大健康观察·聚焦人文科室建设⑬▶▶▶

北京地坛医院以患者为中心提升诊疗服务

以人文建设促医患和谐

本报记者　**熊　建**

不久前，段英收到一封特别的感谢信。

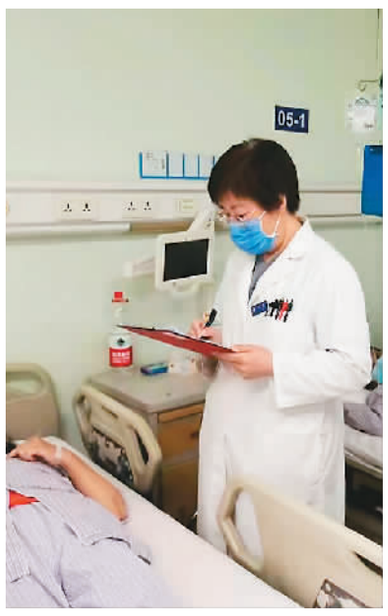
说它特别，在于感谢信的落款——甘肃省临夏回族自治州临夏县漫路乡唐家湾村全体村民。

“一个人、一个家庭写来的感谢信，我们收到过不少，但以一个村子的名义寄来的信却并不常见。”作为北京地坛医院肝病中心主任医师，段英感到有些意外。

这是怎么回事呢？故事要从段英见到辰辰（化名）的那一天说起。

陈新征与患者交流。

姜美娟在为患者做检查。



段英在查房。

一封特别的感谢信

那是春节前的一天，段英出门诊时，进来两大一小3个人。小男孩是8岁的辰辰，瘦瘦的身材却挺着一个大肚子。

让段英奇怪的是，两个大人，被介绍是父亲的那位，稍显木讷，并不言语；辰辰的病情，都是另外一个中年人在叙述。后来，段英才知道，父亲患有听力障碍，是唐家湾的村支书陪着父子千里赴京求医。

检查发现，辰辰确诊为乙肝、肝硬化，其它疾病还需要进一步诊断。辰辰随即被收治入院，团队立即给予其针对性的抗病毒治疗。

在诊治过程中，肝病中心的医护人员对辰辰的家庭情况有了进一步了解：他的父母均有不同程度的残疾，一家人常年靠低保生活；雪上加霜的是，辰辰和姐姐这几年都查出患有疾病，辰辰这次是因肚里装着像“小地瓜”一样的巨脾，才在全村的帮助下赴京就诊。

8岁的男孩正是半大小子、少不更事之际，每每查房时，总要和护士闹着玩“捉迷藏”。“能吃能喝，调皮得很。”护士长赵晓芳回忆道，“后来，我们了解到，为了让辰辰得到更好的救治，村支书在村里发起捐款活动，集全村力量帮助这个困难家庭，凑出了进京的路费和医药费。”

“辰辰一家很不容易，我们尽可能提供便利，各种检查尽可能提前安排。”段英说，“为了帮他爸爸和村支书省下住旅馆的钱，还安排了一个双人间让他们陪住。”

随着时间的推移，辰辰看病的钱逐渐见底了。同时，段英知道了他姐姐也患病的事，决定自掏腰包，为这个困难的家庭捐赠一部分费用。“下次再来把姐姐也带上，孩子的病耽误不得。”闻听段英此言，村支书和父亲激动万分，表示要送一面锦旗。

“千万别花这笔钱，我们可不收。”段英赶忙拒绝。

不收锦旗，感谢信总可以吧？

“在住院期间，（我们）得到了大家的关怀与帮助，（你们）提供了很多便利……庆幸小辰辰遇到你们这些好人了，特别是段主任，还捐了伍仟元现金。这是首都的形象，这是高尚的医德，尤为珍贵，给我们留下了非常好的印象。再次表示感谢！我已致电12345表扬并表达了我们全村的谢意，祝你们新年快乐！”

于是，这样一封代表全体村民心意的手写信飞越1650公里，送到段英和科室全体医护人员的手中。

近日，段英再次拨通了辰辰家的电话，在得知辰辰姐弟状况良好后，感到很欣慰。“我们会继续关注姐弟俩的情况，看他们放暑假的时候能不能再过来，一方面需要查查血液的问题，一方面看是不是有遗传代谢方面的问题。”她说。

段英从医快30年了。“当医生时间越长，越能感受到医疗手段的局限性，越觉得人文关怀的重要性。”她说，“技术是有限的，关怀是无限的。”

