

- frequency of DNMT3A mutations in pediatric AML, and the identification of the OCI-AML3 cell line as an in vitro model[J]. *Leukemia*, 2012, 26(2): 371-373.
- [25] Li Y, Zhang DF, Zeng Y, et al. Screening for mutation R882 in the DNMT3A gene in Chinese patients with hematological disease[J]. *Int J Hematol*, 2012, 96(2): 229-233.
- [26] Thol F, Winschel C, Lüdeking A, et al. Rare occurrence of DNMT3A mutations in myelodysplastic syndromes[J]. *Haematologica*, 2011, 96(12): 1870-1873.
- [27] Holz-Schietinger C, Matje DM, Reich NO, et al. Mutations in DNA Methyltransferase(DNMT3A) Observed in Acute Myeloid Leukemia Patients Disrupt Processive Methylation[J]. *J Biol Chem*, 2012, 287(37): 30941-30951.
- [28] 张勇敢, 刘保池, 等. DNA 甲基化转移酶的作用及甲基化在肿瘤发生中的作用[J]. *国际外科学杂志*, 2008, 35(8): 537-540.
- [29] Florl AR, Steinhoff C, Müller M, et al. Coordinate hypermethylation at specific genes in prostate carcinoma precedes LINE-1 hypomethylation[J]. *Br J Cancer*, 2004, 91(5): 985-994.
- [30] Wang YA, Kamarov Y, Shen KC, et al. DNA methyltransferase-3a interacts with p53 and represses p53-mediated gene expression[J]. *Cancer Biol Ther*, 2005, 4(10): 1138-1143.
- [31] Zhu WG, Hileman T, Ke Y, et al. 5-aza-2'-deoxycytidine activates the p53/p21Waf1/Cip1 pathway to inhibit cell proliferation[J]. *J Biol Chem*, 2004, 279(15): 15161-15166.
- [32] Cashen AF, Schiller GJ, O'Donnell MR, et al. Multicenter, phase II study of decitabine for the first-line treatment of older patients with acute myeloid leukemia[J]. *Clin. Oncol*, 2010, 28(4): 556-561.
- [33] Scandura JM, Roboz GJ, Moh M, et al. Phase 1 study of epigenetic priming with decitabine prior to standard induction chemotherapy for patients with AML[J]. *Blood*, 2011, 118(6): 1472-1480.
- [34] Metzeler KH, Walker A, Geyer S, et al. DNMT3A mutations and response to the hypomethylating agent decitabine in acute myeloid leukemia[J]. *Leukemia*, 2012, 26(5): 128-135.
- [35] Challen GA, Sun D, Jeong M, et al. Dnmt3a is essential for hematopoietic stem cell differentiation[J]. *Nat Genet*, 2011, 44(1): 23-31.

(收稿日期: 2014-02-05 修回日期: 2014-03-20)

• 综述 • doi: 10.3969/j.issn.1671-8348.2014.24.051

患者忠诚度的研究综述

张壁嘉 综述, 隋树杰[△] 审校

(哈尔滨医科大学附属第二医院护理学院 150086)

关键词: 医院服务; 患者忠诚; 患者满意; 转换成本

中图分类号: R197.323

文献标识码: A

文章编号: 1671-8348(2014)24-3253-03

患者忠诚对于医院的生存和发展有着重要的意义,特别是在医疗市场竞争日益激烈的今天。美国学者赖克尔德和萨塞对许多服务行业进行了长时间的观察分析,在他们分析的服务行业中,当顾客忠诚度上升 5 个百分点时,利润上升的幅度将达到 25%~85%^[1]。作为医院的“顾客”,忠诚的患者同样能为医院带来巨大的利润,而且患者忠诚还有利于降低医院的营销成本。有研究表明争取 1 位新顾客所花费的成本是维持老顾客满意或忠诚的 5~6 倍^[2]。忠诚的患者作为医院口碑的“传道者”,他们会推荐其他人来选择医院的服务,并且患者的亲身经历会更有说服力,这样的口碑效应可为医院带来高效、低成本的营销效果^[3]。随着医院管理者越来越意识到忠诚的患者在医院可持续发展中发挥的重要作用,患者忠诚的相关研究也日益得到重视。本文对患者忠诚的相关研究综述如下。

