

■ 本期关注

基层全科医生要发展铁杆“粉丝”

□徐宏伟



互联网时代,无“粉”不活!歌手、演员、“网络红人”等需要“粉丝”关注、支持,而基层全科医生要想在社区或十里八村赢得群众的信任,闯出一片天地,也有必要树立“粉丝”意识,着力发展壮大“粉丝”团队。

近期,笔者走访了一些拥有大批“粉丝”的知名全科医生(浙江省杭州市凯旋路社区卫生服

务中心全科医生扈俊峰,河南省人民医院全科医学科主任王留义、全科医生陈献亮,郑州市管城区十八里河镇卫生院全科医生窦明,郑州市航海东路社区卫生服务中心主任刘泰凡等)。这些全科医生在下雨天坐诊时,患者宁肯自己淋着雨回家,也要把伞留给医生。这些全科医生为何拥有这么多铁杆“粉丝”?

一是靠人文关怀。我国长达数千年的传统医学发展史,始终蕴涵着丰富的人文思想。《黄帝内经》不仅提出了“天覆地载,万物悉备,莫贵于人”(《素问·宝命全形论》)的“以人为本、尊重生命”的医学生命观,也提出在整个医疗活动中贯彻人文思想的理念,尤其是提出医学更重要的目的是对人的关爱。此外,张仲景、孙思邈等先贤们都留下了宝贵的人文精神遗产。服务基层的全科医生应具有持续关注服务对象健康、强化健康文明生活方式引导以及

关注服务对象及社区和谐的理念。这些都是专科医生所不具备的。充分的人文关怀,能使基层全科医生更具亲和力。

二是靠有效沟通。医患沟通在医患之间不可缺少,是医务人员在医疗卫生工作中与服务对象及其家属在信息方面、情感方面的交流,可以说无处不在、无处不有。良好、有效的交流和沟

通,不仅可以帮助医者了解服务对象更多的健康信息,做出正确的诊断和治疗,减少不当医疗行为及风险,也能改善医患关系,减少医疗纠纷。目前,大医院的专科医生门诊患者比较多,接诊时间似乎永远不够用。而基层全科医生平均接诊量远远小于大医院的专科医生,这使基层全科医生有更充足的时间与服务对象进行沟通和交流。时间保障是基层全科医生的一大优势,加之一定的沟通技巧,如基于对方的立场和角度去思考和表达,眼神与肢体语言的巧妙运用等,必然能使基层全科医生获得服务对象更多的认可。

三是靠健康照顾。全科医生不仅仅是社区居民健康的守门人,还应该是进行“全人”照顾的专家。2016 年,全国卫生与健康大会指出,要努力为群众提供全方位的健康服务,倡导健康文明的生活方式,树立大卫生、大健康的观念,把“以治病为中心”转变为“以人民健康为中心”,建立健全健康教育体系,提升全民健康素养,推动全民健身和全民健康深度融合。习近平总书记在全国卫生与健康大会上强调,在基本医疗卫生服务领域,政府要有所为。对个人、家庭成员、社区居民进行健康关注,是全科医生及服务团队的基本职责,是全科医生区别于城市大

医院专科医生的重要特征。在发达国家,坚持全科医生首诊,强调全科医生与专科医生的有序配合,共同解决居民卫生与健康问题,也是形成“金字塔”式科学合理就医秩序的前提条件。对社区居民的持续健康关照,一定会让全科医生成为社区居民的知心朋友。据了解,郑州市金水区一名“片医”对社区居民的健康管理做得非常好,在他离职时,很多慢性病患者含泪挽留。

