

公立中医院开展国际医疗的优势和不足

王振萍 范 瑛 宋 坪

(中国中医科学院广安门医院国际医疗部, 100053)

摘要 中医药文化正受到国际社会前所未有的关注,越来越多的国际友人希望来到中国接受正宗的中医治疗,这对于广大公立中医院,既是新的机遇也是新的挑战。作者对公立中医院开展国际医疗的优势与不足进行了分析,并针对不足提出解决建议,以期弥补不足,将优势发扬光大,收获最佳的成果。

关键词 国际医疗;中医院;分析;建议

The Advantages and Limitations of Public Chinese Medical Hospital to Provide International Medical Service

Wang Zhenping, Fan Ying, Song Ping

(International Medical Division of Guang'an men Hospital, CACMS, Post code: 100053)

Abstract Our valuable culture of Chinese medicine has recently been received unprecedented attention from the international communities. More and more overseas patients hope to receive the authentic traditional Chinese medicine treatments in China. So it presents both new opportunities and challenges for most of the public Chinese medical hospitals. This article analyzes the advantages and limitations of public Chinese medical hospitals to provide international medical services, and bring forward advices and solutions to the limitations, with the objectives to help hospitals improving their international medical service quality.

Key Words International medical service; Chinese medical hospital; Analysis; Advice

中医药具有几千年的悠久历史,是中华民族文化的结晶和宝贵财富。由于采取标本兼治、整体治疗等一系列辨证治疗思路,中医药近年来正受到国际社会前所未有的关注。伴随全球一体化的进程和人们健康观念的转变,越来越多的国际友人开始了解中医、信赖中医,进而希望来中国接受正宗的中医治疗。这对于广大公立中医院,既是新的机遇也是新的挑战。我们对公立中医院开展国际医疗的优势与不足进行分析,并针对不足提出解决建议,以期弥补不足,将优势发扬光大,收获最佳成果。

1 公立中医院开展国际医疗工作的强项及固有优势

1.1 中医药国际地位日益提升 联合国世界卫生组织(WHO)陆续制订发布促进传统医药发展的战略、政策及标准,在全球范围内推广包括中医药在内的传统医药。中医针灸被联合国教科文组织列入“人类非物质文化遗产代表作名录”,美国、加拿大、澳大利亚等国家率先对中医、针灸立法。澳大利亚新成立的国家中医局(CMBA)日前正式公布澳全国中医注册标准,从而使澳大利亚成为首个对中医实行注册管理的西方国家。最近,中医在欧洲又获得重大突破,由于医疗效果

明显,保险业者开始将针灸治疗费用纳入保险范围。中医药以其“简、便、廉、验”的独特优势,正被世界各地越来越多的人所认可,这都有利于国内公立中医院开展国际医疗工作。

1.2 中医药治疗疾病具备特有优势 在治病思路,西医在理念上强调微观、循证。而中医更强调患病的人,以宏观为特点,重视驱逐外邪的同时强调保护人体正气,恢复由于疾病导致的人体功能紊乱。中医在许多常见病、难治病的治疗上具有明显优势。针灸治疗病种广泛且有较好疗效,受到海外众多患者的青睐,成为外宾就诊公立中医院的首选治疗手段。中医治疗肿瘤疾病在提高患者生存质量、延长生存期等方面具有肯定疗效;临床治疗同时注重患者精神支持与情志调理,提出“带瘤生存”理念,逐渐被国际患者接受。此外,中医治疗皮肤病也具有鲜明特色,以整体观念辨证论治,不仅注重皮肤损害,还关注患者全身感受;中药制剂既防止患者因为长期使用激素造成的依赖,也避免因停用激素引起的疾病反跳,受到广大国际患者的欢迎。再加上当今内分泌代谢疾病以及生殖系统疾病的普遍性和高发性,越来越多的国际患者开始转向中医中药,使得公立中医院国际医疗门诊量大幅度提高。

1.3 自然医学的兴起扩大中医药的影响 WHO 在全球范围内积极倡导发展自然医学,并将每年的10月22日定为“传统医学日”。自然医学是注重应用自然和

无毒的疗法促进健康和治疗疾病的一种医学系统。自然医学的概念兴起于美国,目前在美、日等 40 多个国家和地区,其理念深入人心,在国外已经作为健康的代名词,成为民众追求的一种时尚。中医药是一门历史悠久的传统医学,其追求天然成分、促进健康的理念,与自然疗法丝丝相扣。因而,自然疗法的兴起使中医药被越来越多的人所接受,为公立中医院开展国际医疗工作提供了巨大优势。

1.4 中医院人才资源丰富 国内公立中医院拥有一批经验丰富的名老中医,以及众多能西会中、中西结合的医疗工作者,对内外妇儿及其他各科难治性疾病有着系统的诊疗方法,医疗资源十分丰富。且医院各科室之间联系紧密,采取团队协作的工作模式,有能力满足外宾的多种治疗需求,而这是一般诊所或私立医院的国际医疗部门难以企及的。

