

基层风采

心系患者 爱传万家

济源市第二人民医院 孔雪丽

“作为医生，我们肩上的担子很重。治好患者，就是对社会和家庭的一种保障。”济源市第二人民医院吕丽谈起自己的工作时说。吕丽，1988年毕业于河南中医学院，副主任医师，现任济源市第二人民医院医务科科长兼康复医学科主任。

精于业务，带动科室新发展

2003年，济源市第二人民医院招聘专业技术人才，吕丽从中原油田总医院调到了济源市第二人民医院理疗科。当时的理疗科患者较少，经济效益也不理想，面对这一系列问题，吕丽带领全科人员进行了大刀阔斧的改革。

她坚持发扬针灸特色优势，坚持走中西医结合的道路，认真钻研业务，学习新知识、新技术、

新理念，在慢性病、常见病、疑难病上下功夫，不断扩大治疗范围，总结治疗经验。其中，吕丽带领开展的脑卒中早期针灸康复治疗，可有效诱发患者侧肢体功能，使众多患者从中受益，增强患者生活的信心和勇气，恢复健康，最大限度地降低了致残率；穴位透刺配合内服中药治疗面神经麻痹，使患者经络通畅，气血调和，有效缩短了治疗时间。

除此之外，从2005年开始，她利用传统中医理论，自制中药，率先开展冬病夏治“三伏天”穴位贴敷治疗慢性支气管炎、支气管哮喘、早期肺气肿、过敏性鼻炎、风湿类风湿性关节炎等中医辨证属虚寒为主的疾病。9年来，累计治疗1700多位患者，为长期承受病痛的患者解除、缓解了痛苦。

从2008年开始，在吕丽的带领下，医院开设了康复医学科，与神经内科、神经外科加强联系，陆续开展了脑梗塞、脑出血、颅脑损伤的康复治疗，形成临床治疗、康复、针灸一体化的治疗方案。

吕丽精湛的技术、真诚的态度、热情的服务受到了广大患者的信任和好评。许多患者慕名而来，越来越多的患者让科室的效益有了大幅度提高，康复医学科也从以前无人问津的科室变成了极受欢迎的科室。

两个职务，一份忙碌

由于工作出色，吕丽连续多次被评为了局级、院级先进工作者及优秀党员，并委以济源市第二人民医院医务科科长、康复医学

科主任的重任。两个职务，两种角色，吕丽都演绎的恰到好处。

作为康复医学科主任，她进修于北京中医药大学附属东直门医院，并多次到北京等地参加新知识新理论学习班。外出学习时，吕丽总是带着平时工作中遇到的疑难问题，向专家请教，不断学习和掌握针灸康复治疗的新知识、新技术，积累新经验。回到单位后，把学习到的新技术广泛应用于临床，利用自己掌握的医学知识，尽量减轻患者的痛苦和经济负担。

作为医务科科长，她主要负责处理全院医疗质量、病历、医疗管理等工作，工作事务繁杂琐碎，吕丽却毫无怨言，积极承担，所主管的医疗工作多次得到了市卫生局的嘉奖。由于门诊上午患

者相对较多，因此一般上午坐门诊，下午处理医务科工作。有时候时间不够，她总是加班到夜里八九点。有人打趣道：“你这么辛苦，是不是医院给你发了双份工资呀？”对此，她总是一笑而过，继续默默工作。

由于专业医疗水平高，吕丽近几年来在省级、国家级核心期刊发表《穴位透刺配合中药治疗周围性面神经麻痹临床研究》、《早期针灸治疗脑卒中临床疗效观察》、《针刺治疗顽固性呃逆临床分析》等论文6篇，每年参加临床科室会诊150次以上，受到了业内的一致好评。

心系患者，爱传万家，每天忙碌在病患之间的孔雪丽用自己的技术和服务，虔诚的服务着每一位患者。

马闽，温县人民医院精神科主治医师。每天，他一来到办公室，屋子里霎时就挤满了人，都是他的患者和家属。

在这些患者中，有温县本地人，也有来自其他县市的。在等待马闽看病时，一位来自新乡的老爷子动情地对众人说：“他们家在新乡郊区，他是特地来感谢马医生的。”老爷子告诉大家，十几年前，他的儿子因为婚姻问题受了刺激，精神变得有些怪异，经常自言自语，还经常跑出家门，几天不回家，病情严重时甚至认不出家人。为此，老人带着儿子走遍了许多地方，希望寻得名医，让儿子恢复正常。但数年来，他地方没少跑，钱也没有少花，儿子的病情却越发严重。在绝望中，他听到一个信息，温县人民医院精神科的马闽大夫医术高超，为人诚恳，很多疑难病症在他那里得到缓解和治愈，于是便带着儿子来温县求医。当他和儿子来到温县后，马闽得知他家庭清贫，在认真地为儿子诊断后，建议他取点药回家治疗，因为这样可以省点钱。听到马闽贴心的话，老爷子心里充满了感激。