四是靠医疗技术。全科医生与专科医生都是医生,救死扶伤是天职,能力强、品德好的医生备受群众欢迎。全科医学是集生物学、行为科学和社会科学于一体的综合性学科。尽管不同于“通科医生”,但全科医生相对全面的知识结构是其开展健康及医疗服务的基础。我国的全科医学如果能融入更多的中医学知识,全科医生为居民提供的医疗及健康服务就会更加有效。全科医生有业务特长更受欢迎。在澳大利亚,家庭医生除了要掌握必要的医学知识和技能外,还要有自己的专业特长,如急诊急救、老年护理等。因此,具备一流的医疗技术是基层全科医生发展壮大“粉丝”团队的最大魅力。

(作者供职于河南省卫生计生委科教处)

医疗废物处置试试公私合作

□邓 勇 俞意能



定。有关部门对目前市场上的医疗废物处置单位进行验收整顿,对符合经营条件的处置单位授予特许经营许可证,并进行监管。获得特许经营许可证的医疗废物处置单位引入社会资本,社会资本以有限责任公司、股份有限公司或合伙企业形式对医疗废物进行处置。

医疗废物处置单位对医疗废物进行分类,对利用价值的部分进行循环利用,变废为宝,形成下游产业经济,由此产生的利润归属处置单位;对没有回收利用价值的部分集中进行无害化处理,对不同类型的医疗垃圾进行分类处理。

建立风险基金制度

医疗废物的传染性、病毒性和危险性,导致处置各环节都存在较高的污染事故风险。为了应对突发事件,最大限度地降低事故危害,建立及时有效的应急措施势在必行。我国医疗废物处置 PPP 模式可以考虑建立医疗废物风险基金制度,从医疗机构的医疗废物处置费中定期按比例提取并注入基金资金池,一旦发生污染事故而责任主体不明或责任主体无力承担的情况,立刻启动基金进行紧急救援,防止事态失控。

另外,可参照环境污染高风险行业和其他高危行业对作业企业事先预留费用的做法,比如对医疗废物处置企业、设备供应商、废物利用商等参与主体,根据其营业收入或利润所得,按比例提取治污防管理费,设立风险共担基金,建立集体权益互保互担机制,在事故责任主体承担主要责任后,风险基金可为其分担一定的赔偿责任,以增强各市场主体的抗风险能力。

(作者分别供职于北京中医药大学、中国人民大学)

■ 声音

全媒体时代医院如何应对负面新闻

□邹新春

树立全媒体意识。全媒体时代,把握媒体融合趋势是医院宣传人员的必修课,要有媒体思维,提高应对媒体的能力。

请熟危机公关原则。危机公关原则包括承担责任原则、真诚沟通原则、速度第一原则、系统运行原则、权威证实原则。

巧用负面问题传播正能量。涉医事件常发酵为热点敏感问题,有的医院关门查问题,开门讲成绩,报喜不报忧;发生突发事件,只说英雄壮举;出了丑闻,却拒绝媒体采访,不想澄清事实。这种做法只能使“明”问题变成“暗”问题。

速度第一,分清缓急,分类做好舆论引导。舆论引导时机的把握可以分为两类:一类是主动释放、正面阐述,时机选择的主动权在自己;另一类是被动回应、解疑释惑,时机是个窗口期,稍纵即逝。这两类做法是可以互相转化的。主动发布给“料”足,做得好,负面舆情出现的概率就小;负面舆情应对及时、有效,往往能给正面发布创造机遇、提供条件。对于有关医院的负面新闻,必须在第一时间站出来给予澄清、说明。

完善新闻发言人制度。医院新闻发言人作为医院联系群众、联系患者、沟通媒体的桥梁和纽带,需要懂政策、知情况、会说话。建立医院新闻发布制度,新闻发言人不仅仅是一个人,而是一个制度,需要建立一个日常工作团队,否则难以适应新闻发布工作的需要。

建立舆论危机应对机制。有了完善的应急预案,在发生危机事件、群体事件、热点事件、负面新闻时,能够及时应对,避免造成不利影响。医院应监测舆情,及时预测和发现与医院有关的新闻点,并恰当地介入。

