

■ 王柔仪 / 文

凤起路 384 号——繁华武林商圈里的一片美好之地。

这里,是杭州明视康眼科医院。阳光透过巨大的玻璃窗倾泻而入,一楼的白色瓷砖被照得锃亮。门诊大厅里,患者接二连三地进来,导诊台的电话不时响起。候诊大厅座无虚席,咨询的、交谈的、泡咖啡的,都不自觉地达成了一种默契,将音量压低。

3 号诊室, 赵霞正在给一位患者做检查。患者是她老邻居的儿子,刚从国外回来,17 年前, 这位老邻居也是在明视康做的手术。

有些意外。今天的赵霞,与 2020 年度风云杭商颁奖典礼上的她不太一样。高跟鞋变成了平底鞋,粉色西装变成了白大褂,发表获奖感言的明视康董事长变成了与患者交谈的赵院长。

这样的反差,时常出现在近 20 年时间里。2001 年, 赵霞与丈夫郑历离开公立医院,成立了杭州明视康眼科医院。她主动而又被动地接受了新的身份,新的生活,新的挑战。经过 20 年的发展,明视康已成为国内顶尖、集医、教、研于一体的国际化高端眼科医院,已为 30 多个国家和地区逾 20 万例患者成功施行手术。

于赵霞而言,这 20 年,她拥有了更多“自己”——患者眼中的好医生,丈夫眼中的好妻子,员工眼中的好领导,同行眼中的好榜样。每一个“自己”,都是人生主角,她们交叉叠影,化身成此刻眼前立体的、率真的、美好的赵霞。

◎美好,始于追求

采访前一天,新华社发布《杭州明视康眼科医院:创新公式计算“光明坐标”》一文。短短六小时,浏览量破百万。赵霞将文章转发到朋友圈,骄傲之情溢于言表。

文中提到的 ZZ 系列公式,是郑历带领团队通过多年实践创新的屈光手术计算公式,可针对性地解决近视、老花、白内障等眼部疾病,提升术后视觉质量。其优势在于,可根据患者个体差异调整手术细节,精度更高、误差更小。其中独创的修正高阶相差补偿公式,更是获得了国家发明专利,在全球范围都尚属首创,已被全世界 20 多个国家的眼科医生认可并使用。

坚持的动力源于对技术的极致追求,这也恰是赵霞与郑历当年离开公立医院的原因。

上世纪 90 年代末,郑历作为中国第一批激光近视专业手术专家,在全国享有声誉。凭借精湛的技术,全国各地邀请郑历去做手术,分享经验。接触了更广阔的世界,郑历跳出了自己的认知层。层出不穷的先进设备让他倍感兴奋,为之痴迷。

彼时,赵霞是一家公立医院眼科的副主任医师。她明白,眼部屈光手术不同于传统外科手术,它更讲究“人机合一”,经验手艺和前沿设备缺一不可。她也明白,要追赶尖端设备的更迭速度,让“设备发烧友”郑历更尽情地发挥,办法只有一个。

因此,当郑历提出成立明视康的想法时,赵霞不假思索地答应了。“我跟他讲,我非常理解你。你不用担心,哪怕我们成立的医院经不住市场的考验,我们都是眼科医生,去哪儿都有饭吃。关键我们要迈出这一步,想好要做就大胆去做。”

话虽这样说,但赵霞心底里没给自己留退路。人一旦预留了退路,就很难全力以赴。这样的性格很大程度上来自于她的军人家庭,敢拼敢闯、不畏失败是“部队孩子”与生俱来的气质。

为了让郑历能够心无旁骛地投入医疗与科研,赵霞主动承担了医院的管理事务,默默地为他分忧解难。从服务病人的“一线”到管理医院的“一线”,赵霞果断的个性加速着明视康的成长,细腻的情怀烙印在医院的每个毛细血管。

20 年间,明视康已更换了 7 套手术主设备,平均每套设备使用时间只有两三年。拥有如此更新频率的眼科医院,在全球范围内很难找到第二家。只因为,他们的理念一样,只要新设备能为患者提供更先进、更稳定、更安全、更有效的治疗技术,就没有理由不更新。

