

· 医院管理 ·

中医医院国际医疗与护理服务特点浅析

王振萍 范瑛 宋坪

【摘要】 近年来,中医药的国际地位不断攀升,国际化已成为当今中医药发展的大趋势。中医药以其特有的优势,吸引了越来越多的国外患者到中国接受传统中医治疗,同时也为广大中医院开展国际医疗工作创造了良好契机。本文以中国中医科学院广安门医院为例,从多角度对中医院国际医疗与护理服务的特点进行分析,旨在提高服务水平,以满足广大国际患者的需求。

【关键词】 中医; 国际医疗; 护理

【中图分类号】 R197.1 **【文献标识码】** A doi:10.3969/j.issn.1674-1749.2012.05.027

近年来,随着中国中医药对外交流工作不断深入,合作范围逐渐扩大,影响力进一步加强,中医药的国际地位也在不断攀升,国际化已成为当今中医药发展的大趋势。中医药以其取自天然的特点以及简、便、廉、验的优势,吸引了越来越多的国外患者到中国接受传统中医治疗,同时也为广大中医院开展国际医疗工作创造了良好契机。

1 中医医院国际医疗服务

随着改革开放,北京陆续出台对外籍人士实行 7 日过境免签、在境外设立办事机构、开发入境旅游等政策,吸引了大批外籍人士前来旅游、学习和工作,各大医院国际医疗部也应运而生。北京协和医院、中日友好医院、解放军总医院等实力雄厚的西医医院均开设了国际医疗部以满足外籍人士就诊需求。而对于广大中医医院,国际医疗服务刚刚起步。目前仅有中国中医科学院广安门医院一家率先开展。广安门医院国际医疗部成立于 2010 年,成立前外宾就诊量仅为 80~100 人次/年,2011 年全年国际患者就诊量已达到 2267 人次,其中男性 1288 人次,女性 979 人次,就诊人数大幅度增加。前来就诊的国际患者来自 32 个国家及地区,以俄罗斯、美国、日本、欧盟国家为主,其中近 1/3 患者专程从国外前往广安门医院寻求医疗服务。由此可见,中医院开展国际医疗服务前景广阔,对自身发展大有裨益。以下从三方面浅析中医院国际医疗服务特点。

1.1 患者通过多种途径选择医院

从患者选择医院的信息来源来看,患者首先通过网络宣传介绍了解医院。广安门医院的门户网站建设于 1996 年,

同年即开设了英文版面的“中医之窗”,旨在面向国际进行中医科普宣传,同时让全世界了解广安门医院的医疗状况。其次,患者获得的医院信息来自当地医院中医师的推荐。广安门医院自 1981 年开始对国际学员进行医疗培训,如今国际学员已达到 3000 余人,遍布全世界 50 余个国家和地区,其中半数以上学员在当地开设中医门诊,近 1/4 学员多次到广安门医院进修学习。这些中医师的学术体系来自广安门医院,他们亦为医院输送更多的中医爱好者和中医求治患者。例如一位芬兰中医师在广安门医院学习皮肤病治疗后,在当地为一位患病 20 余年的银屑病患者治疗,8 个月后皮疹基本消退,此事在当地报刊报道后,引起不小轰动。第三个信息来源是患者的口口相传。在俄罗斯、乌克兰、立陶宛等国家,患者往往更相信亲属的介绍。有一位立陶宛患者带小孩来广安门医院国际部看病,获得满意的疗效,半年后又带着全家前来进行中医调养。

1.2 就诊病种特色鲜明

从就诊的病种来看,广安门医院的国际医疗工作具有鲜明的特色。其就诊病种以各种痛证、肿瘤、内分泌及代谢类疾病、泌尿生殖及男性疾病、皮肤病为主。其中,颈椎病、腰背痛及其他风湿痹症等痛证最多。这是由于中医治疗痛证有着较好的效果,而作为非药物疗法的针灸及推拿在缓解疼痛方面更有独到的优势,受到众多外宾的青睐。针灸疗法的国际地位不断提升,也成为国际患者专程前来就诊的原因之一^[1]。同时,患者的就诊意向与医院的医疗特色密切相关。广安门医院肿瘤科是全国的中医肿瘤中心,在提高患者生存质量、延长生存期等方面具有肯定疗效,中医药治疗的同时还注重患者精神支持与情志调理,因此逐渐被国际患者所接受。肿瘤科长期与国外各大医疗及科研机构合作,外派医疗以及科研人员参与临床及科研工作,亦提升了广安门医院肿瘤专业的国际地位。而内分泌、皮肤病等专业在全国中医领域有着较高地位,其与国外专业团体的广泛沟通与交流,亦使影响力不断扩大,吸引更多国际患者前来就诊。由此可见,国际医疗工作的开展与医院的特色及优势密不可分。此

基金项目:北京市中医药科技项目(JJ2010-27)

作者单位:100053 北京,中国中医科学院广安门医院国际部

作者简介:王振萍(1964-),女,本科,主管护师。研究方向:中医药国际化护理研究。E-mail:WZP1117@sina.com

通讯作者:宋坪(1971-),女,博士,主任医师。研究方向:中医药国际化,中医皮肤科。E-mail:songping@medmail.com.cn

建议参考文献标引格式:

王振萍,范瑛,宋坪.中医医院国际医疗与护理服务特点浅析[J].环球中医药,2012,5(5):395-397.

