关注

大医院挂号难

如今，在日门诊量高达1万人次左右的解放军总医院，挂号只用15分钟——

这里挂号为何快

本报记者 李晓宏

在北京，全国疑难重症患者云集大医院，排队长、挂号难成为一个顽症。

如今，在解放军总医院，这种情况正悄然改变。4月25日，该院实行全天候挂号制，加上之前推出的分层挂号、自助挂号、预约挂号等，“现在，病人大约15分钟就能挂上号”。门诊部主任于启林说。

窗口挂号

不再是长队蜿蜒，拥挤不堪

这是6月初的一天。清晨6时30分，解放军总医院门诊楼，12个挂号窗口同时打开。不再是人头攒动，蜂拥向前；不再是长队蜿蜒，拥挤不堪。

3号窗口外，来自陕西的宋女士，10多分钟就挂上了小儿内科副主任医师的号。

窗口上方，偌大的电子屏幕上，醒目地滚动着出诊医生当前的号源信息。穿梭于排队人群中的导医们，在帮助人们确定该挂哪个科室的号。

眼前的挂号大厅，人流缩减，挂号提速，秩序井然。

上午8时，门诊各楼层的挂号窗口开始运转。从青海带孩子来看强直性脊柱炎的张先生，没挂上专家号，在导医的指点下，父子俩到风湿科门诊找专家，拿到加号条后，不用再往一楼跑，在本楼层即可挂号。

8时40分，挂号大厅人流减半，电子屏幕上，骨科、风湿科、耳鼻喉科正高职称的主任医师号基本挂完，但下午和夜间门诊号还有10个左右，如骨科主任医师李静东下午9个号，耳鼻喉科主任医师王洪田夜间号不限。

多渠道挂号

号贩子渐失用武之地

挂号大厅西侧，3台自助挂号机依墙而立，状如银行自助取款机。一位患者将医疗卡放到显示屏上，点击“我要挂号”，屏幕上方出现科室名称，下方呈现患者信息：程贵英，女，54岁。查看普外科专家号源，还有王建东的夜间门诊号。插入北京公交一卡通付费，屏幕显示：挂号成功，本次刷卡7元。

自助挂号省时省力，但目前还仅限于持有北京公交一卡通者。

想省力还可以选择预约挂号。预约窗口处，赵先生报出自己的预约号以及姓名、年龄、身份证号码等信息，被核对与预约资料一致后，拿到了电话预约的专家号。

据介绍，该院与中国移动合作，将于年内推出短信挂号服务。届时患者只需用手机向指定号码发送短信，即可预约该院专家号。患者到诊前，医院还会以短信多次通知该患者，如到诊前一天、当天、到诊前1小时等。

作为全国第一家24小时不间断挂号的医院，解放军总医院周一至周五下午6时起、双休日下午1时起，可在挂号窗口挂次日全天的门诊号。节假日挂号时间同于双休日。

从自助挂号、预约挂号、门诊各楼层挂号，到24小时不间断挂号，多渠道的挂号方式，分流了挂号人群，缩短了挂号时间，不仅方便了患者，也冲击了号贩子的市场。

于启林说，如今的号贩子渐失用武之地。挂号实名制的推行，对他们是种打击——患者挂号信息如不属实，医保报销就成问题。为此，他们只好受雇于患者，替患者排队，用患者姓名挂号，从“贩号”变为“贩力”。而现在，随时都可以挂号，再不需要号贩子了。

管理也是生产力

不会“按下葫芦起了瓢”

大医院排队长、挂号难的背后，是优质医疗资源的供求矛盾。有人因此质疑：就医流程第一站虽疏通了，挂号人群分流了，但若出诊专家没有增加，是否会“按下葫芦起了瓢”——庞大的就医队伍集中到第二站：门诊各科室门口会不会出现拥堵？事实证明，这里候诊也不难。

于启林说，缩短挂号时间，解决看病难的关键是建立医疗分诊制。在当下“大病进医院，小病进社区”尚未运行到位的情况下，解决这一担忧的关键是加强管理，管理也是生产力。

他们从转变医生观念入手，积极营造“重视门诊”的环境和氛围，鼓励专家多出门诊。

门诊是医院工作的源头，门诊病人的数量是住院病人的几十倍。该院出台相关措施，在考核奖惩、福利待遇、晋级升职等方面，向门诊倾斜，激发医务人员的事业心和责任感。

如今，该院每天的门诊专家约有160人，专家出诊次数增加一半，正主任医师每周门诊不少于2次。2005年3月开设的夜间门诊，每晚2个半小时内，平均接待680个病人，3年来已接诊17万人次。