与各类媒体建立良好的关系。医院管理者和医务人员要理解媒体环境,与各类媒体建立良好的互动关系;医院还应该运营好自己的媒体,比如官方网站、官方微博、官方微信等,及时有效地与网民沟通信息,发出自己的声音,同时与报纸、杂志等传统媒体保持良好的互动,及时把经过核实的比较准确的信息提供给媒体,让公众了解真相,阻止谣言扩散。

(作者供职于昆明医科大学附属医院口腔医)



信阳淮河骨科医院新院区投入使用

惠民医疗凸显骨科特色

金秋十月,硕果飘香。在这个金灿灿的季节,信阳淮河骨科医院新院区正式落成并投入使用,这标志着信阳骨科专科建设水平迈上了新的台阶。

信阳淮河骨科医院(原信阳市骨科医院)始建于2005年,是一所集医疗、急救、科研、康复为一体的二级骨专科医院。该院是信阳市城镇职工医

合定点医院,也是信阳市红十字会骨科医院和省级特色专科医院。

信阳淮河骨科医院地处风景旖旎的羊山新区,信阳高铁东站西侧,占地面积约2.67万平方米。该院一期医疗用房面积1.7万平方米,二期建成后医疗用房面积达到3.1万平方米,设计床位500张。该院拥有美国GE32排螺旋CT、磁共

振、德国进口关节镜、椎间孔镜、手术显微镜、全自动生化分析仪、心电图质分析仪、可视喉镜、心电图机、监护仪、麻醉机、C形臂机等先进诊疗设备,有离子消毒器、干燥柜、煮沸槽等消毒设备以及上下肢功能恢复仪、超声波治疗仪、骨创伤治疗仪、红蓝光治疗仪、熏蒸治疗机、智能关节康复器等全套康复治疗设备。

信阳淮河骨科医院现有医务人员200余人,其中医疗和护理人员150余人,高级职称9人。该院设有脊柱外科、关节外科、微创骨科、手足外科、显微外科、内科、普通外科、急诊科、麻醉科、重症监护室、康复医学科、医学检验科、医学影像科等临床科室,在腰椎间盘突出、颈椎病、人工关节置换、断肢再植、关节镜等诊疗技术方面均

处于领先水平。

十余年风雨兼程,十余年爱心无限。淮河骨科人秉承“致爱真诚、悬壶济世”的医院精神,以“病人为中心,急病人之所急,想病人之所想,做病人需要做的事”。在“大专科、小综合”的发展思路下,该院开展“专家会诊、绿色通道、学术交流”等活动来打造标准化医院管理体系,进入通往大型骨科医院和高品质医院的快速通道,为豫南地区骨伤患者提供最好的治疗康复场所,打造一流的健康惠民平台!(王明杰)

天津医生一处注册全市有效

改革的步子迈得到底大不大

□刘笑天

自11月20日起,天津在全市范围内实施医师区域注册制度,医师在一处注册,全市有效;医师注册后,在全市范围内其他医疗机构执业,不需要办理相关手续。

此消息传开后,不少医疗界人士认为,天津的医师区域注册制度“口子放得太开”“步子迈得太大”“监管有难度”等。按道理,国内首先实施医师区域注册制度的地方并不是天津,而是深圳,为什么业界对深圳实施医师区域注册制度的反应没有那么大,而对天津的方案有诸多议论呢?

其实,对比两地的制度,在国内其他地区医师多点执业还需要行政部门审批的时候,深圳规定医师经备案后可以在其他医疗机构执业,已经是一大进步了。而天津的方案则直接取消了备案,经注册的医师可以直接在其他医疗机构执业。

天津的规定看似“激进”“鲁莽”,但在笔者看来却是一招妙棋。具体妙在哪里呢?

