

新闻背景

十四届全国人大三次会议民生主题记者会上,国家卫生健康委员会主任雷海潮表示,为了向公众提供更加便利的精神卫生服务,2024年国家卫生健康委员会会同工信部设立了全国统一的12356心理援助热线电话,现在全国已有多个省市实现全省号码统一化,今年五一前将推动全国其他省区市统一使用热线电话。

给12356打电话的孩子

健康时报记者 谭琪欣 徐诗瑜



1月20日,湖南省12356心理援助热线工作人员接听电话。湖南省第二人民医院图

深夜12点,广州12356心理援助热线办公室的窗上凝着雾气,热线接听员、心理治疗师黄春瑜搓了搓冻僵的手指,按下接听键。听筒里传来呼啸的风声,混杂着压抑的抽泣:“活着太累了,真的。”

这是一个16岁男孩的来电。他刚与母亲大吵一架,穿着单薄的外套冲出家,赤脚踩进珠江入海口冰冷的浪中。冬天的海边,寒风刺骨,黄春瑜的呼吸轻了——这类高危来电,每一秒都可能是生死界限。她没问“为什么”,只是轻声说:“现在江边一定很冷吧?要不要先找个暖和的地方?”

男孩自顾自开始断断续续地讲述:父母离异后,母亲所有的关注都落在了他的身上,书桌上永远堆满了写不完的模拟卷……黄春瑜知道,这些打来电话的孩子们更渴望被倾听、被无条件包容,而非指导。她始终没打断男孩的宣泄,直到他忽然哽咽:“其实我不想这样,可我找不到出路。”

“抱抱你,你辛苦了。”黄春瑜对他说,“不过,万一这些问题都没有你想象中那么糟糕呢?你愿意先到一个安全的地方去,顺便听听我的想法吗?”

电话那头沉默许久,传来窸窣的脚步声。男孩哑着嗓子说:“我坐到堤坝上了。”一小时后,男孩安全到家,黄景瑜悬着的一颗心终于落地,此时,时钟已经指向凌晨1点23分。

当城市霓虹渐次熄灭,全国统一心理援助热线——12356办公室的指示灯却依然闪烁。广州、北京两地12356心理援助热线向健康时报记者提供的数据显示,每六通来电中就约有一通来自于青少年。而他们来电的高频时段,往往在深夜。

揉开听筒那头结成团的痛楚,不难发现少年们渴望的首先是倾听。“和成人不同,他们往往有更汹涌的情绪,有时候一接起电话,就是大哭一场或大声喊叫。但哭喊背后,他们寻求的是被理解、被认同,是对平等对话的追求。”北京12356热线接线员、北京安定医院儿科心理治疗师徐高阳印象最深的来电,来自一个距离高考还有100多天的男孩,在那通电话里,还未等徐高阳开口,男孩汹涌的哭声就已裹挟着所有情绪扑面而来。

“此时,接线员要做的是安静地等待他哭完,鼓励他讲出自己的痛苦,并去理解他。”徐高阳说,当痛苦被释放、被接住,孩子们汹涌的情绪浪潮就能平稳着陆。

在黄春瑜的经验中,青少年的“异常”早有征兆:突然厌学、沉迷手机、回避社交,甚至频繁头痛、胃痛。“这些可能是情绪问题的躯体化表现。”她提醒家长,若孩子持续情绪低落、焦虑,或拒绝沟通,“请先放下焦虑,试着倾听,而非说教。”

她见过太多家长用“别人家的孩子”激励子女,却适得其反。“物质满足替代不了心理支持。一句‘我理解你很难过’,比‘你应该怎样做’更有力量。”

长期跟孩子们打交道,北京心理援助热线接线员、北京安定医院心理治疗师邵啸和徐高阳观察到,即使沉迷同一个游戏,不同的孩子也会展现出不同的姿态:有些是为了带领团队走向胜利,有些是为了给团队做好配套服务,还有的是为了宣泄情绪,或者仅仅为了交朋友。“很多父母都会首先指责孩子玩游戏,只听见孩子锁门后键盘的敲击声,却看不见屏幕那头——游戏里每场胜利的欢呼,都在填补被揉皱的月考排名、餐桌上缺席的生日蜡烛、和那句始终没勇气说出口的‘爸,你能夸我一次吗?’”

“亲子关系中最重要的部分是沟通。沟通对于关系来说,就像呼

吸对于生命一样重要。当一个个体试图走进另一个个体的内心,闭锁的心门听到小心叩响的敲门声,也会轻轻地打开自我。”邵啸认为,接线员和来电者之间不是大人和小孩的对话,不是大人教小孩处世之道,而是我尊重你,我们是平等的,为了理解你,我希望你把你的故事讲给我听。“父母对待处于青春期的孩子也可以尝试这样的方式。”

但值得庆幸的是,无论如何,少年们不会总被困在“此时此刻”。邵啸还记得他接触过的“叛逆”少年李飞航(化名),因为和家里闹得不可开交,最后只能选择休学、退学。而四年后,邵啸收到了一封跨越大西洋的邮件,那信上写着:邵医生,我考上宾大了,我现在很好。落款处正是“飞航”。