他们注重细节化管理，实行三级带班制，门诊部领导、挂号室主任、值班员每天6时许就到医院，疏导高峰时段挂号秩序。为加快挂号速度，导医员在患者排队期间就帮他选对该挂什么号。高血压、糖尿病等慢性病患者来开药，直接到简易门诊。家长带幼儿看病，可以在急诊挂号窗口挂门诊的号，省去排队。下午6时后挂了次日的门诊号，号序靠前就早来，反之可晚来，避免在门诊室外扎堆。

北京同仁医院 交费不用排长队

刷卡就医 省时省事

本报记者 王君平

59岁的李桂英是糖尿病老病号，隔一个月就要来北京同仁医院开一次药。她吃六七种药，大都让老伴去开药，老伴记不住这么多药名，得拿着好多药盒子去，每次都要排好长时间队，一说开药，老伴头都疼。从今年1月起，老伴不再为开药犯难了。

一问原委，原来同仁医院能刷卡了，先交钱后看病，比原先少排队更省事了。同仁医院信息中心的蒋丽霞介绍，内科、心血管中心、外科等大部分科室全面采用了门诊就诊卡。眼科、耳鼻咽喉头颈外科、干部医疗科也会随后实施。

这天，李桂英的老伴在挂号的同时往就诊卡里存了钱，然后找到糖尿病科的武宝玉医生。武医生告诉老人家，卡里就有药名，以后看病不用再带药盒子了。武医生把就诊卡往读卡器里一插，李桂英以往的症状、用药等情况都详细地显示在电脑上。医生详细地询问了病情的变化，在确定和以前没有大变化时，他轻点鼠标把以往的用药情况复制，粘贴在当前的病历上。电脑系统根据医生的处方用药，从卡里扣掉本次的药费439.20元。武医生说，从就诊卡上能够查询到患者就诊记录，检验、放射结果报告，对患者的病情有了全面的了解，对症下药。刷卡就医，让他腾出更多的时间和患者进行交流。

来自陕西的张德厚老汉第一次来同仁医院看病。在制卡中心，他还犯嘀咕，别的医院都是先看病后收钱，因此不情愿地往卡里存了500元钱。医生询问病情后，需要做胸透和验血。他来到验血中心，把就诊卡交给工作人员，100多元的检测费用从卡里扣掉了。在胸透室，同样是刷卡付费。张老汉最后一琢磨，少排了两次队，确实方便了。而且剩下的钱在任何窗口都能取出来。

北京中医医院 看专家不再难

主任医师每周出诊7次

北京中医医院荟萃京城名老中医，全国各地就诊者很多，名老中医长期以来“一号难求”。今年，医院下决心解决这个问题。

先解决挂专家号问题。将早上挂号窗口从4个增加到8个，根据各科门诊量情况，调整了各个窗口的挂号科别；部分窗口实行了8时前挂号、8时后收费的通柜式服务；增加了现场预约挂号服务，方便复诊患者通过预约挂号；增加了收费处人员，尽量多开放收费、取药窗口。目前，患者挂号、交费、取药各项排队等候时间都能在15分钟之内完成。

再解决专家出诊问题。要求主任医师每周7个半天门诊、副主任医师每周9个半天门诊，尽量缓解日益增长的专家门诊需求问题。然而，由于临床专家承担医、教、研等各项工作，还要参加各种学术交流、业务学习、下乡及下社区服务，时有停诊，导致患者不理解、不满意。为此，该院出台《门诊专家停诊管理办法》，明确专家必须按照规定时间出诊，方便患者和保证患者利益；专家停诊除本人申请、科主任同意签字外，参加学术活动必须由相关职能处室审批，门诊部登记备案；专家停诊数与个人量化考核挂钩，专家出诊率列入科室量化考核指标。确因故停诊的，必须事后补足。统计显示，今年1—3月该院专家停诊次数比去年同期大幅下降，门诊量同比增长16%。 （李学燕）

海峡两岸首次合作脊柱外科手术

日前，一位长期颈椎痛的台商在北京积水潭医院，接受了由该院院长田伟和台湾奇美医学中心脊椎中心主任高振兴联手实施的人工颈椎间盘置换手术。手术历时2小时，是首次海峡两岸脊柱外科手术合作，两岸医学同行通过视频直播观看手术过程，并进行研讨交流。该患者手术后就能下地活动，3至7天可以出院。据介绍，颈椎人工椎间盘置换手术是切除病变椎间盘后，植入一个可以活动的人工椎间盘假体，代替原来的椎间盘。与传统手术相比，既保留了关节运动，也减少相邻节段出现继发性退变。 （李晓宏）