1.5 中医境外医疗合作广泛 据卫生部不完全统计,2008 年已有 140 多个国家和地区有中医医疗机构,在国外的中医医疗机构已达 8 万多家,有 20 余万从业人员,每年有 30% 的当地人和 70% 以上的华人接受中医药服务。我国对发展中国家的医疗援助工作持续开展,先后在 47 支援外医疗队中派出中医药技术人员 400 余人次,使受援国政府和人民了解了中医药,感受到了中医药的疗效;来华接受中医药医疗保健服务的人数逐年增加,全球约有三分之一的人接受过针灸、按摩、中草药等中医传统疗法诊治疾病。通过广泛开展与全球性的国际组织、国外政府及中医药民间团体在医疗、科研、教育、产业、管理等方面的交流与合作,有力地提升了中医药在国际上的影响。影响力的不断扩大使得世界各地的患者来到中国,成为公立中医院开展国际医疗工作的有利条件。

1.6 具有国际竞争力的医疗服务和药品价格 作为发展中国家,中国的医疗服务价格远低于发达国家,中草药的价格也明显低于西药。此外,在一些发达国家,如美国、英国和澳大利亚等国,医疗保险严格而服务项目有限,使得更多的患者开始到中国接受疗效可靠、价格低廉的中医药治疗。因此,相比西医院,公立中医院开展国际医疗工作具有更大的优势。

2 公立中医院开展国际医疗的不足及存在问题

广泛的对外交流与合作为公立中医院创造了得天独厚的条件,再加上其自身特有的人才资源,开展国际医疗工作优势明显。然而,由于一些自身的不足,公立医院想要更好地开展国际医疗工作,还需要解决诸多问题。

2.1 存在语言障碍及文化差异 前来公立中医院国

际门诊就诊的患者来自世界各地,文化背景差异较大。许多公立中医院的知名专家英语不够熟练,日常沟通存在障碍。除此之外,由于患者来自不同的国家、不同的民族,有着不同的宗教信仰,担任着不同社会角色,文化差别形成了患者在观念和意识上的区别,使其对所患疾病有不同认识,对医疗水平有不同需求,而这一点,往往被公立中医院医疗工作者所忽视^[1]。

2.2 医疗服务意识有待提高 目前,大多数的公立中医医院由于门诊量大,医务人员在繁忙的临床工作中往往缺少医疗服务意识。缺少双语指示牌或标识不清,就诊过程中缺乏专人引导及陪护,使国际患者在做检查、看医生、取药等诸多环节遇到问题难以及时得到解决;反复排队、缴费的诊疗过程,使国际患者莫衷一是;就诊结束后也缺乏对中药煎煮方法及用药期间注意事项的专业指导,缺乏定期的电话和网络随访,国际患者无法准确地了解到如何服药,无法及时反馈病情发展情况,这都会使治疗达不到应有的效果且不利于后续治疗。

2.3 缺乏国际医疗机构认证 目前,多数公立中医院对医疗机构的国际认证重视不足,只有部分医院获得了 ISO 国际质量认证,而国际医疗卫生机构认证尚没有一家。美国国际联合委员会(Joint Commission International, JCI),专门对美国本土以外的其他医疗机构进行评估认证,是全球评估医院质量的权威机构。JCI 标准是全世界公认的医疗质量和医疗服务标准,代表了医疗服务和医院管理的最高水平^[2]。缺乏 JCI 认证,一方面公立中医院的服务质量得不到国际权威机构的监控,另一方面,外宾对公立中医院医疗服务质量不够信任,都使得公立中医院开展国际医疗工作出现障碍。

2.4 缺乏国际主流医学的认可 现代医学以西医为主流医学,中医等传统医学在西方国家被称为补充或替代医学。虽然中医走向国际化已经迈出了重要一步,但由于国外医疗工作者缺乏对中国文化背景的了解,许多传统中医治疗方法缺乏西方国家认可的临床对照观察,其疗效尚不被主流医学认可,中医药的作用机理尚不能用现代医学明确阐述,这些因素都影响中医药在国际医疗领域的地位。

3 针对问题提出建议

为了更好地在公立中医院开展国际医疗工作,我们必须正视自身的不足和存在的种种问题,积极寻求解决的途径,为今后的长远发展打下基础。

3.1 提高外语水平,了解文化背景 公立中医院从事国际医疗工作的医护人员,应积极提高自身的外语水平,掌握临床常用的医疗专业术语。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,医护人员都须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,中医院从事国际服务的医护人员应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。医护人员只有努力提高自身外语水平,同时主动了解国际患者文化背景,才能更好地提供医疗服务,使国际患者满意就诊。

