

## 新闻背景

河南中医学院第一附属医院是河南省规模最大、建院最早的一所集医疗、教学、科研、预防、保健、康复为一体的省级综合性中医医院，是全国三级甲等中医院、全国示范中医医院、全国百佳医院，也是国家中医临床研究基地建设单位、国家中医药国际合作交流基地。

医院自1953年建院以来，坚持以“中医为主、中西医结合”的方针，经过几代中医一附院人的不懈努力，走出了一条团结拼搏、务实创新的发展道路。如今的中医一附院人，满怀豪情，再接再厉，始终坚持“古今贯通、精医济世”的办院理念、凝练“厚德精业、继承创新”的院训，推广“病人无过错”的服务理念，突出中医特色、加强文化建设，提炼培育医院自身的中医药文化价值体系，坚持社会效益第一、病人第一、服务第一的原则，为把医院建设成为大型、现代化、综合性的临床研究型中医医院而努力奋斗。

晚报记者 董亚飞 杨须 通讯员 焦均 郭迎秋

# 厚德精业新跨越 继承创新谱华章

## 河南中医学院第一附属医院推广“病人无过错”服务纪实

### 弘扬中医特色 视病人如亲人

医乃仁术，以德为先。2009年一个周五晚上7点多，早已过了下班时间，但该院肾内科主任医师吕宏生的诊室里还围着十几个病人。从开封赶来的老梁说，自己得的是肾病综合征，在当地医院看病太贵，效果也不好；这两年一直吃吕主任开的中药，效果特别好。他下午两点从开封坐车来，看完病不耽误回家。“吕主任医德好，从不给熟人加塞，病人不看完不走，晚上8点还下不了班，俺走到哪儿都宣传他。”老梁对记者说。

急诊科的儿科诊室里，30多岁新生代中医黄姓更忙，他曾创下一夜接诊患儿80人的纪录。作为全国第三批名老中医的继承人，黄姓看病很有特色。一位妈妈抱着孩子坐到了他面前，“别怕，黄叔叔看病不打针。”黄姓先摸孩子手心，然后摸手背，结论随即说了出来：“手心热，吃多了；手背凉，着凉了，内有积滞外感风寒。”处理：中药颗粒剂加肚脐外贴。妈妈满意地走了。

“这样的情况在我们医院太过常见，每天全国各地有3000余名患者来我院就诊。”该院院长李真说，医生们每天都要加班到很晚，他们的工作时间一直因患者的需要而延伸着，甚至通宵达旦。即便这样，医生们严格执行着行业操守“望、闻、问、切”一点不懈怠，因为他们时刻牢记着患者的信任，时刻牢记病人无过错的服务理念，时刻牢记救死扶伤的职责和使命，时刻牢记着发扬中华民族的传世之宝。

该院党委书记郭新民介绍，为了方便患者就诊，创建和谐医院，该院三年前向社会公开承诺“无节假日医院”，各科均开设了双休日门诊、检验科、放射科、心电图、B超24小时应诊等，这些措施极大地方便了百姓。

采访中，记者还了解到，为了更好地服务大众，该院积极参与公益事业，在“天使阳光中原行——贫困先天性心脏病儿童救治行动”中（此次活动河南省唯一定点医院），发动广大职工踊跃为贫困先心病患儿捐款，共募集资金40余万元。在救治贫困先心病爱心工程中，救助贫困先心病患儿50余人，减免医疗费近100万元；开展救助农村打工者李天意的献爱心活动，共计减免医疗费用5万多元；免费救助脑瘫弃婴小梦辉……除此之外，医院每周都会安排临床科室在医院大会议室举行季节病、流行病、危重病的预防、救治、康复、饮食等相关知识的培训讲座，增强患者的防病治病意识，从而最大程度地减轻百姓的身心痛苦及经济损失。



党委书记 郭新民



院长 李真

### 只有病人想不到的 没有医院服务不到的

有人说，医院里活最不好干的就是当急诊医生，因为在这里分分秒秒都关系患者的安危。要想在这里构建和谐医患关系，难度可想而知。

然而该院急诊科的郭志生大夫做到了。多年来，他用真情和技术赢得了患者的信任和理解。“信任是和谐的关键，医生是营造信任的主导。”郭志生说，从患者病情出发，从群众的承受能力出发，理解患者的苦衷和难处。

有一次，他接诊一对老年夫妻，老太太陪同老先生开点药治嗓子疼。他凭着丰富的医疗经验，敏锐地感觉到患者有严重心梗征兆。但患者和家属反而误解了他，认为让他们检查是多花钱。面对患者的不理解，郭志生耐心地说：“大伯绝不仅仅是嗓子疼，我看了这么多年病，我有把握。你来让我看病，是对我的信任，我告诉你病情是我的责任，如果我放弃对你的检查和治疗，可能你会后悔一辈子，我也会很内疚。我不想看着你们带着危险离开这里。”老人终于将信将疑作了心电图检查，果然是广泛心梗，必须立即治疗。脱离危险后，老人感动地说：“孩子，你当时要是放我们走，我可能已经没命了。我错怪你了。”