1 患者忠诚的相关概念

患者忠诚的概念是由市场营销领域引入到医院管理服务中的, Dick 等^[4]认为“顾客忠诚是伴随着较高取向态度的重复消费行为”。Oliver^[5]认为“忠诚是顾客对其所偏爱企业或品牌的深刻承诺,在未来持续一致地重复购买和消费,因此产生的反复购买同一企业、同一品牌或品牌系列的行为,而且不管

情境和营销力量的影响如何,不会产生转换行为”。也就是说真正的“忠诚”包括行为忠诚和态度忠诚 2 个维度。谢欣等^[6]认为患者忠诚是指受医疗服务价格、品质或其他要素引力的影响,患者对某医院的信赖、维护和需要时会再次购买该医院医疗服务的一种心理倾向和重复购买行为。国内外关于患者忠诚的大部分研究,也是从行为和态度 2 个方面对患者忠诚度进行评价^[7-9]。在评价行为忠诚时,主围绕着患者是否会重复购买该医疗服务,例如“如果有就医需要,还会选择这家医院”等。而态度忠诚主要涉及口碑和向他人推荐方面,例如“会向周围人称赞该医院”、“会向周围人推荐该医院”等。关于患者忠诚度分类的研究中, Heiens 等^[10]借鉴 Dick 和 Basu 提出的顾客忠诚分类框架,通过患者重复购买行为和态度将患者忠诚分为真正忠诚、潜在忠诚、虚假忠诚和不忠诚。

2 患者忠诚的形成过程和患者承诺的重要作用

2009 年 Torres 等^[11]在患者忠诚形成的过程和医生的名声对其影响的研究中,提出患者忠诚的形成过程虽然漫长,但是却可以明确。患者承诺、对医生的信任和满意度是形成患者忠诚的重要因素,并且在研究中验证了这几个重要因素的关系和患者忠诚的形成过程(图 1),医生的名声对患者满意度和信

任有着直接且积极的影响,对医院服务满意的患者对他们的医生更加忠诚。

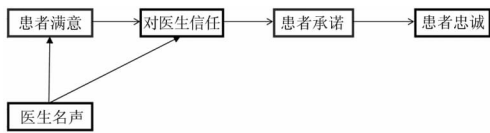


图1 患者忠诚的形成过程示意图

2011年 Suki^[12]在关于患者忠诚形成过程的研究中得出了与 Torres 等相同的结论。Torres 等^[11]认为信任和承诺是患者忠诚认知和情感形成过程中重要的态度因素。与医生形成承诺关系的患者对于医生更加依赖,而这种承诺对忠诚行为的影响不只局限在重复购买,还包括患者通过口碑相传来影响他人选择就医。在市场营销领域,顾客承诺指顾客自愿保持长期交易关系的心理状态,是维系顾客的根本性心理纽带^[13]。因此,笔者认为患者承诺是患者自愿长期选择一位医生或一所医院就医的心理状态。Berrey 等^[14]在患者和医生的承诺关系的研究中证实患者对医生的信任和依从性是形成承诺关系的关键,并且这种承诺关系能够有效地影响患者的健康行为。Crutchfield 等^[15]在研究中认为患者承诺在维持长期医患关系中起到非常重要的作用,并且证实患者的信任和承诺能直接影响他们的重复购买和推荐行为,并可以减少他们对医护人员的不满。可见,患者与医生的承诺关系是形成患者对医生和医院的行为忠诚和态度忠诚的关键,也是维持患者忠诚的重要因素。

