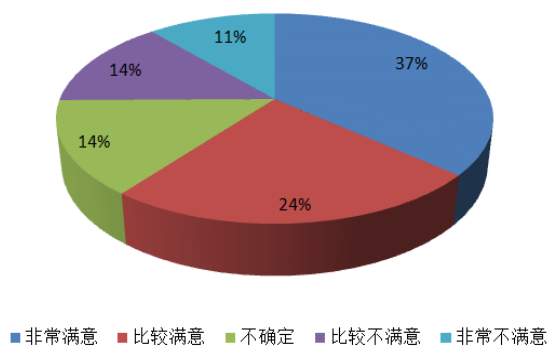


图1 对使用在线医疗平台就诊的满意度

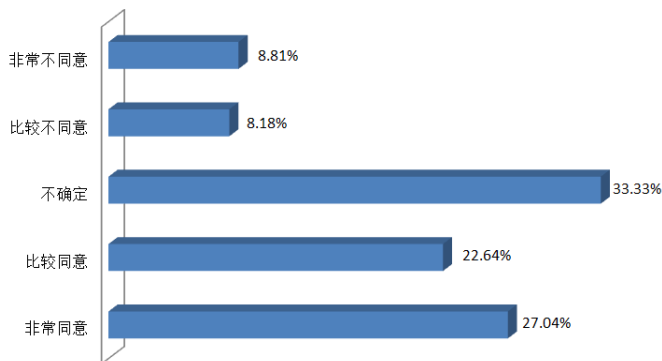


图2 “在线医疗可以解决健康问题”分析

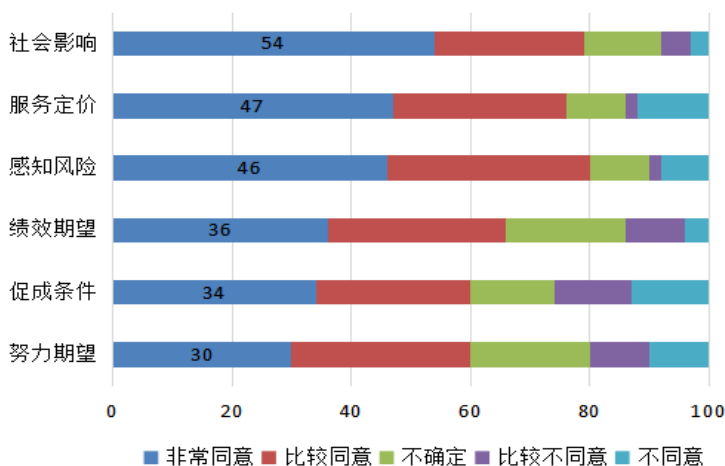


图3 影响大学生使用在线医疗意愿和行为的因素

表2 影响因素对应具体问题总结

影响因素	具体问题
社会影响	受周围同学、朋友等人影响去使用在线医疗 周围朋友、同学等人认同自己在线医疗问诊的结果
感知风险	使用在线医疗时害怕医生误诊 使用在线医疗时担忧个人信息的暴露
服务定价	使用在线医疗时害怕医生就诊水平较低 使用在线医疗时担心问诊费用高

