

落实精准医疗，方便患者就医，提升诊疗效率

专病中心来了

熊建 邱煜雯

眩晕专病中心、慢性疼痛专病中心、顽固性便秘诊疗中心、精准诊疗肝癌中心……为深入践行“精准医疗、精诚服务、精益管理”的医疗理念，让患者明白挂号、精准就医，北京清华长庚医院首批23个专病中心日前正式成立。

目前，专病中心、专病门诊已经在多地医院出现。比如，四川大学华西医院、中南大学湘雅医院、上海复旦大学附属华山医院等医院建立了肺癌、帕金森病、皮肤肿瘤等专病中心，为患者提供更方便的就诊渠道。

“以疾病为中心的诊疗模式逐渐成为趋势，对专病的精细化管理是临床优势专科发展的重要途径。”中国工程院院士、北京清华长庚医院院长董家鸿说，医院通过整合优势学科资源、深化专科发展，形成专病中心品牌效应，纵深推动整合式医疗模式，使得各学科专病精细化、精准化、规模化发展，促进临床业务能力提升，在满足民众医疗服务需求的同时，助力医院高质量发展。

使患者能够在一个中心解决自己的问题，提升了患者的诊疗体验和医院的整体诊疗能力。

根据症状命名

胳膊上长了一个小疙瘩，是挂皮肤科还是普外科？老是头疼，是挂神经内科还是内科？对于不少患者来说，去医院看病如何选择合适的科室是一个难题。如果弄不清楚自己的症状与具体科室的对应关系，挂错号也就在所难免，徒增许多波折，有时还会耽误病情。

专病中心应运而生——结合患者在临床诊疗中出现的需求，提供更贴近生活的诊疗模式。正如北京清华长庚医院副院长魏来所说：“目前好多专病中心以症状命名，例如眩晕专病中心、慢性疼痛专病中心等。这类症状的出现可能存在很多原因，导致患者挂号时不知道应该选择什么科室。现在有了专病中心，患者就可以根据自己的实际症状选择相应的中心。”

可以看出，专病中心的建立和发展始终秉持着“以患者为中心”的理念。魏来表示，专病中心的诊疗一体化服务为患者提供了全程照护，医院通过将有经验的医生引进到专病中心、提升护理工作水平和随访能力，

题。在上述多种病症中，有些医生可能在人工关节置换的领域具有最丰富的经验，但在传统门诊中，患者可能并不知道哪位在哪方面有特长。因此，以骨关节中心为例，这样的医生可以专门负责人工关节置换这一领域，将自己所具有的技术经验更好地贡献出来，患者也可以快速准确地找到相应的专家。

第四，专病中心汇聚了一个疾病的多个专科的专家，与普通门诊和病区并不是一一对应的关系。例如在肝胆胰领域，它可能包括肝癌中心、胆道肿瘤中心及胰腺癌中心等多个专病中心。以肝癌为例，随着现代医学的发展，在切除、移植、介入治疗、靶向治疗等方面都有很大的进步，有专门的专家。根据患者的肝癌特点、全身情况、肝脏情况的特点选择什么样的治疗，各种治疗之间如何转化，就需要多个学科的专家共同来决定。

贯彻学科融合

MDT (Multi-Disciplinary Treatment) 模式是各地医院建设专病中心的主要诊疗路径。MDT又名多学科诊疗，是指由多学科资深专家以共同讨论的方式，为患者制定个性化诊疗方案的过程，尤其适用于肿瘤、肾衰、心衰等复杂疾病的诊疗。

在MDT模式中，患者在治疗前可得到由内外科、影像科、病理科等相关学科专家等组成的专家团队的综合评估，从而获得科学、合理、规范的治疗方案。

“例如，具体到靶向治疗，如何选择适合进行靶向治疗的人员，如何应对可能出现的各种各样的副作用，应该如何调整药物等问题。这些问题涉及多个专业领域，并不是单一学科专家可以解决的，因此我们需要各领域专业人员，采用专业化的MDT模式进行应对。”魏来表示。

专家表示，MDT模式对疾病研判能力和整体诊疗水平的提升带来了巨大的帮助。首先，MDT有利于对疑难病症做出明确判断，为患者提供最佳治疗方案。其次，MDT可以解决慢性