而让他喜出望外的是，自从服了马闽开的药后，儿子的病情逐渐稳定，如今3年过去了，儿子基本上没有犯病，不熟悉儿子过去的人，根本就不会想到儿子曾是个精神病患者。心存感激，老爷子每次路过温县，都要赶到医院对马闽表示感谢。

在众多的患者中，有一位满眼含着泪花的母亲也对大家说，她是来为女儿看病的，马闽医生为人谦和，真诚，真是患者的好医生。自己的女儿十几岁时就患上了病，精神时好时坏，每一次发病，就像疯了一样，摔东西，撕衣服。有一年夏天，刚吃完晚饭，女儿突然犯病了，把家里砸得破烂不堪，还抡着棍子在村子里疯跑，吓得一家人束手无策。无奈之中，有人想到了马闽，就赶快给他打电话。马闽接到电话后，二话没说就带着医药赶到她们村里，不顾被她女儿抓伤打伤的危险，给女儿打针、服药，才算把女儿的病情控制下来。

“这几年来，我女儿一直是马医生的患者，我们每次来看病，马医生开的药都不贵，还治症。有时候，闺女在家里犯病，马医生也是随叫随到，不计辛苦，这样的医生真让我们从心眼里感激。”

面对大家的夸奖，一直在为患者诊治的马闽淡淡地说：“医者，为人治病，解人痛苦，是最起码的职业道德，能让患者满意，不是我的追求，也是我们所有医生的追求。”

心灵感悟

生命缘

□ 马蕾 许锦

滴答……滴答……对于每一个在医院工作过的人来说，救护车的声音是再熟悉不过的了。这一定又是接到这个城市某个地方患者家人的求助而前往救援。在这个快速发展的社会，除了经济的快速前进还有就是医院“120”救护车的奔跑速度……

医患关系紧张，是现在人都在谈论却不是那么和谐的话题。

医护人员的职责是救死扶伤。当患者前往医院就诊，家属的紧张与不安以及患者自身的痛苦让医生不能有丝毫的停顿和怠慢，需要借助各项检查结果和精湛的技术快速、准确地判断出患者的病情原因及下一步治疗方案，此外，还需要耐心细致的将整个治疗方案尽可能通俗详细的告诉焦躁不安的患者家属，当得到家属的认可后他们以最快的速度联系和奔跑在各个科室，协调进行下一步抢救。

他们对于陌生的患者，充满了同情和怜悯，他们只希望

用自己的技术来和死神较量，和时间赛跑来挽救这个将生命完全托付于他们的陌生人。当他们成功的将患者从死神手中夺出，并使患者康复出院，他们悬着的心才能放下，因为治疗过程中不确定因素太多太多，因为治疗过程中突发的不可预估的情况太多太多……当家属握住他们的手感激涕零地说“谢谢”“谢谢”时，这才是医护人员职业体现的所在。

送走一个个康复的患者后，他们带着疲惫的身体去迎接下一个未知的患者。这样周而复始的轮回，对于医护工作者来说再平常不过，他们既要顶着压力又要确保患者平安，每天高强度的工作量，不是常人所能承受的。不分昼夜的工作，不能按时按点的休息，还要忍受患者家属时不时的埋怨，他们只能强忍着，他们的目的只有一个——救死扶伤。

因为生命缘，让彼此陌生的人紧密相连；因为生命缘，让医患两者成为一家人，因此，珍惜生命——珍惜缘。

摄影天地

雾里看景

王凯 / 摄影报道



管理论坛

高端医院未来发展危机

高端医院对于医院投资者来说，是目前相对成熟的一种模式。但近年来随着公立医院特需门诊和私人资本的不断进入，高端医院特别是高端妇幼领域的竞争日趋激烈。

高端医疗市场“三分天下”。据介绍，上海目前的高端医疗市场主要由三类机构“分食”：一是以复旦大学附属华山医院特需病房、第一人民医院国际医疗保健中心为代表的公立医院特需病房；二是以和睦家、广慈医院、华山医院等为代表的中外合资、合作提供高端医疗服务的医疗机构；三是以上海道培医院、爱尔眼科医院等为代表的民营专科医疗机构。