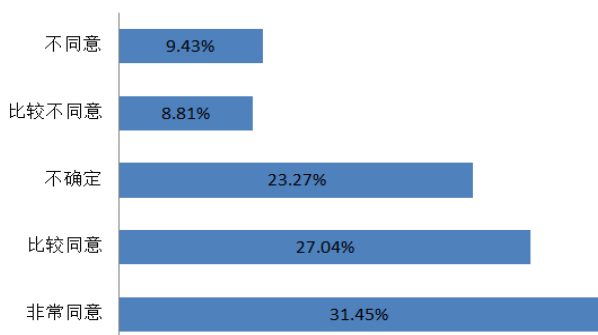


图4 大学生认为“受周围同学影响而使用在线医疗”分析

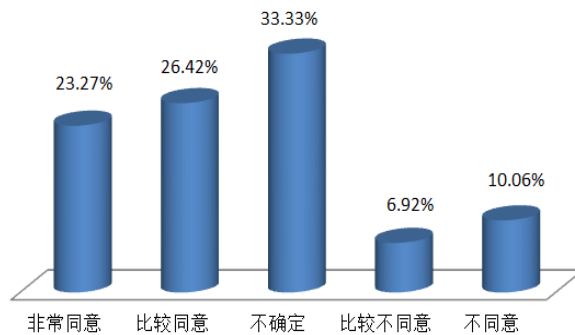


图5 大学生认为“使用在线医疗时害怕医生误诊”分析

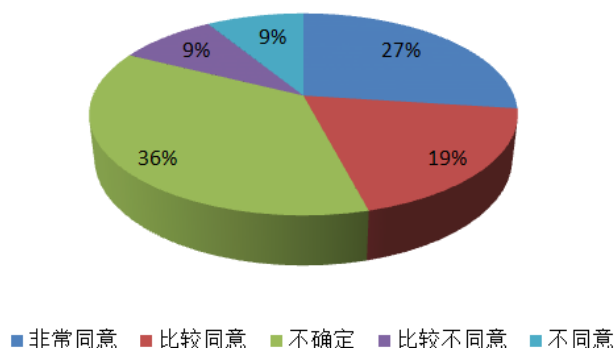


图6 大学生认为“使用在线医疗时会担心问诊费用高”分析

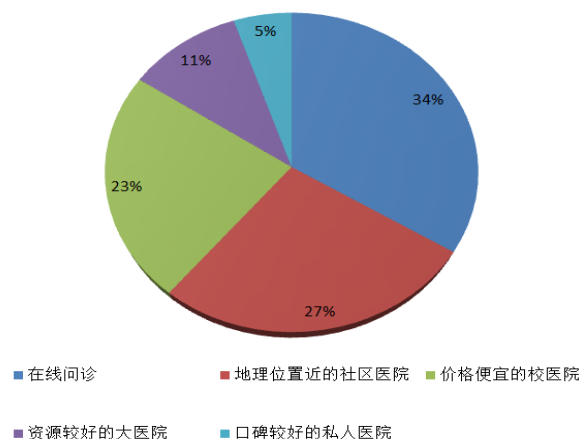


图7 大学生就医选择

第二，努力降低就医风险。为推动在线医疗得到更长远的发展，应要求降低误诊率，对于夸大病情等乱象大力猛抓，并提出相应补偿机制，降低就医风险。平台应当对医务人员进行诊疗的基本培训，提高医生的业务水平能力。随着科技、信息网络的发展，在线问诊平台急需精确的通讯设备对病情做出准确判断与传输，各级医院可以规范化培训一些精通计算机操作的技术人员，推动信息化建设，进一步满足平台的发展需求，提高就诊速度和反应时间。同时，有关部门还应制定行之有效的法律法规，以健全在线医疗平台的监管，对于信息安全进一步筑牢保护机制，做到责任追究抓源头，一旦出现误诊以及信息泄露等现象，必须明确各方责任，保护医生和患者的合法权益，防范并化解医疗风险。

第三，应建立健全价格管理制度，完善定价机制。由于各个平台没有制定相应的收费标准，大学生群体也暂无固定的收入来源，因此服务定价也是在线医疗问诊平台发展的一大痛点。为支持平台发展，可以进行价格的适当调整，医疗保障部门对收费服务限定严格统一的标准并实时追踪行业发展，完善价格保障制度，建立清晰透明的问诊价格清单，定时公开各类项目的问诊费用。并且可以将在线问诊纳入医疗保障系统，过高的就诊费用通过医疗保险进行报销，减轻大学生就诊费用压力。

参考文献

- [1] 中国在线医疗健康服务消费白皮书[C]//艾瑞咨询系列研究报告(2022年第9期).[出版者不详],2022:864-905.
- [2] VENKATESH V, MORRIS M G, DAVIS G B, et al. User acceptance of information technology: toward a unified view[J]. MIS Quar - terly, 2003, 27 (3) : 425-478.
- [3] 邓仲平,李河源,葛梅,祁斌时.基于 UTAUT 模型的用户移动医疗服务行为意愿研究[J].中国医院管理,2022,42(10): 68-72.
- [4] 卢旋.基于 UTAUT 模型的移动医疗用户使用意愿研究[D].贵州大学,2022.
- [5] 邓朝华,洪紫映.在线医疗健康服务医患信任影响因素实证研究[J].管理科学,2017,30(01):43-52.
- [6] 赖儒斌.基于感知风险的患者网络就医行为影响因素研究[D].浙江大学,2016.
- [7] 苏冷然.医疗服务定价机制:现状、挑战与改革路径[J].经济与管理,2021,35(06):1-7.

版权声明：©2023 作者与开放获取期刊研究中心(OAJRC)所有。本文章按照知识共享署名许可条款发表。

<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



OPEN ACCESS