病随访难的问题，根据疾病发展的不同阶段和累及的具体器官，及时调整和优化治疗措施。最后，MDT可以增加门诊手术的安全性，对患者是否适合手术做出准确评估。

未来前景广阔

MDT模式虽然好，但也不是所有的诊疗场景都适用。

“是否选用多学科诊疗的模式，关键还在于患者的需求和疾病的特点。”魏来说。

未来，专病中心具有广阔的发展方向和前景。有些医院致力于优势学科建设，将院内优势学科细分为不同的功能单元，使得每个单元更精准地对接前沿技术，实现开发和创新的挖掘，不断提升医疗服务能力与水平。此外，随着互联网+医疗的发展，北京清华长庚医院将把不同的专病中心通过互联网系统实现有效联通，进一步提高医疗效率，优化患者就医体验。

基于电子病历临床数据中心的专病数据库建设，能够通过自然语言处理技术，实现对病情特征的有效提取，完成对患者症状特征的挖掘，为临床的辅助决策和疾病研究提供信息服务和数据支持。这也是未来专病中心建设的重要内容。

据介绍，北京清华长庚医院正在探索专科医联体建设，通过分级转诊、重症会诊、运用远程医疗平台、建立人才培养体系等，促使医疗资源均匀分布，将常见病、慢性病转向基层卫生机构，把疑难重症转向三级医院，实现分级诊疗。

“中国医改的发展方向，是希望建立这种分级诊疗体系，实现社区医院在诊疗能力上的提升。大医院专病中心建设，正是推进分级诊疗的一项基本工作。”魏来说。

健康中国
奋发有为

新视野

很多疾病的产生与不健康的生活方式有关。研究表明，长期不健康饮食、吸烟酗酒、缺乏运动等，都可能成为癌症的诱发因素。

但是，知道不一定就能转化为做到，要想把自己的行为“调频”为戒烟、限酒、合理膳食、适量运动等健康的生活方式，并长期坚持下去，很多时侯难以实现。很大一部分阻力来自思维方式的满拧。具体来说，践行健康的生活方式，需要破除三种思维：“精算”思维、鸵鸟思维、速胜思维。

所谓“精算”思维，就是精打细算的思维。吃自助餐就是一个典型表现。100元的自助餐，非得吃到120元，才觉得赚了回来。这就是以“精算”思维做指导的结果——不能亏本。如果以健康思维做指导，那么就要讲究营养搭配，不能一味往胃里塞大鱼大肉，哪怕吃不够自助标准。自己已经患了痛风了，还要吃一大盘子海鲜，只是为了“能吃回来”，这不是找罪受吗？

用“精算”思维指导行为，是在物质匮乏时期形成的。填饱肚子都困难的时期，营养师是没有就业空间的。而在健康融入一切政策的当下，要想实现全民健康素养的提升，就得把脑子里不合适的指导思想转变一下。

鸵鸟思维是什么意思呢？很多重疾，一发现就是中晚期，诊疗起来，患者非常痛苦，医生绞尽脑汁，医疗费用花了不少，治疗效果还不一定好。因此，很多医生都建议要定期体检，提前发现疾病的征兆，尽早把病灶除去。但有的人对此不以为然，认为“不体检就没毛病”；有的人则过于担心，“小时候怕成绩单，长大后怕体检单”。任由一些隐患发展，结果可想而知。

早发现、早治疗，应该成为基本的健康意识。不能像蔡桓公一样讳疾忌医，健康是1，有了这个1，才能谈其他。

向健康的生活方式转变，是一个循序渐进的过程。罗马不是一天建成的，胖子不是一口吃成的。无论多么急切地想改变现状，也得一步一步来。比如，从来没有长跑的习惯，就不能一上来就跑马拉松，身体受不了这种“大开大合”的转变。就好像潜水员从深水往水面浮，也不能一下子就冲出水面，那会罹患“潜水病”。欲速则不达。

因此，建立健康的生活方式，不宜讲求“一步到位”，“毕其功于一役”的“速胜”思维当破除。



4月6日，湖南省资兴市开展“温暖新就业群体”免费健康体检活动，医护人员为近200名外卖员、快递员、物流员、网约车司机，提供心电图、彩超、血常规、血压等项目检查服务。

图为在资兴市唐洞街道第一社区卫生服务中心，医护人员为快递员测量血压。

李科摄（人民视觉）

健康热线架通医患“暖心桥”

确保咨询投诉事项“件件有着落，事事有回音”

熊建 林丽云

“本来约的后天去医院做CT检查，现在去不了了，怎么办？”

“我父亲腿疼，想去医院看病，该挂哪个科？”

“外地参保人员来医院看病，费用怎么报销？”