一是有利于正本清源。我们都知道,医师的执业能力并不局限于某个医院,换个医院其执业能力同样有效。我们早已习惯驾照证、导游证的持有人在 nationwide 自由执业,天津的医师区域注册制度则是对医师自由执业权的认可。

二是有利于理顺法律关系。以往医师申请多点执业,需要向行政部门申请批准或备案。有关部门要求医师这样做的原因是行政部门好管理,出了事儿(比如医疗事故)能找到责任人。但医疗机构是民事责任主体,医师依法在医疗机构内执业是履行职务的行为。根据我国法律规定,民事责任主体对其工作人员的经营行为承担民事责任。《最高人民法院关于审理人身损害赔偿案件适用法律若干问题的解释》也规定:法人或者其他组织的法定代表人、负责人以及其他组织的法定代表人、负责人以及其他组织的工作人员因执行工作任务造成他人损害的,由用人单位承担侵权责任。因此,如果患者在就诊过程中受到人身健康损害,应与医疗机构产生法律关系。医疗机构与医师的法律关系,不影响患者与医疗机构的法律关系,患者的权益不会因此受到影响。

很多地方弄不清楚这个关系,出现医患矛盾后,医院领导不重视,只是简单粗暴地把责任分解给科室和医师。患者不能从医院得到满意的答复,就会把情绪转移到医师身上,医师夹在中间左右为难。近年来,各地陆续发生的一些伤医案件,也是这种错误认识的反映。

取消医师多点执业备案制度,其实就是明确告诉医疗机构,该是自己的责任就扛好了,以后别想随便分解给医师。医疗机构没有担当,以后没人去执业。

对患者而言,发生医疗纠纷后,就对准医疗机构这个目标,没有必要去找医师的麻烦。

三是有利于提高医疗机构内部管理水平。取消医师多点执业备案制度后,医疗机构要建立健全一系列规章制度,比如医师资质审核制度,与医师签订工作协议,明确双方的权利和义务,医师门诊或手术记录管理制度等。行政部门也应加强这方面的指导和监督。

四是有利于进一步转变政府职能和监管方式。随着时代的进步,政府部门以往“保姆式”“运动式”的监管方式已不适应现实生活要求,政府部门要把主要精力放在精简、更新、优化管理政策上,同时还要建立常态化、电子化、网络化、社会各界广泛参与的监管方式。

天津市医师区域注册制度目前已经顺利实施,希望当地政府认真总结经验,为其他地区提供可复制的先进管理措施。

(作者供职于河南省卫生计生委医政医管处)

本版图片均为资料图片

请您投稿

本版定位为医疗卫生政策、管理综合类版面,以各级卫生部门、医疗单位及相关行业的管理人员为读者对象,旨在解读卫生政策,阐述最新管理理念,介绍现代化医院管理经验,总结归纳医院管理与实践进程,倾听并反映各方对医院管理的意见。

版面主要栏目有《本期关注》《经验探索》《一家之言》《声音》《借鉴》《放眼海外》等,内容涵盖业务、行政、后勤、经营、医疗安全、医院文化、人事制度、医患关系等。

投稿要求及注意事项:
论点明确、论据充分、条理清晰、语句通顺。
具有一定的科学性和实践指导性。
热忱欢迎您投稿。
投稿邮箱:570342417@qq.com
联系电话:(0371)85967338

遗失声明

河南中医药大学第一附属医院吴存亮的医师资格证书(编码:199841141410105510627051)、医师执业证书(编码:141410000304841)不慎丢失,声明原件及复印件作废。

本人牛永占在郑州海创房地产开发有限公司购买的中海锦苑房屋的首付款购房发票(发票号:00168029,发票代码:241001510070)、贷款发票(发票号:00188651,发票代码241001510070)、购房合同(编码:15001972488)及抵押合同维修基金发票遗失,现已作废,特此声明。

欧科科技有限公司

批发零售血液分析仪(血常规)、B超机、血黏度仪、心电图机、经颅多普勒、精子分析仪、检验试剂、C反应蛋白检测仪、催乳仪等。医疗设备维修。

欧科科技有限公司 联系电话:13703847428 13273806758
网址:www.okkj.net 地址:郑州市花园北路新汽车南站300米