外,许多前来就诊的国际患者,均是长期接受西医治疗而效果不理想,进而寻求中医诊治。面对这些疑难杂症,面对不同人种的体质差异,从事国际医疗的中医医生们,必须潜心深研经典,反复归纳总结临床经验,灵活运用岐黄之术,才能妙手起沉疴。

1.3 治疗方式较为固定

从采用的治疗方式来看,国际患者最倾向接受针灸及推拿疗法,占总就诊人数的 35%。这源于针灸推拿作为中医文化的先驱,已大规模走向国门,遍及世界各地,为国际患者所熟悉。其次为中药汤剂、配方颗粒及中成药。其中,配方颗粒无需煎煮,服用简便,易于携带出入境,因而受到国际患者的欢迎。中国文化的背景及习惯,使中国人从小就知道树叶、昆虫、矿石可以入药,也习惯于喝汤药。而对于国际患者,尤其是初次接受中医治疗的患者,面临着异族文化和饮食习惯的差异。许多外国患者如目睹这些草根、树皮、昆虫、矿石等中药后,很难接受和咽下。煎煮中药的过程本身亦是门学问,且煎煮过程中所散发出的药味,也易招致家人和邻里们的投诉^[2]。因此,配方颗粒作为中药剂型改革的良好尝试,既是解决中药国际化的关键之一,也是中医院国际医疗工作开展的有力保障。目前国际患者选择的中医治疗方式较为固定,一些特色治疗例如气功疗法、穴位贴敷、浸浴疗法等尚待推广。

2 中医院国际医疗部的护理服务

高水平的护理服务亦是国际患者选择就诊医院的重要条件。国际医疗部门是医院对外交流的窗口,是国际友人认识及体验中医药的窗口,也是各中医特色学科与国际沟通交流的平台。前来就诊的国际患者来自世界各地多个国家,涉及多语种,年龄跨度大,文化背景各异,因此高水平的护理服务必不可少。

2.1 积极沟通、尊重患者民族及宗教习惯

护理人员与患者之间积极的沟通十分重要。国际患者前来就诊,首先接触的就是护理人员,接待护士会详细了解患者病情,翻译相关医疗文件;就诊过程中会向患者介绍服药方法及注意事项;就诊完成后,还会定期电话及网络随访,指导后续护理工作。沟通过程中,护理人员会尽量避免使用患者听不懂的医学术语,以免引起患者的不安和误解^[3]。由于中医医院的许多名老专家英语不够熟练,护理人员还承担着翻译工作。一些专业操作,例如拔罐、刮痧、放血等,以及针灸穴位、中药名称,护理人员都能做到翻译准确无歧义,并能深入浅出地为国际患者讲明作用机理,打消其顾虑。此外,由于患者来自不同的国家和民族,宗教信仰不同,文化背景不同,形成了患者在观念和意识上的差别,其对护理服务亦有相应要求。因此,中医院从事国际服务的护理人员会特别尊重患者的民族及宗教习惯。例如,来自阿拉伯国家的女性患者大多数需要女性医生为其诊治,对就诊的私密性要求极高,且不宜采用过重的针灸推拿手法,同时要考虑到礼拜等宗教习惯。

2.2 开展全程全方位全科护理服务

护理人员作为国际患者与中医医生之间联系的桥梁,一方面一对一全程陪诊,帮助患者解决就诊过程中所遇到的问题,包括预约医生,做各种辅助检查及告知注意事项,以及协助取药并告知煎煮方法,例如先煎、后下、包煎、冲服等。另一方面,会将医生的所有医嘱以通俗易懂的方式介绍给患者,并且承担着介绍中医药知识、传播中医药文化的任务。此外,对于一些损伤性的中医特色治疗,护理人员会预先告知国际患者。例如,拔火罐后皮肤可能出现水泡或留下紫色印记,中药丸外面的蜡丸包装要先去除再服用等等,这些看起来无需叮嘱的问题却往往让国际患者产生歧义。来中医院国际部门就诊的外宾,往往是反复经西医诊断治疗,仍不能达到满意效果,才不远跋涉,到中国求助传统医疗的患者。其疾病常常隐匿复杂,或者涉及到多个专业领域。因此,需要护理人员掌握综合和全面的护理知识,才能针对具体的情况,根据病情准确分诊。同时需要有丰富的护理经验,敏锐的观察能力,以及熟练的临床急救技能,才能够保证患者的安全。