编余短论

关键是以患者为本

伍 莲

朋友的孩子生病，到附近一家儿童医院去看。前两年，挂号很难。近一年，这家医院显然改进了工作，挂号倒不难了，候诊又成了问题，最近一次竟等了4个多小时。算下来，在医院的等候时间并没少。

候诊问题难解决吗？其实不难，什么日子、时间患者较多，稍做调查便知，多配置医生出诊就是了。比如，朋友那个周末看急诊，着急上火等两个多小时，两名出诊医生团团转，而医院只需多配一名医生，患者看病时间就可提前1/3，皆大欢喜。可为何医院解决了挂号难，却解决不了候诊难？

当然，导致看病难的原因很多。有制度的因素，比如，长期以来我国医疗资源配置失衡，资源过多集中在大城市大医院，导致全国患者看“协和”。制度原因一时难以改变，决定了根本上解决大医院看病难问题需要较长时间。然而，这绝不意味着医院无所作为。

解放军总医院、北京中医医院等在解决了挂号难后，很快注意到了候诊难问题。在保证患者预约挂号的同时，提醒患者分时就诊，避免了候诊的长等；增加专家的出诊人次、频率，保证患者最短时间看上专家。

为什么有的做得好，有的做不到？问题的关键在于：以治病救人为宗旨的医院，是否真的“以患者为本”。希望更多医院时时站在患者的角度，多想想患者的需要，充分考虑并改进患者整个就医过程中的每一个环节，在管理上下功夫，而不仅仅停留在做表面文章上。

下图：在北京天坛医院神经外科赵继宗教授（左二）的指导下，该院专家组为来自四川灾区的15岁伤员蒋安星做手术。该院已为18名灾区脑外科伤员进行了诊治。

朱丽丽 宛宗跃摄影报道

本版责任编辑：王淑军
电话：(010)65368539
传真：(010)65368561
电子信箱：jk@peopledaily.com.cn

在四川灾区，由解放军总医院及其第二附属医院医疗队研制的“青城散”、“都江堰1号”、“都江堰2号”等系列中药制剂在灾区群众和救灾官兵中间广为流传，深受欢迎。目前经有关部门批准，该系列中药制剂已批量生产11万余支。

上图：“都江堰1号”中药制剂研制人张梅奎到救灾一线为官兵送药。

龚仕建 弓 艳 刘 泉摄影报道

震后绽放的蝴蝶兰

白剑峰

最近，卫生部抗震救灾专家组组长、北大一院肾病专家王海燕教授从四川地震灾区归来。在她拍摄的照片里，我看到了一束令人心动的蝴蝶兰。

据王海燕教授讲述，地震之后，绵竹市人民医院成为危楼，临时医院设在一个网球馆内。虽然200多张病床挤满了伤员，但医护工作井然有序，伤员们宁静安详。室内既没有嘈杂的声音，也没有难闻的味道，如同震区的一片绿洲。而最让人难忘的是，在每张病床边，都摆放着一个矿泉水瓶，瓶子里插着一枝蝴蝶兰。虽然没有精美的花瓶，却散发着温馨的气息。这是白衣天使们的杰作。

蝴蝶兰，本是大自然中的柔弱植物。然而，在人类遭遇了特大地震灾难之后，它却被赋予了一种神奇的力量。窗外，断壁残垣，草木失色；窗内，花枝吐艳，婀娜多姿。它不仅传递着医学的人文关怀，也象征着灾区人民对美好生活的向往和追求，展示了一个民族积极向上、永不屈服的精神。

这不由让人想起一个故事。二战之后，德国很多城市被夷为平地，满目疮痍，百废待兴。许多媒体认为，德国要30年才能恢复到战前的水平。但是，一位英国记者断言：德国5年后就能重振雄威！因为他发现，在一个普通市民临时安居的阴暗防空洞里，居然有一盆怒放的鲜花！身处如此恶劣的环境，都没有忘记培育鲜花，这样的民族一定能很快崛起。