一种有效的沟通方式

作为我国公共卫生体系中的“国家级战略应急部队”，北京地坛医院深刻把握国家传染病医学中心是卫生健康领域“国之重器”的战略定位，建院70多年来一直坚守在传染病防治一线。在构建高质高效新发展格局的过程中，地坛医院始终把人文建设放在突出位置。这对一家以传染病防治为特色的医院来说，尤其重要。

传染病患者除了面对疾病的侵害，往往还要面对污名化的困扰。比如传染病的典型代表——肝炎，肝炎患者的生活、居住、经济条件往往偏弱，导致他们的病耻感往往较强。因此，对传染病患者的人文关怀尤其需要重视。

“一方面，我们要提供精准的医疗服务，另一方面，要站在患者的角度为其着想，与他们共情，给予足够的关怀。”段英说，“这么一来，哪怕囿于医疗手段的局限，这个病最后没治好，患者还是会理解我们，感谢我们。”

北京地坛医院党委书记潘峰表示，医学不仅具有科学属性，还兼具人文属性和社会属性。从某些方面来说，人文精神是医学的核心价值。“医学是直接面对人的科学，比其他科学更强调人文关怀。随着医学模式由传统的生物医学模式向生理—心理—社会医学模式的转变，医疗服务中也更关注患者的需求和感受，更强调对患者的尊重、关心和爱护，医院的服务目标也应从治病转向人的整体、全面的健康。医学如果脱离了人文，就失去了灵魂，治疗疾病就像修理一台没有生命的机器。”

沟通是门学问，交流需要技巧。对此，中西医结合中心的护士长陈新征很有心得。

“与患者沟通的过程中，我们首先会明确表示咱们是同一战壕的，共同对付疾病，这样患者就不会站在我们的对立面。”陈新征说，“再有，就是要有效倾听。什么叫有效？患者可能会说很多话，既要控制他/她的表达，有技巧地打断，不然别的患者就照顾不周了，还得切实适时地加以肯定。”

怎么肯定？陈新征举例说明：“比如，患者遵医嘱，有规律地记录了血压，记录了血糖，要表示认同和肯定。还有，要认可他/她的行为和反应是正常的，比如患者感觉不舒服，感到灰心沮丧，你要认同他/她的这个表现是正常的。我们经常说，你表现得比很多人都很好了。”

如此一来，“患者就觉得确实是跟我们站在同一战壕了，后续的沟通就会顺畅很多。我不敢说对100%的人都有效，但是对大多数人是有效的。”陈新征说，为了让大家熟练掌握这些沟通技巧，中西医结合中心经常组织模拟演练，加深认识。

一位“刺头患者”的转变

人文医学的发展，近些年进入快车道。对此，神经医学中心副主任医师姜美娟很有感触。

“上学时，我们学校没有开过人文医学的相关课程。如今，一些大学开设了人文医学相关的专业和课程，北京大学还有专门的医学人文学院，理论研究的内容更加丰富了。”姜美娟说，“如今的医学人文已经不单单是靠个人情怀来支撑了，而是有很多政策上的支持、理论上的支撑，更加专业化、科学化和系统化了，值得我们持之以恒地坚持和发扬下去。”

对人文医学的前景，姜美娟充满信心，哪怕她接诊过一些“刺头患者”。

神经医学中心有一个特色的专科项目，就是神经梅毒。有一次，科室收治了一个年轻的患者，同时也是一名高级知识分子，在其专业领域非常优秀。因此，这位患者很有“主见”。

“他外语特别好，我们查房的时候，他会提早把他的电脑打开，把一篇一篇英文文献给你摆好了，你说一句他怼一句，不认可我们的诊疗方案。”姜美娟说，“其实现在很多医生也会碰到这种问题，因为互联网越来越发达，人工智能也越来越先进，很多人看病之前会先在网上搜一下自己得的是什么病，医生一般怎么治。他就拿着这些东西跟你‘作对’。”

遇到这样的患者，“我们团队从内心其实是认可和鼓励这种行为的。因为人只有面对自己未知的领域，才会过度关注和焦虑，才会产生逆反的心理，这其实是一个很正常的反应。”姜美娟说，“我们就对他说，你这样挺好，我们来一起学习你找的这些东西吧。然后，我们要做得让他信服，因为我们更专业，更有临床经验。他外语再好，能把那些文献翻译出来，但是他只知道其表面意思，无法跟自身情况相关联、相结合。对此，我们要有足够的自信，他最后就会认可。果然，后来他服了，说我来找你们，真来对了。”

通过细致的工作，姜美娟把这位“刺头患者”转变为“粉丝”，进而成为“助手”。

“有一次，我们要查看一篇最新的文献，可怎么也找不到。而他查文献的方法比我们更先进，帮我们查到了。”姜美娟说，“因此，医患之间，绝非对立面，我们是互相帮助、携手并进的。”