“让患者第一时间受益,这是我们创业的初衷,也是 20 年来我们始终坚守的信念。更多患者重见光明,露出微笑,那种幸福感、成就感,是无法用金钱衡量的。”关于不断将费用投入到研发和新设备中,夫妻俩从未有过分歧。

“想象一下,短短几秒,眼前的世界便清晰明亮了起来,这是一件多么美好的事情!”说到这里,赵霞眼里充满笑意。

◎美好,在于细节

在专业领域,郑历无疑是一位完美主义者。他的世界很简单,也很纯粹。但这样的纯



赵霞： 世间美好，与我相拥

粹需要有人守护,需要有人将琐碎包揽。这个人,正是赵霞。

大到规章制度,小到卫生间摆设,赵霞把明视康当作家一样在打理。“来我们这里的顾客,并不是传统意义上患有基础医疗疾病的病人。他们需要的,更多是锦上添花的医疗。所以我希望他们来明视康是放松、舒适、愉悦的,而不是感到压抑、焦虑,甚至想要尽快逃离。”

曾有一位大学教授来明视康问诊,他的症状比较复杂,既是远视眼又是白内障,因此对于在哪家医院手术,决定得格外谨慎。检查期间,教授去了一趟卫生间,出来后他告诉赵霞:“看过医院的卫生间,我相信你们的技术靠谱。在人员大量流动的情况下,还能保持如此整洁,足以见得医院的整体管理能力,以及你们对病人的重视。”

没有关怀的细节,任何笔调都不可能打动人心。整洁的环境为明视康建立了良好的第一印象,而医疗质量的管理才是见真章的环节。在明视康,有个独特的“双签字”制度。也就是说,手术单由主诊医生签字后,再由复核医生签字,双方确认数据无误,患者才能进手术室。之所以这么做,是因为“主刀医生在手术室里是需要高度集中的,我们要把所有可能出现的困难阻挡在手术室外,才是对病人真正的负责,否则此前的努力都白费了”。成立至今,明视康的医疗事故为零。

一些更小的细节可以看出赵霞的用心。随着业务的扩大,明视康推出了老花和白内障

障一体化解决方案。有一天,赵霞在前台看到护士正在交代老年患者如何用药,用很细的笔在书写。“当时就觉得这样的服务不够完美,应该换成粗黑的笔,把字写得大一点,毕竟老年患者在手术前还是有很明显的老花眼问题,看细小的字很不方便。”

美好并非无瑕。赵霞说,她每天的工作就是在医院发现问题、解决问题、优化服务,在这个过程中一点点地抠,一点点地改进。那些发现问题的时刻,反而让赵霞觉得安心。她认为明视康并不完美——制度不一定完美,它可以被改写、被刷新,它需要所有员工建言献策;服务不一定完美,医院的角角落落,后勤的点点滴滴仍有提升空间。但这个过程,一定是无限接近完美的过程。

一家医院的好坏,患者最具话语权。有人说,明视康比梅奥医院的服务更流畅更专业;有人说,自己总把明视康的卫生间误认为休息室;还有人说,明视康的咖啡比星巴克的还好吃。世界游泳冠军孙杨爸爸说:“明视康的医生给我看病就像照顾小朋友。来,3.2.1,对了,很棒!我都 60 岁的人了,把我当小孩儿一样鼓励,我心里觉得呀,好舒服,好亲切。”

◎美好,是我们

明视康的成功,离不开赵霞、郑历夫妻俩的付出。曾有人问赵霞,郑历在一线做到了极致,你也是眼科专家,退居二线,会不会

觉得很可惜?赵霞说当然不会。“在专业技术上,郑历就是最优秀的,我只要在我更优秀的领域发光发热就好。”

最好的爱情,莫过于彼此成就。他们既是爱人,又是战友,棋逢对手,也乐逢知音。相伴至今,赵霞和郑历携手走过 34 年光阴。时光让爱情成为习惯,但赵霞说,他们天生就是搭档。