3 患者忠诚与患者满意的相关研究

3.1 患者忠诚与患者满意的关系 患者满意和患者忠诚是两个完全不同的概念,患者的满意与否反映的是其接受医疗服务时的一种心理状态,通过接受医疗服务整个过程中的体验与期望比较后,所产生的愉悦或抱怨的结果^[16]。而患者忠诚表现出来的重复购买行为, Lee^[17]曾把患者满意比喻为“黄铁矿”(fool's gold),看上去很有价值,但是你无法将它存入银行,也就是说患者满意不是意味着患者对医疗服务的忠诚和称赞。Chang 等^[18]认为单一的患者满意不是患者忠诚的充分条件,而它和患者能够参与疾病的诊断、治疗方案制订综合起来是影响患者忠诚的充分条件。韩经纶等^[19]认为从服务业角度来说,顾客满意或不满意心理形成的根源在于顾客感知服务质量,即服务质量决定顾客满意,顾客满意则部分地决定顾客忠诚,只有较高水平的患者满意度才能转化为患者对医院服务的忠诚。Carol 等^[20]认为患者忠诚形成的根源不只是满足患者的需求,还需要为他们提供超出他们预期的服务。

3.2 医院服务在患者满意升华为忠诚过程中的重要作用

Lei 等^[21]在中国卫生系统背景下,在服务质量、患者满意和患者忠诚关系的研究中,通过检验理论模型,发现提高服务质量并不能直接提升患者忠诚度,提高服务质量以确保患者忠诚的策略是根据患者满意情况而制订的,也就是说患者满意是服务质量和患者忠诚关系的中间变量。许多国外研究也都证实了服务质量是通过影响患者满意程度来间接影响患者忠诚度的^[22-24]。因此,达到患者忠诚的根源是提供高质量的医疗服务,高质量的医疗服务可以获得患者较高的满意度,从而才能使满意有效地转换成患者忠诚。Kessler 等^[25]在患者满意对患者忠诚影响的研究中,发现患者对某个特定的住院经验的满意度对患者忠诚的影响要明显大于患者整体满意度对患者忠诚的影响。也就是只有做到相应细节上的服务质量达到患者的期望,患者对医院服务的满意才会升级为对医院的忠诚。患

者满意是形成患者忠诚的“必经之路”,能够达到令患者满意的服务细节,才是真正决定患者再次选择同一所医院就医的关键因素,而了解这些能够明显提升患者满意度的服务细节,可以更加有针对性地促进患者忠诚。Venkatesh 等^[26]在研究中证实医生与患者的互动行为可以通过影响患者满意度从而对患者对医院的忠诚程度产生影响,这些互动行为包括“医生对患者的倾听”、“医生对患者做出的相关解释”和“医生为了被患者信任所表现出的胜任能力”。Press Ganey 事务所曾对美国国内 5 400 家医疗机构的 140 万患者进行“满意度和忠诚度”的问卷调查,得出了最易达到患者忠诚的服务满意特征,其中排名前 5 位的依次是“患者的需要及时被察觉”、“就医过程中愉快的心情”、“就医过程中得到的关怀”、“在检查室接受体检的舒适环境和愉快气氛”、“等待时间”。患者满意度调查可以帮助医院更加有针对性地提升医疗服务质量,从而提高患者忠诚度^[27]。