通过推进医院人文建设，潘峰发现，人文搞得好的科室，医患关系就好，患者满意度高，科室凝聚力也特别好，是一个多赢的局面。“不光如此，家庭关系也从中获益匪浅。”他说，“因为我们回家，不是带着负能量。送人玫瑰，手有余香，帮助了别人，个人的幸福指数也是不断提升的。在潜移默化中，这种人文精神也得到了传播，播撒到家庭，播撒到社会。”

（本文配图皆为受访者提供）

新视野▶▶▶

大力弘扬中医药文化

张岳峰　刘丽莎

不久前，《中医药文化（英文版）》被新兴源引文索引（ESCI）数据库收录，是全球首本被收录的中医药人文领域学术期刊。

ESCI数据库是全球权威的学术信息数据库科学引文索引收录的核心子集之一，收录《中医药文化（英文版）》，一方面有助于中医药国际学术话语权构建，一方面也说明中医药文化正在得到越来越广泛的国际认可。

自《黄帝内经》问世以来，凝聚着深邃中国哲学智慧的众多中医药学典籍论述，犹如闪亮的星云，荟萃于中华文明的浩渺苍穹。医易相通的中医药学立医逻辑、推进健康中国建设的现实需要、实现文化自信自强的时代使命，都决定了中医药文化在新时代能够易变自新，也必然要走好发展弘扬之路。

鉴往所以知来，守正故能创新。悠久的中医药历史文化孕育了无尽的宝藏，这是当下中医药文化创造性转化、创新性发展的基点。

首先，要巩固中医药学的主体性。中医药学蕴含的天人相应、阴阳统一、辨证施治、未病先防等哲学观念和思维方式是中医药学的根和魂，以此为统领形成的独特的理、法、方、药等构成了中医药学的主体性。这种主体性是中医药学哲学观、方法论上的坚定自我，是中医药学生命力的根本依托，为我们观照和研究外国医学成果提供了原点站位和信念支点。

其次，要汲取中医药历史文化精髓，系统研究五千年来全国不同地域留存的中医药典籍遗迹、名方名药、典故风俗等，在古籍整理、古迹发掘、古风探寻中窥见古人因地因时、因材施治的智慧思虑，发现中华民族历经千秋百疫而不衰的必然文化逻辑和历史逻辑，形成滋润现代中医药文化之树常青的丰沛源泉。

第三，源远方可流长，根深才能叶茂。要坚持把中医药工作摆在更加突出的位置，持续推动中医药事业发展，为谱写中医药文化新的辉煌篇章奠定坚实基础。

加强整体布局。不断强化组织领导、协调联动、制度更新和末端落实，加大经费、人才和科技保障力度，以主流力量撬动社会力量为中医药文化发展注入强大动能。

健全服务体系。以发挥中医药“简、便、验、廉”和治未病的特色优势为着力点，大力加强中医院、中医药馆建设，加强综合医院中医科室配置，做优做强骨科、儿科、针灸等中医特色专科，不断优化中医药人才成长路径，借助信息化技术实现高水平中医AI辅助诊疗和远程诊疗，在全方位质效提升中强化中医药文化自觉。

加强中西医协同研究。2017年度诺贝尔生理学或医学奖表彰了研究成果“控制昼夜节律的分子机制”，而早在春秋战国时期，《灵枢》就归纳出“子午流注”，暨人体经脉气血流注根据时间节律以及阴阳、五行、天干、地支等因素发生规律性变化。要以中医的自然观、辨证观等理念拓展西医研究思维，以西医等前沿科技对传统抽象的中医药学理论逻辑、范畴术语开展实证研究，争取在阴阳、脏腑、经络、中医药纳米化研究等领域产生突破性进展，使传统中医药学的概念对照更精准、病症划分更精确、用药治病更精细。

坚持以人为本，强化人民在中医药文化建设、需求和传播中的主体地位，把为人民健康服务作为发展弘扬中医药文化的出发点和落脚点，使中医药文化在群众实际获得感中展现强大生命力和强大传播力。

加大中医药文化活动和产品供给。将中医药文化深度融入各类文体活动开展和文化产品创作中，广泛开展中医药健康知识大赛、短视频征集、文化精品遴选、悦读中医等系列活动，推出一批优质的中医药题材文学作品、美术作品以及纪录片、影视剧等广播电视和网络节目。

建立中医药文化传播体系。着眼于提升公民中医药健康文化素养，持续加强中医药文化传播队伍建设，推动中医药博物馆等文化事业和中医药文化旅游产业加快发展，健全线上线下融合衔接的传播体系，推动简易管用的中医药理念技法“飞入寻常百姓家”。