“如何做到医患关系和谐，仅靠医疗技术到位是不行的，还要靠提升医德和医技。我院在医德上有非常好的传统，如‘医者仁术’和‘大医精诚’等，这些理念千万不能淡化，做

医生要有荣誉感。医生本身就是一剂最好的药，医患关系也是医疗工作的一部分。所以，医生要有爱心，倾听患者的每一句话，表现出你最大的同情和重视，用你的语言和实际行动安慰患者。”这是该院院长李真教授经常为大家讲的一段话。为了建设和谐的医患关系，医院还开展了“牵手真情，共创和谐”的系列活动，通过小品、戏剧、歌曲等形式，为患者送上丰富多彩的精神大餐。

服务要做好，硬件也要跟上去。为了让患者能住得好，医院还要求每个病区要整洁、安静、舒适、通风。为了使护理人员能牢记病区的环境职责，医院还组织编写了简单明了的短句组织人员学习，如“物有定位，用后归位”、“走路轻、说话轻、操作轻、关门轻”等。

为了更好地为患者服务，医院各临床科室为病人提供了多种便民服务措施。例如：当有患者提出，由于不熟悉医院环境，检查科室不好寻找，医院领导得知后，马上组织相关职能部门开会，研究确立了“为病人提供全程的陪检、送检各种标本并领取检查结果单”的便民措施，使患者可以在最短的时间内做好检查，这项举措一出台，便赢得了患者朋友的称赞。另外，在医院的各科室都准备有针线包，当病人不方便时，护士会亲自为他们缝补衣服，许多患者穿着护士们缝补的衣服，都非常感动。

### 打造品牌专科

#### 靠的是“药”美价廉 技术过硬

医疗技术水平是医院医疗服务能力的最基本要素。提高服务质量的同时提高医疗技术水平，是医院发展的根本途径。

据了解，该院经过50多年的发展，目前，中医儿科学、中医肺病学、中医肝胆病学、中医传染病学、临床中药学、中医心病学6个学科为国家级重点学科，心血管科、肛肠科、周围血管科、中医儿科、脑病科、肝病科、肺病科7个专科为国家级重点专科（建设单位），内科学科为河南省重点学科，中医儿科、脑病科、消化内科、泌尿内科、肺病科、中医皮肤科、中医妇科7个省级重点专科（建设单位）。传统术的继承和创新，现代化诊疗设备的引进，新技术的熟练实施，使医院在心脑血管疾病、肝胆病、小儿肾病和周围血管病、肛肠病等急症、疑难病症的诊治处于国内同行先进水平。这些重点专科以其卓越的中医特色吸引着省内外患者。

该院儿科医院研制的小儿颗粒剂，是上世纪50年代末由该院著名老中医郑洁云等老专家，总结一生经验制定的协定方，当时叫“小儿面药”。由于具有简、便、廉、验的特点，受到郑州市民的喜爱。当年的小儿面药带动了儿科的全面发展，如今该院儿科以小儿肾病、脑瘫和呼吸为研究方向，已成为拥有独立实验室、研究所、教研室的医教研三位一体、开设200张床位的“院中院”，并成为国家中医药管理局、河南省教委的重点学科。同行专家评价说，这种规模在国内是少有的。

张怀亮教授是该院脑病医院四区主任，“让病人以最少的花费、最便捷的求医之路喜获康复”。是大家对他的评价。他“用药不开大方，以治病为目的”的医德医风，为许多患者所称道。在该院“院中院”脑病医院，像张怀亮这样的专家有很多，正是有了他们，脑病医院目前已发展成为拥有200多张床位，以中风和中风康复、痴呆、帕金森等脑血管病为主攻方向的省内知名专科。

该院党委书记郭新民认为，中医医院的现代化发展必须遵循可持续发展的科学发展观，要在激烈的医疗市场中谋求发展，就必须加快发扬传统中医药诊疗技术特长，拓展中医药服务领域，并不断加强医院内涵建设，提升服务质量，切实解决群众“看病难、看病贵”等问题。

“一支技术过硬的专家队伍，是医院的灵魂。”院长李真说，今后医院还将全力推进人才队伍和专科建设，逐步培养并向社会推出一批像国医大师李振华，全国名老中医崔公让，国家突出贡献专家袁海波、郑绍周、边杰等，河南优秀专家朱明军、李素云等一样医德高尚、中西医理论功底深厚、拥有独特的中医药及中西医结合临床诊疗技术、群众公认的“名医名家”；进一步围绕重点临床专科（专病）建设，打造一批拥有优秀学科带头人、人才结构合理、学术技术水平较高，在防治常见病、多发病以及重大疑难杂症方面具有独特疗效、广泛社会影响力的中医及中西医结合“名科”；并以此为基础，通过加强医院管理，强化中医药学术的继承和创新，努力把医院建成一所适应群众需求的“名院”。

### 记者手记

在河南中医学院第一附属医院采访时，记者深深地感受到：“中医一附院”这个品牌已深入人心，这里的每一位医护人员心中，都深深地印着一句话“充分弘扬中医特色，让每一位患者都愿意来看病，让每一位患者都能看好病、看得起病”。也正是这句普普通通的话，使一批又一批白衣天使不辞劳苦、无私奉献、默默地在患者中挥洒着汗水。他们医德高尚、医技精湛，始终以崇高的使命感和满腔的爱心继承并发扬着该院建院50余年来“服务优良、技术过硬、价格合理”的优良传统。