高端医疗服务机构的功能已经超出了基础医疗保障范围，为满足人们对医疗服务的多元化需求应运而生，其在服务、环境、技术、定价体系等方面与大多数医院有区别。

和睦家的服务胜在细致入微。比如孕妇入院之后，有产科

医生、助产士、新生儿医生等共计5名医护人员为一名孕妇提供服务。然而，在外界看来，在无微不至的专业、周到服务的背后，和睦家的另一著名特色则是“贵”。

而在高端医院这一块，发展之路也并非一帆风顺。

经过了一轮融资、膨胀，高端医院后续发展的潜力受到市场规模的制约，同时服务能力上的限制、价格不透明，人口结构变化，都可能是未来这种高端发展模式的重重危机。

作为特殊的“生意”，医疗服务因其信息不对称性饱受医患信任度的困扰。民营医院要发展，需要付出更大的努力树立品牌。时下各类高端妇产医院，内部管理良莠不齐。一位曾去一家高端医院应聘的医生称，诊费全部给医生，开药和检查还可以拿4%左右的提成。而在美中宜和以及同为高端妇产医院的和睦家，这种提成是绝对禁止的。

对于享有公共医疗保险的

患者，在民营高端医院就医没法报销。美中宜和的团队曾尝试提出，能否让前来就诊的患者获得医保报销，超出部分自付。但单病种付费机制还在试点，尚未全面推开，让医保嵌入民营高端医院十分困难。这阻碍了民营高端医院进一步扩大用户基础。

此外，高端医院的差异性是服务质量，而不是医学能力。这一点随着扩张也逐渐展现出来。背后的主要原因是人才。服务的对象有一大部分是外籍人士，因此对医生语言和服务能力上的要求比较高，制约了一些本土有经验的医生加入。尽管高端医院通过连锁和地区扩张开去了，但医学人才一直是一个瓶颈，这决定了高端更适合做服务，复杂的病症需要转院处理，不适合发展综合性医院。

当然，这也是用户需求决定的。外籍人士如果真正遇到大病，一般会选择回国治疗，而本土有钱人遇到大手术等情况，仍然会倾向于选择公立医院的名

医。因此综合这些原因，高端医院的定位更多是门诊和健康服务，同时包含一些简单风险低的手术，复杂项目需要和公立医院合作转院。这从和睦家的收入结构上可以看出，和睦家57%的收入来自于门诊，43%来自于住院。这种趋势会持续，未来高端医院更可能往诊所方向发展，而不是综合性医院，虽然住院毛利更高，但医学能力和用户需求决定了这部分业务不可能是高端医院的主营业务。这对整体的利润率和规模都会有影响。

高端医疗机构的发展首先是管理理念和制度建设要跟得上，比如能否搭建一个发展空间较大的平台吸引人才的加入，能否设定一个比较合理的薪酬标准与规章制度相吻合，医院的服务品质能否再上一个台阶等，都是一所高端医院每天必须面对的问题，民营医院要发展还有一个比较长的时期，而高端医疗机构要发展，必定是任重而道远。

建设一所高端医疗服务机构，不仅仅是花钱装修、买设备那么简单，医疗技术、服务品质、人才梯队建设、管理等等方面，某一个环节服务不到位，“高端”二字就无从谈起。

业内人士认为，高端医院有好的硬件固然重要，但其本质是要给患者治病，就是说医院必须有过硬的医疗团队。这个团队除了医院本身的医疗实力，还需要大批周边的资源在需要的时候进行配合。

高端医疗机构的发展首先管理理念和制度建设要跟得上，比如能否搭建一个发展空间较大的平台吸引人才的加入，能否设定一个比较合理的薪酬标准与规章制度相吻合，医院的服务品质能否再上一个台阶等，都是一所高端医院每天必须面对的问题，民营医院要发展还有一个比较长的时期，而高端医疗机构要发展，必定是任重而道远。

(李明超)

征稿启事

难忘的一幕，感人的瞬间，鼓励的言行，不辞辛劳的协作……想必，您的身边少不了类似事件的发生，本版新开栏目《医院一景》，邀您一同参与，分享身边的“一景”。

投稿信箱:thzkz@163.com
联系电话:13569129625
邮政编码:454000
来信地址:焦作市塔南路新华书店

712室