推动中医药文化海外应用传播。中医药文化海外传播的根本途径和目的是悬壶济民于五洲四海。“一方水土养一方人”，以中医药“三因制宜”为指导，以砭、针、灸、药等成熟技法为先驱，针对当地验方土药和动植物开展性味归经研究，结合当地风土人情优化诊疗话语体系，争取在防疫、难民救治等事件中发挥积极作用，使中医药在海外完成从被接纳、信任到习惯和热衷的文化浸润之旅。

（作者均为河北省哲学社会科学研究基地研究员）

随着三伏天气的到来，贵州省黔南布依族苗族自治州福泉市中医医院提前启动三伏贴活动，以满足患者的需求。图为福泉市中医医院医务人员将制作三伏贴的药粉加入药浆揉搓成团。

黄　欢摄（人民视觉）

『平安家医』全新升级

本报电（陈得）日前，中国平安家庭医生品牌升级大会在上海举办。会上，中国平安宣布正式升级家庭医生服务品牌“平安家医”，发布“11312”一站式主动健康管理服务体系。

随着我国老龄化趋势的加剧，百姓健康需求呈现出多样化和复杂化的趋势。中华医学会全科医学分会主任委员迟春花表示，为适应和满足当前公众日益增长的健康需求，开展家庭医生服务并寻找更优的服务运行模式成为新时期卫生体制改革的必然趋势。

“家庭医生签约服务的高质量发展之路任重道远，持续探索家庭医生签约服务模式，利用先进的互联网技术，不断优化和完善服务内容和流程，应是全社会共同努力的方向。”迟春花说。

作为平安集团医疗养老生态圈旗舰，平安健康持续深耕“家庭医生”“养老管家”两大核心枢纽建设，近年来已成为专业、全面、高品质、一站式的医疗健康养老管理服务提供商。截至2023年，旗下家庭医生会员已近1300万人。

平安健康董事长兼CEO李斗表示，全新升级后的“平安家医”将打造“11312”一站式主动健康管理服务体系，通过一个专属家庭医生入口，即可体验省心、省时、又省钱的一站式家庭健康管理服务，全方位为用户延长健康寿命，提高生命质量。

四川省青神县——

推出“两病”医防结合新举措

姚永亮

“你的血压控制得很好，还是要坚持每天按时吃药。”日前，患有高血压多年的四川省眉山市青神县高台镇富塘村村民游学琴，到富塘村南坝子第一卫生室找村医刘焰测血压后，刘焰边给她开药边叮嘱道。

刘焰是游学琴的医保个性化签约服务家庭医生。除了参保外，游学琴每年仅另交120元的高血压病个性服务费，当年的高血压用药和检查就免费。在今天的青神县，像游学琴这样在家门口的村和社区医务室就能享受“两病”（高血压、糖尿病）签约服务的人员已达5200多人。

近年来，青神县医疗保障局在坚决贯彻国家、省、市“两病”门诊用药保障相关要求中，聚焦进一步减轻高血压、糖尿病患者用药负担，通过在组织机制、管理政策、服务模式和监管等方面不断创新“两病”医防结合新举措，持续提高“两病”规范化管理水平，从而提升参保群众的获得感、幸福感和安全感。

青神县医保局局长罗姝毅说，该局与卫健、市场监管部门协同联动，重点从用药保障、源头认定、待遇享受、健康教育、政策宣传等方面进行考核，做到有奖有惩，推动“两病”管理政策落地落实。目前，全县“两病”患者知晓率、规范化管理率和合理用药率稳步提高，以高血压、糖尿病为主诊断的住院患者人次均有所下降。

广西提升罕见病药品门诊报销水平

本报南宁电（记者**庞革平**）记者从广西医保局获悉，近期，该局通过调研走访等方式多渠道了解群众需求，按照尽力而为、量力而行原则出发，在国家谈判药落地的基础上精准施策，将36种适用于门诊治疗的罕见病药品纳入单列门诊统筹支付，惠及多发性硬化、发作性睡病、戈谢病等27种罕见病患者群体，调整后广西单列门诊统筹支付药品总数达到72种。

比如，治疗多发性硬化的氨吡啶缓释片，以往在门诊治疗只能享受普通门诊统筹待遇，年治疗费用约1.2万元，按职工医保普通门诊统筹待遇（起付线300元、报销比例50%、基金支付限额2000元/年）计算，每年报销2000元，个人需负担1万元。纳入单列门诊统筹支付后，患者可以直接在门诊享受较高的报销待遇（不设起付线，报销比例70%，基金支付限额为8万元/年），每年可报销8400元，个人负担降为3600元，实际报销比例由原来的17%提高至70%。