3.2 团队协作,提高医疗服务意识 由于公立中医院国际医疗部收治患者的特殊性,患者对医疗护理要求较高,仅靠一两个人或一两个部门无法满足,因此团队合作精神尤为重要^[3]。从个人层面来说,医生之间要团队合作,展现医院最佳的医疗水平;护理人员之间要团队合作,使患者就诊全程无缝衔接;医护之间要团队合作,始终把患者放在第一位,力争最佳的治疗效果。从医院整体层面说,公立中医院各部门间要团队合作,不仅对于疑难疾病实施多科室会诊,还须挂号处、门诊部、收费处等协力合作,使患者走进医院顺心,离开医院放心;各公立中医院间也要团队合作,开展远程会诊,院际会诊,互相学习经验,共同发展。只有医院上下整体团结协作,共同提高医疗服务意识,公立中医医院才能更好地开展国际医疗服务。

3.3 推进国际医疗认证,引进第三方支付 一方面,各大公立中医医院应积极筹备,提高服务及硬件水平,力争取得国际认证,从而获得国际患者的信任。另一方面,只有通过国际认证,才能得到众多国际医疗保险公司的认可,从而支付参保人员在认证医院的诊疗费用。不仅如此,保险公司作为医疗服务的购买者,对医院的服务质量和医疗安全起到监控作用,这将促进医院提高管理和服务质量,提高医疗安全性、降低医疗成本^[4]。以中国中医科学院广安门医院为例,在2008年初获得了由英国专业健康险公司保柏集团授予的“保柏质量认可”,成为国内首家获得国际保险机构认可的中医医院。获得认证后,为医院带来了全球病源,提高医院在对外交流中的知名度。

通过国际认证后,引进第三方支付,可以简化缴费程序,方便国际患者就医。目前,医疗费用无法直接支付,成为制约公立中医院国际医疗发展的一个重要瓶颈。由于国际医疗就诊患者来自不同国家,多数公立中医院还不能直接受理国际健康保险,所以患者须前期垫付医药费用,反复缴费排队,而引进第三方支付,无疑为患者减轻了负担。获取国际专业医疗机构认

证,借助国际保险公司引进第三方支付,大量外籍患者和高端患者将更愿意选择去公立中医医院就诊。

3.4 加强与国际主流医学沟通,发扬与继承相结合 积极与国际知名医疗机构全方位合作,不仅可以提高公立中医院知名度,增进相互了解与合作,还可以通过与国外同行交流、沟通,学习到先进的医疗、科研及管理经验,提高自身服务水平,获得西方主流医学认可。公立中医院应意识到加强人才交流的重要性,定期组织派出各类中医药专家至各国相关机构学习及研讨,这将有助于中医药工作者与国际学者站在相同平台上沟通交流;同时吸引国外学者来中医院进行中医药学习和交流,从而使中医药传统文化进一步被西方医学了解。

3.5 开辟国际医疗新途径,尝试发展医疗旅游 世界旅游组织(WTO)将医疗旅游(Medical Tourism)定义为,以医疗护理、疾病与健康、康复与休养为主题的旅游服务。目前东南亚国家及日本已将旅游产业与本国SPA、精油按摩、温泉疗法等特色医疗相结合,吸引越来越多的国际患者前往。而我国特有且深厚的中医文化积淀,丰富且优质的中医药保健资源,为开展医疗旅游奠定了扎实的基础。当前的医疗旅游发展呈现出明显的全球化趋势,发展以中医药为特色的医疗旅游,将提升中医药文化及中医药医疗服务在国际上的影响力,并加深世界各国对中医药的了解、刺激消费者对中医药的需求,为我国中医药事业的可持续发展提供了新的动力,开辟新的途径。公立中医院可尝试将实惠、优质的医疗服务与旅游业相结合,与专业医疗旅游公司合作,在为外宾提供中医特色诊疗的同时,帮助其了解中国传统文化、体验中医特色保健方法^[5]。由此将中医医疗服务、康复保健作为外宾来中国的一个重要旅游项目,提高中医院国际医疗门诊量。

4 结语

公立中医院开展国际医疗工作是一项长远的系统工程,目前还处于探索阶段,既有自身优势也有一定的不足之处。唯有将优势发扬光大,同时正视不足,努力弥补,才能收获最佳的成果。

参考文献

- [1] 张丽红. 医患沟通在国际医疗服务中的实践[J]. 首都医药, 2009, 2(2): 31.
- [2] 金虹. 国际医疗机构认证能敲开中国市场大门吗? [J]. 医院管理论坛, 2004, 93: 23.
- [3] 卜伶玲, 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.
- [4] 王丹. 国际医保机构走进中医院[J]. 医药经济报, 2008, 11: 7.
- [5] 李志刚, 王雷. 天津发展国际医疗旅游的战略思考[J]. 天津商业大学学报, 2011, 31(2): 24.

(2012-05-18 收稿)