每天，北京市属医院服务热线都会接到数万条咨询来电，内容细碎繁杂，涵盖预约挂号、医保政策等千余种问题，需要接听人员掌握常见问题的解答，更需要医院各部门沟通配合，共同解决来电咨询。

长期以来，由于管理制度缺失、设备及人力限制等原因，许多医院对外电话存在着“号码多、打不通、无回应、沟通难”等问题，部分患者反复拨打医院电话无法接通，或连续拨打多个部门电话却无法解决问题。

对此，2021年11月，北京市医院管理中心在22家市属医院开设公众与患者健康服务热线，对医院各类咨询、投诉电话进行统一管理，力争使公众与患者健康需求及时得到解决和满足。据统计，通过健康服务热线，2022年北京市属医院累计解决312余万人次群众健康需求。

首先，北京市属医院积极推进市属医院整合对外咨询投诉电话，提升公众与患者诉求解决效率。各市属医院结合本院特色科学设置服务热线，成立工作专班并建立长效机制，从人力、财力、物力及场地等多个方面给予充分保障，部分咨询量较大的医院采用多坐席语音平台，做到数部坐席同时接听，大大提高了热线的接通率。截至目前，对外咨询由原95部咨询、投诉电话精简为30条服务热线，友谊、天坛等18家医院采取智能语音和人工服务等多种方式，为群众提供全方位、全时段的健康咨询服务。

其次，北京市属医院始终将提升服务质量作为热线工作的重中之重。各市属医院选配强接听人员，开展多维业务培训及沟通能力培训，通过不定期抽查及定期考核等形式进行接听质量管控，提升服务热线接听质量；制定并更新本院就医常见问题解答知识库，便于接听人员快速检索；严格执行首接负责，对于暂时不能解答的咨询，由首次接听人员及时记录并咨询相关部门后反馈给咨询者，确保咨询投诉事项“件件有着落，事事有回音”。

第三，北京市属医院始终将服务热线作为了解患者需求的重要渠道，推动各医院转变服务意识，积极回应患者关切，从源头上为患者“解心结”。针对高频次咨询问题，各医院在预约诊疗宣传、加强就医指引、完善各类门诊告知等方面推进改善医疗服务措施，提升患者就医知识知晓率。对于高频次投诉问题，找准患者就医堵点难点“对症下药”，实现医院精细化科学化管理。

讲究卫生 从小做起



上图：4月6日，在世界卫生日即将到来之际，湖北省襄阳市保康县城关镇卫生院组织医护人员来到保康县直机关第二幼儿园，为孩子们讲解正确的洗手方式，让孩子们从小养成良好的卫生习惯。

杨辑摄（人民视觉）

右图：4月6日，河北省邯郸市第三医院与蓝天金地社区联合开展“讲卫生从娃娃抓起”主题活动，医务人员和志愿者走进丛台区北斗童星幼儿园，为小朋友们讲解如何正确洗手、刷牙等卫生知识，让他们认识到讲卫生的重要性，养成良好的卫生习惯。

郝群英摄（人民视觉）

西藏基本建成藏医药服务体系

本报拉萨电（记者袁泉）记者从西藏自治区藏医药传承与发展新闻发布会上获悉：西藏基本建成以拉萨为中心、覆盖全区的藏医药服务体系。

截至目前，全区共有公立藏医医院49家，民营藏医医院13家，藏医年门诊人次达到334万余人次，年住院人次达到2.4万余人次。全区社区卫生服务中心、乡镇卫生院、村卫生室藏医药服务覆盖率从2012年的50%、71%、15%分别提高到100%、94.4%和42.4%。

在人才队伍建设方面，西藏藏医药大学成为全国唯一单独设置的藏医药高等院校。同时，西藏实施国医大师、名老藏医药专家师带徒传承项目，先后培养100余名藏医药传承人，建立45个国医大师和藏医专家

传承工作室。通过实施藏医住院医师规范化培训、全科医生培养等，西藏藏医药人才队伍逐步壮大，人才梯队基本建成。

在科研创新与标准化建设方面，西藏自治区藏医院建成全国首家民族

医临床研究基地。同时，收集整理300多部古籍文献，完成10万份老藏医处方整理和34个藏医药经典名方的遴选、研究工作，先后完成科研课题和标准化制定项目200余项。

在推进藏医药产业方面，西藏着力打造藏医药品牌，推动藏医药生产逐步迈向标准化、规范化轨道。全区17家藏药生产企业均达到GMP管理规范要求，生产藏药品种360多个，拥有藏药国药准字311个。2022年，全区藏医药生产企业销售总额达25.72亿元，上缴税收3.5亿元。