4 转换成本与患者忠诚关系的研究

转换成本最早由迈克波特在 1980 年提出,指的是当消费者从一个产品或服务的提供者转向另一个提供者时所产生的的一次性成本^[28]。阮艳萍等^[29]认为对医院来说,转换成本是患者在进行医院选择时,从一家医院转向另一家医院所面临的所有成本,这其中不止包括货币成本,还包括患者对医生的信任及接受良好的服务产生的心理成本,医院的品牌形象使患者产生的信任感和安全感的风险成本等。Burnham 等^[30]将转换成本分为 3 大类别:程序性转换成本,主要指顾客在时间和精力上的付出;财务性转换成本,主要指顾客可计量的财务资源的损失;关系性转换成本,主要指顾客在情感上或心理上的损失。Wang 等^[31]在医疗服务质量、就医经验和转换成本对患者忠诚影响的研究中,认为医疗服务质量由治疗服务质量和以人际关系为基础的服务质量构成的,发现即使财务性转换成本较高时,医疗服务质量(治疗服务质量和人际关系服务质量)对患者选择医院的影响仍然明显。当程序性转换成本和关系性转换成本较高时,以人际关系为基础的服务质量对患者忠诚的影响就愈加明显。Wang 等^[31]认为以人际关系为基础的医疗服务质量在加深医患关系中发挥着重要的作用,而患者长期在一家医院就医时,转换医院就医对他们来说就意味着,需要重新熟悉医院的就医过程、规定和相关医疗服务人员,他们会担心失去与原来负责其医生的联系和认同感。陈燕等^[32]在患者忠诚度的影响因素的研究中,证实转换成本对态度忠诚和行为忠诚有直接影响效果,并且认为患者更看重的是医疗技术和医患关系,这形成了患者在就医选择上的转换障碍,也造就了医院的竞争优势,即转换成本的优势。

5 建议

国内患者忠诚的相关研究多通过调查研究来了解患者忠诚度的影响因素,且多以患者满意度为主要变量,问卷研究内容多围绕患者满意度展开,对患者忠诚的描述效果差,不能深入挖掘市场营销因素中对患者忠诚的影响。首先,在构建患者忠诚模型时,应适当参考市场领域研究中的顾客忠诚影响因素的研究模型,而且还应注意结合医疗服务特性,形成能够准确表达患者忠诚相关因素的模型。其次,还应关注患者个人因素,例如年龄、受教育程度等因素对患者忠诚的影响,因为在“以患者为中心”开展的医疗服务中,了解不同人群对医院服务的感受和忠诚程度,可以帮助医院更有针对性地提高医院服务质量,以提升患者的满意度和忠诚度。近几年国外研究提出充分利用网络信息资源对医院进行宣传,为患者提供相关便捷服务,可以影响患者的忠诚度^[33-34],而国内尚无此类研究。在互

联网快速发展的今天,医院应借助网络的力量向患者宣传医院品牌,并为患者提供相关医疗信息或互联网特色服务,以便在患者心中塑造良好的品牌形象,从而加深患者对医院的忠诚度。

参考文献:

- [1] 曹志辉,郑贺英,陆广春. 浅谈顾客忠诚度在医院管理中的应用[J]. 中华医院管理杂志,2004,20(3):169-170.
- [2] 李敏. 顾客忠诚对企业的价值贡献分析[J]. 市场营销导刊,2009,16(6):42-45.
- [3] Zimmerman S. Just what the doctor ordered: giving the best care to your best patients. Measuring patient perceptions and gauging loyalty are key [J]. Health Manag Technol,2011,32(8):23-24.
- [4] Dick AS,Basu K. Customer loyalty:toward an integrated conceptual framework [J]. J Acad Market Sci,1994,22(2):99-113.
- [5] Oliver RL. When consumer loyalty? [J]. J Marketing,1999,63(4):33-44.
- [6] 谢欣,刘旭东,曹志辉,等. 关于医院如何培养忠诚顾客的思考[J]. 中国医院管理,2005,25(3):30-32.
- [7] Rundle-Thiele S,Russell-Bennett R. Patient influence on satisfaction and loyalty for GP service [J]. Health Marketing Quarterly,2010,27(2):195-214.
- [8] Turley M,Garrido T,Lowenthal A,et al. Association between personal health record enrollment and patient loyalty [J]. Am J Manag Care,2012,18(7):248-253.
- [9] 陈燕,姜柏生,成金罗,等. 常州市综合性医院患者忠诚度及其影响因素分析[J]. 南京医科大学学报:社会科学版,2012,12(4):286-289.
- [10] Heiens RA,Pleshko LP. A preliminary examination of patient loyalty:an application of the customer loyalty classification framework in the health care industry [J]. J Hospital Marketing,1997,11(2):105-114.
- [11] Torres EA,Vasquez-Parraga AZ,Barra C. The path of patient loyalty and the role of doctor reputation [J]. Health Mark Q,2009,26(3):183-197.
- [12] Suki NM. Assessing patient satisfaction,trust,commitment,loyalty and doctors' reputation towards doctor services [J]. Pak J Med Sci,2011,27(5):1207-1210.
- [13] 黄文彦,蓝海林. 西方顾客承诺研究述评 [J]. 商业经济与管理,2010,225(7):72-80.
- [14] Berry LL,Parish JT,Janakiraman R,et al. Patients' commitment to their primary physician and why it matters [J]. Ann Fam Med,2008,6(1):6-13.
- [15] Crutchfield TN,Morgan RM. Building long-term patient-physician relationships [J]. Health Mark Q,2010,27(3):215-243.
- [16] 侯佳乐,马进. 患者医疗服务满意度研究与应用综述 [J]. 中国卫生资源,2011,14(3):138-139.
- [17] Lee F. Inspiring patient loyalty,not satisfaction [J]. Trustee,2003,56(2):24-28.
- [18] Chang CW,Tseng TH,Woodside AG. Configural algorithms of patient satisfaction,participation in diagnostics, and treatment decisions' influences on hospital loyalty [J]. J Serv Marketing,2013,27(2):91-103.
- [19] 韩经纶,韦福祥. 顾客满意与顾客忠诚互动关系研究 [J]. 南开管理评论,2001,4(6):8-10.
- [20] Carol P,Sharon C. Patient loyalty:deliver services beyond what patients expect [J]. Optometry Times,2012,4(11):34.
- [21] Lei P,Jolibert A. A three-model comparison of the relationship between quality,satisfaction and loyalty:an empirical study of the Chinese healthcare system [J]. BMC Health Services Res,2012,12(30):436-447.
- [22] Hardeep C. Predicting patient loyalty and service quality relationship:a case study of civil hospital,Ahmedabad,India [J]. Vision,2008,12(4):45-55.
- [23] Anbori A,Ghani SN,Yadav H,et al. Patient satisfaction and loyalty to the private hospitals in Sana'a,Yemen [J]. Int J Qual Health Care,2010,22(4):310-315.
- [24] Subhash L,Dennis M,Mehves T,et al. An evaluation of SERVQUAL and patient loyalty in an emerging country context [J]. Total Qual Manag Business Excellence,2010,21(8):813-827.
- [25] Kessler DP,Myrod D. Does patient satisfaction affect patient loyalty? [J]. Int J Health Care Qual Assur,2011,24(4):266-273.
- [26] Venkatesh J,Balaji D. Relational impact of physicians' interaction behavior in healthcare [J]. Golden Res Thoughts,2012,1(7):1-5.
- [27] Hultman J. The importance of patient loyalty [J]. Podiatry Management,2012,31(4):95-99.
- [28] 桑辉,井森. 顾客转换成本与营销策略 [J]. 当代财经,2006,27(10):74-76.
- [29] 阮艳萍,钟胜. 基于 SEM 的医院患者忠诚的影响因素研究 [J]. 中国卫生统计,2010,27(4):411-413.
- [30] Burnham TA,Frels JK,Mahajan V. Consumer switching costs:a typology,antecedents, and consequences [J]. J Acad Market Sci,2003,31(2):109-126.
- [31] Wang HL,Huang JY,Howng SL. The effect on patient loyalty of service quality,patient visit experience and perceived switching costs:lessons from one Taiwan university hospital [J]. Health Serv Manag Res,2011,24(1):29-36.
- [32] 陈燕,姜柏生,成金罗,等. 常州市综合性医院患者忠诚度及其影响因素分析 [J]. 南京医科大学学报:社会科学版,2012,12(4):286-290.
- [33] Crutzen R,Cyr D,de Vries NK. Bringing loyalty to e-Health:theory validation using three internet-delivered interventions [J]. J Med Internet Res,2011,13(3):e73-75.
- [34] Laura PA,Daniela VA. Building patient loyalty using online tools [J]. J Fac Econ Sci,2010,19(1):766-771.