2.3 团队协作精神十分重要

目前,传统的医院管理模式受到了挑战,国际医疗服务市场要满足各国患者的不同需求,就必须拓宽服务领域,创新服务理念,实施全程人性化护理,这就需要建立一个同心同德、具有战斗力的护理团队。从患者来中国之前的医疗咨询、网络沟通、医疗文件传输、向相关专家汇报病情到患者来诊接待、院内外会诊交流、诊后服务等一系列的工作,均需要护理人员相互协作且具有一定的计算机操作技能。国际医疗护理工作不仅要解决患者的疾病问题,还要考虑到语言、生活习惯、陌生感等,甚至要考虑到家属的服务,全方位的护理无法单独完成,而相互之间的协作显得尤为重要^[4]。

2.4 传染病筛查执行严格

国际医疗部门就诊的患者来自世界各地,护理人员在热情周到服务的同时,会时刻警惕患者可能携带各种传染病,严格执行传染病筛查。对于国际患者出现不明原因的发热、呕吐、腹泻、皮肤斑疹,绝不掉以轻心。护理人员会引领此类患者前往医院发热门诊、肠道门诊等传染病专业接收门诊就诊,并耐心细致地向患者解释原因,解除患者顾虑。在传染病防治上,护理人员必须做到早发现、早汇报、早隔离。这是保障外宾生命安全以及在医院就诊的其他患者安危的重要环节。

3 结语与展望

中医药是中国拥有自主知识产权的服务项目,发展中医院国际医疗服务,不仅有利于中医药文化的传播,而且可以调整并优化中医药产业的结构,提升中医药国际地位。这既是国家政策管理部门思考的关键问题,也是每一个中医工作者的份内之举。而优质的护理服务在中医院国际医疗工作中亦不可或缺,护理人员只有具备一定的医学英语基础,良好的护患沟通技巧,团结协作的工作态度,以及严谨专业的

医学精神,才能为患者提供多方面、多层次、全方位、高水平的医疗服务。

参 考 文 献

- [1] 周一辰,徐世芬,Lixing Lao,等. 针灸和中医药在美国的发展现状[J]. 环球中医药,2011,4(1):58-61.
- [2] 吴滨江. 本世纪中医国际化发展的趋势及思考[J]. 环球中医

药,2011,4(5):377-380.

- [3] 张丽红. 医患沟通在国际医疗服务中的实践[J]. 首都医药,2009,(4):31.
- [4] 卞伶俐,霍小鹏. 团队合作精神在国际医疗部护理工作中的作用[J]. 现代临床护理,2011,10(2):52-53,47.

(收稿日期:2012-03-05)

(本文编辑:秦楠)

· 综述 ·

近 5 年中医治疗湿疹临床研究进展

柳兵

【摘要】 湿疹是一种常见的皮肤炎症疾病。中医认为其主要病机是禀赋不耐,湿热内蕴,外感风邪等致风、湿、热之邪相搏,浸淫肌肤所致。在治疗上,多种方法治疗均效果较好,如辨证分型治疗,利用自拟方药或已有成方治疗,中药外洗,或内服、外洗、针灸等多种疗法综合治疗。但近年来中医治疗湿疹临床研究存在的问题,如缺乏后续的继续深入研究;循证医学证据质量较低,科研价值不大;中医辨证分型诊断标准不统一,治疗疗效评价标准不统一等。

【关键词】 湿疹; 中医治疗; 综述

【中图分类号】 R758.23 **【文献标识码】** A doi:10.3969/j.issn.1674-1749.2012.05.028

Overview of the clinical journal of TCM in eczema LIU bing. Department of Dermatology, Central Hospital of Jingzhou City, Jingzhou 434020, China

Corresponding author: LIU bing, E-mail: liubing6995@163.com

【Abstract】 Eczema is a common inflammatory skin diseases. It is caused mainly by congenital deficiency, a cumulation of damp-heat in the body, combination of wind, humidity, heat, violations due to the skin. There is a significant effect to treat eczema by traditional Chinese medicine, either syndrome differentiation and treatment, or using experience prescription, either set prescription or external washing with Chinese medicine, or comprehensive therapy. But there are still some problems. There is a lack of following continue in-depth studies. Quality of evidence-based medicine is low. Scientific merit is little. There is a lack of unified standards of syndrome differentiation and treatment, scientific evaluation of clinical standards.

【Key words】 Eczema; Traditional Chinese medicine treatment; Review

湿疹是一种常见的皮肤炎症疾病,由多种内外因素引起,具有明确渗出倾向。临床以瘙痒、皮疹多样性、易反复发作为主要特点。是皮肤科常见病之一。许多急性患者因未能及时消除病因或治疗不当,转为慢性湿疹,反复发作、久治不愈,严重影响患者的身心健康及生活质量。现代研究认为其

发病机理复杂,西医多采用类固醇类激素治疗,虽然止痒效果较满意,但易引起多种不良反应。中医认为湿疹属“浸淫疮”、“湿疮”等范畴,临床观察显示中药对湿疹的疗效肯定,现对近年来中医药治疗湿疹研究作一回顾。

1 辨证分型

辨证论治是中医认识疾病和治疗疾病的基本原则,是中医学对疾病的一种特殊的研究和处理方

作者单位:434020 湖北省荆州市中心医院皮肤科

作者简介:柳兵(1969-),本科,副主任医师。主要从事皮肤科临床工作。E-mail:liubing6995@163.com