大学时,郑历爱吃肉包馅,赵霞爱吃皮。郑历觉得,怎么会有这么笨的女孩儿,肉都不要吃?赵霞觉得,终于有个人可以把油乎乎的馅吃掉了。

结婚后,郑历爱美食,喜欢做饭,赵霞爱干净,喜欢洗碗。郑历觉得,把食材变成餐桌上精致的料理充满成就感;赵霞觉得,把乱七八糟的厨房收拾干净才让人心情愉悦。

就在昨天,赵霞从外地考察回来,犯了咽喉炎。她想煮点冰糖雪梨汤,但身子疲惫又不想动手。于是她问郑历:“这个问题是由你解决呢?还是由我亲自解决?”郑历笑了笑,说:“你这么懒,当然是由我亲自解决了。”说完便起身去厨房炖汤了。

“你说,这不是天生搭档是什么?”这份天生的默契,在事业中得到淋漓尽致的体现。郑历钻研技术,赵霞控管理,在行医理念上达成高度的一致——无德者不能为医,有品者方能济世。

因此,明视康从来不搞促销活动,也不给医生规定指标。他们认为,医生首先是医生,不是商人。衡量医术的标准应该是质量,而不是数量。“医生的主要职责是看病,如果花费问诊时间去讨论价格,那就失去了本意。医生与患者之间需要互相信任,我相信能治好你,你也要相信我为你服务的每一分钟都是在为疾病付出,而不是在价格上付出。”

医生是一种身份,但善良是一种选择。对世界投以善意,报以温柔,是夫妻俩感恩的方式。去年 6 月 6 日,第 25 个全国爱眼日,明视康举办了一个公益活动“圆最美逆行者一个摘镜梦”。通过个性化微飞秒手术,为 19 名疫情期间驰援湖北武汉的医护人员免费摘镜。

2020 年新冠肺炎疫情暴发时,赵霞时刻关注着前线抗击疫情的最新进展。当她看到新闻报道里的医护人员透过满是雾气的眼镜给患者扎针,当她看到一张张布满压痕的脸庞,当她听到“如果我能活着回来,一定要把眼镜摘掉”,赵霞下定决心,一定要为他们摘镜。“虽然我们是二线医生,但能为一线英雄服务我们很欣慰,也很感动。”

但行好事,莫问前程。对赵霞来说,有自我,有郑历,有明视康,前程便有了爱,有了光,有了美好的一切。

【采访后记】

采访中,赵霞反复提及自己很幸运,世间美好,都与她紧紧相拥。遇见美好的人,做着美好的事,成为美好本身。听她的故事,总能被其中一种美好所打动,总能被她的阳光所感染。

反观当下,容貌焦虑、年龄焦虑、身材焦虑成为互联网语境的高频词。“焦虑+”被不断延展,衍生出职业焦虑、工作焦虑、甚至身份焦虑。这些“焦虑”演变成无数个标签,年轻人对号入座,寻找同类,深陷其中。

很好奇,赵霞的幸运从何而来?如果这样的幸运能够吸引美好、稀释焦虑,我们如何获得?

赵霞如是回答:“不可否认,美好的外貌让人心生欢喜。但有的人长相漂亮,做事难看;有的人长相平平,做的每一件事都体现着素质、修养和才华。对一个人的评判不是一天两天、一年两年,而是周而复始、点滴积累的一个过程。想要获得幸运,首先要做一个有能力的人。这里的能力指的是实现经济独立,具备独立人格,学会独立思考,能够明辨是非。当你塑造自我能力的同时,又具备了能力帮助别人,那就是你存在于社会的价值。这个价值不在于做多大的事,也不在于你所处的职位。你看坚守岗位的保安,不辞辛劳的保洁阿姨,还有新来的年轻医生,他们认真工作的样子,是不是都很美?”

是的,做一个美好的人,那么世间美好,便与你我相拥。

(供图 / 明视康)