多难兴邦。一个伟大的民族，往往是在艰难困苦中走向成熟的。五千年来，中华民族历经磨难而信念愈坚，饱尝艰辛而斗志更强。一部中华文明史，就是一部与各种灾难抗争的历史。每次灾难之后，中华民族都会涌现出一批杰出代表，他们为民族精神不断注入新的内涵，成为撑起共和国大厦的坚强支柱。在四川特大地震中，无论是救灾者，还是受灾者，都表现出一种不屈不挠、乐观向上的精神。面对前所未有的灾难，他们没有悲观绝望，也没有怨天尤人，而是怀着对生命的热爱，对未来生活的憧憬，勇敢地向前走！

经历了地震的劫波，灾区人民擦干眼泪，重新扬起了生活的风帆：地震刚过，绵竹市人民医院就做好了重建规划，在废墟上举行了新楼奠基仪式；学校倒塌了，简易帐篷里又传出了琅琅读书声；季节不等人，勤劳的农民回到农田收麦插秧，播种新的希望；企业招聘会空前红火，万余名灾区劳动力踊跃应聘；绵阳市喷泉广场灯火重现，城市夜晚又恢复了往日的繁华……透过这些平凡的瞬间，我们看到一种催人奋进的复苏，一种超越时空的力量。

每一天的太阳都是新的。怀着梦想和期待，灾区人民又开始建设新家园。可以预言，今后无论遇到任何困难，中华民族都不会被压垮。因为，那震后绽放的蝴蝶兰，就是最好的见证。

不吐不快

阿胶，经典中药获新生

本报记者 王淑军

日前，“中医中药中国行”行至山东，说到中药不能不提“阿胶”。

阿胶，与人参、鹿茸并称“滋补三宝”，因出自山东东阿县得名。因其熬制之精，又须是东阿之水，千百年来，阿胶产量少，且多以贡品敬奉朝廷，民间鲜有。而今，起于当地的东阿阿胶股份有限公司秉承传统技艺，迈出中药现代化步伐，老药获新生，昔日贡品现于寻常百姓之家。

“阿胶”所以经典，一因其药性。药分上、中、下三品，上品主养生，无毒，多服、久服不伤人，轻身益气，不老延年。汉《神农本草经》以来，历代本草皆将阿胶列为上品，明《本草纲目》更称其为“和血滋阴，除风润燥，化痰清肺，利小便，调大肠，圣药也”。

二因其道地。尤其在清代，因是贡品，要求原材料非东阿本地乌驴皮不用，熬制用水非阿井之水不取。现在，东阿阿胶在全国各地兴建13个驴养殖基地，驴皮非本地也可用。然而，东阿之水却不可替代。

“阿胶”之道地，“用水”甚于“驴皮”。东阿之水乃太行山、泰山两山脉交汇的地下潜流，汇聚东阿而成。宋代《梦溪笔谈》称其水“清而重，性趋下”。1991年，山东地质局第一水文地质大队考察结果发现，东阿地下水每50公斤比一般水重1.5至2公斤，矿物质和微量元素更高。以此水熬胶，杂质上浮，阿胶质地纯粹，并助药性发散，疗效卓显。

致力于服务普通百姓，通过中药工业化，东阿阿胶实现了从过去复杂、费力、产量低的作坊式生产转向了规模化生产。东阿阿胶开始了二次开发，如今已完成阿胶补血止血、增强免疫力等现代药效学实验，阿胶、复方阿胶浆抗癌研究，分离出7种阿胶有效成份，据此充分发掘阿胶的药用和保健功能，努力目标更为明确。

关于阿胶的历史记录很多，如杨贵妃用阿胶调理养颜、慈禧用阿胶止血保胎的故事，固然真伪难辨，而元曲四大家之一白朴的《秋夜梧桐雨》所记“阿胶一碗，芝麻一盏，白米红馅蜜饯，粉腮似羞，杏花春雨带笑看，润了青春，保了天年，有了本钱”，却说明了阿胶如何深入人心。

“上医”治未病，“上品”主养生。随着医学从以疾病为中心向以人的健康为中心的转变，养生保健正空前得到人们的重视，伴着中医药事业的勃兴，包括“阿胶”在内的许多经典老药正面临历史机遇。

“不要单纯走药的路子，东阿阿胶要向预防、养生、保健方向发展。”得知东阿阿胶着力打造中国第一滋补品牌，将补血、滋补保健、美容养颜作为主要市场时，卫生部副部长、国家中医药管理局局长王国强强调，在构建中医特色预防保健体系中，必须充分挖掘、发挥经典中药的作用，立足国内，还要走向世界。

眼下，东阿阿胶已整理3200多个阿胶经典方和民间验方，还计划3年内拿出价值3000万元的阿胶产品，免费派发给适合人群，让更多的人认识中医药的功效。

中医中药 中国行