那些被泪水淹没的旧校服、凌晨三点掐出痕迹的掌心、蜷在黑夜里的求助电话,终会在某天成为结痂的疤。少年会长出新的骨骼,把曾经勒进皮肉的“荆棘”,变成支撑枝叶生长的年轮。

当被问及如果能给藏在话筒后的少年们口述一封“回信”,你想说些什么?邵啸想了想,随后写下一孩子,你们过得都不容易。过去,大多数人世代都生活在一个村落,种田的知识、村中的故事都能简单地代代传承。但在这个飞速发展的时代,不再有全知全能的长者教你们应该如何选择人生。但只要你们勇敢地向前走,请相信所有蝴蝶翅膀扇动的风,都会指引你们找到自己的那片海洋。

投诉留言



手术机器人治前列腺癌能否报销?

北京市可通过惠民保报销

“目前我关注到,有的地区已经把达芬奇手术机器人纳入医保报销范围。达芬奇机器人辅助治疗前列腺癌更精准,能够保证患者术后控尿和性功能的保留,北京是否能医保报销?”3月17日,北京市陈先生在人民日报健康客户端留言咨询。

根据不同疾病,使用达芬奇手术机器人费用多在2万到数十万元不等。记者从北京市医保局了解到,医保局将“机器人辅助骨科手术”与“一次性机器人专用器械”共同纳入北京医保支付目录,没有限定机器人厂商和手术类型,但产品范围限定为骨科手术机器人。

目前,达芬奇机器人辅助治疗已有4个项目纳入上海医保,包括前列腺癌根治术、肾部分切除术、子宫全切术、直肠癌根治术。湖南医保局也曾发布《关于规范手术机器人辅助操作系统使用和收费行为的通知》,明确手术机器人定义、收费方式及定价。

虽然达芬奇机器人手术费用未纳入基本医疗保险,但患者可以考虑通过普惠保途径来获得一定的费用补偿。3月17日,记者咨询北京普惠保热线了解到,目前,普惠健康保可以报销一定的手术费用,报销额度根据手术费用、免赔额度具体计算。除此之外,甘肃兰州、福建厦门等地的城市惠民保也可对手术机器人使用费用报销。

健康时报记者 刘静怡



希望增设对老人看病的便利措施

部分医院的导诊台已提供一站式服务

“前两天我家老人给我反馈说,去医院不知道如何就诊,也不好意思向在忙碌的工作人员咨询。想问一下年纪大、行动不便、无陪护的老人前往医院就诊,医院是否可以增设一些便于老人就诊的服务措施?”3月17日,河南省安阳市的刘先生在人民日报健康客户端留言。

3月17日,安阳第五人民医院医务人员告诉记者,“就诊老人可以直接到大厅的导诊台,现在我们导诊台会给老人提供一站式服务,在人员少的情况下,护士可以全程免费陪着老人就诊。”河南省安阳市人民医院、安阳市第八人民医院专门设置了老人的便捷通道,在挂号取药区域,还有穿红色马甲的志愿者随时为患者解惑。

安阳市肿瘤医院门诊部还设立了“老年友善服务点”,针对75岁以上、异地、残障等特殊群体,若当日号满,可凭有效证件至服务点申请加号,优先保障就诊需求;挂号、缴费、取药等窗口设立“老年优先”标识,减少排队等候时间,行动不便者可申请全程陪护;独居或无人陪同的高龄患者,由专业导医全程陪同就诊、检查、取药。

健康时报记者 孔天骄

线索征集

健康维权,责无旁贷:在您的健康生活中,有没有遇到过——烦恼事、困惑事、愤怒事,请下载人民日报健康客户端,下滑至“看病用药投诉留言板”留言。也可拨打健康时报电话(010-65363351)或发送邮件至jksb8@jksb.com.cn提供调查线索。线索一经采用,有现金或精美礼品赠送。

媒体平台



人民日报健康客户端:权威医生在身边



健康时报微信:因专业而信赖



人民名医直播:我与名医零距离



人民探访:直击医药健康最前沿



@健康时报微博:微健康 随时随地不随意



视频大夫说:权威专家说尽健康事儿



快手:健康时报原创短视频



抖音:健康时报原创短视频



第十六届健康中国论坛:创新驱动 数智赋能 协同发展



第六届国之名医盛典:推荐医者榜样 引领尊医舆论

版权说明

未经本社书面授权或同意,任何单位和个人,不得以任何目的、任何形式转载、转贴、深度链接或以其他方式使用本社全媒体上如纸媒、网站、微信、微博及其他介质上的作品。凡在人民日报健康客户端、健康时报官方任一载体上刊发、上线的所有作者的各类文图视听产品,视为认可本社规则,即本社有权在包括但不限于本社其他载体上,如纸媒、网站、微信、客户端、微博以及结集出书、在包括但不限于如今日头条、喜马拉雅等其他社会平台上开设的官方公号等其他形式的使用。本社支付的稿酬中包含了上述各类载体的所有报酬。