

病人满意社会认同是医院发展的前提

——四川隆昌县中医院以一流的服务、一流的质量、一流的管理践行“患者至上”服务记

■本报记者 何沙洲

三月上旬的一个凌晨，一辆川 A 牌照的面包车开到了隆昌县中医医院门口，78 岁的朱婆婆在成都不慎将右腿股骨摔折，由于在成都工作的儿子工作忙照顾不方便，更主要是出于对家乡中医医院骨科医治技术的信任，朱婆婆在家人护理中连夜送回了隆昌。

早已经等在医院门口的亲友和骨科 2 科主治医生杜世明将朱婆婆小心抬上护理车，迅速地办好了入院手续，拍 CT，开药输液，叮嘱家属如何护理安排等等，并充分听取患者及其家属的意见和建议，一切有条不紊，朱婆婆和家人紧张焦灼的心情，一下轻松了许多。

78 岁的老人做手术有风险，但保守疗法也存在股骨头坏死站不起来的风险。为了朱婆婆未来的生活质量，医院专家在仔细检查朱婆婆没有手术风险后，很快就由擅长治疗骨关节创伤、神经损伤及全身各关节置换手术的专家张飞翔副院长带领杜世明等骨干医生，为朱婆婆做了右侧髋关节置换手术。术后十天左右就下床的朱婆婆，向每一个来探望她的亲友高兴地点赞着医生高超的技术、护士细心的服务。

“我们始终坚持以一流的服务、一流的质量、一流的管理，热忱为广大人民群众的健康服务。”隆昌县中医院主持工作的党总支部书记、副院长曾卫东告诉记者，中医院坚持患者至上的服务理念，以病人为关注焦点，以精益求精的技术，以全心全意的服务，目的就是让病人满意，让社会认同。“这个满意，这个认同，就是医院实现和谐、健康、快速发展的前提。”

爱人者人恒爱之，敬人者人恒敬之。正是中医院的医生、护士们用爱心给病人以真实和生命的快乐，努力让病人获得身心健康，也因此获得了更多朱婆婆们发自内心的点赞，举不胜举；该院也因此在 1999 年获得“县级最佳文明单位”，同时被四川省中医管理局评为行业“文明单位”并保持至今。

加快特色专科技术创新领先服务

在激烈的医疗市场竞争中，为病人提供高质、优秀的医疗服务，才能奏响一支动听的歌。加快特色专科建设，凸显学科品牌优势，是隆昌中医院成功的法宝。

作为一所集医疗、教学、科研为一体的国家三级乙等全民所有制综合性县级中医医院，以及三军医大新桥医院、泸州医学院附属中医院的技术协作医院，隆昌中医院坚持中西并重，走中西医结合之路，许多项目处于内江市同行领先地位。如：医院骨科近



隆昌县委常委、宣传部部长罗平芳(中)在中医院视察工作。

年来采用中医传统手法和小夹板固定技术，治疗四肢各类闭合性骨折，开展髋关节置换术、脊柱矫形固定术、腰椎间盘突出术等；外科开展了脑外、胸外、肝胆、胃肠、肾、输尿管手术，在县内率先开展了电视腹腔镜手术、前列腺汽化电切术及当代世界外科推崇的微创手术；妇产科开展了子宫全切术、卵巢癌根治术等手术；内儿科与针灸科合作采用针灸醒脑开窍法治疗中风技术在全市领先。

技术创新突破的背后，是人才设备等雄厚实力的支撑。为此隆昌中医院加快更新步伐，努力在完善基础设施、加强人才培养等方面下功夫，陆续引进一批国内先进的医疗设备，提高了医院的综合实力。目前，该医院有曾卫东、张飞翔、蒋边生、冯大良、梁宇康、王季平、黄崇先、梁尚财等一批享誉省、市、县的专家医生，除了充分发挥他们在医院的学科带头和业务骨干作用外，同时，医院还积极采取“送出去、请进来”的方法，定期请院外专家来院讲学、查房、手术，带动和提高医院的业务水平；定期选派优秀的医务人员到华西医大、四川省人民医院、第三军医大、成都军区总医院、泸州医学院及省外大型医院进修学习，提高了业务人员的整体医疗技术水平。

技术和服务是中医院往前走的两条腿

在构建和谐医院的道路上，谁能触动病人敏感的内 心，谁能使服务细致入微，谁就先行了一步。

“技术和服务是中医院往前走的两条腿。这两个缺一不可。”曾卫东说，卫生服务不同于一般的商品和服务，医院服务的对象是病人，人命关天，责任重大，他要求医护人员要以“如履薄冰、如临深渊”的谨慎态度对待每一个病员，为病员提供及时的服务，用爱心给患者以真实和生命的快乐，努力让患者获得身心健康，从而推动医院和谐、健康、快速发展。

目前，隆昌中医院在职工 390 余人，卫生技术人员占 323 人，全院年门诊量 10 余万人次，收治住院 9000 余人次，年均手术 3500 余台次。如何让这么多病人满意，让社会认可，实现中医院的持续发展，这无疑需要中医院和医护人员做出很大的努力，付出很多。

据了解，隆昌中医院将让病人看好病、少花钱，享受到最优质的服务这种“三位一体”的做法作为构建和谐医患关系的法宝，成立了医疗质量控制专家组，每天到临床科室去检查病历的诊疗分析、用药情况、专科收治等；院领导带领专家不定期到科室去检查有没有再有乱用药，乱检查，乱收费的行为等。

曾卫东表示，只要坚持以一流的服务、一流的质量、一流的管理让“病员满意、员工满意、医院发展、社会认同”的服务宗旨，中医院就能保持和谐的医疗秩序和医疗环境，为构建和谐社会作出应有的贡献。他同时表示，希望能集合更好的社会资源来将中医院建设得更令病人满意，更让社会认同。

网售处方药迟迟未开闸 电商“抢跑”挨罚

过去的两个月里，关于网售处方药最后清单将要出来的传言不断，但一直未被证实。而与此同时，“处方药网售放开或被暂时搁置”的消息，在药企和协会中蔓延开来。业内专家指出，网售处方药方案短期内出不来，是因为网售处方药的放开将涉及安全、支付等多个因素，真正执行和监管起来面临多方挑战。不过，从长远来看，网售处方药放开是大势所趋。

开闸时间传言不断

去年 5 月，国家食药监总局公布了《互联网食品药品经营监督管理办法(征求意见稿)》。其中第八条明确提出：互联网药品经营者应当按照药品分类管理规定的要求，凭处方销售处方药；处方的标准、格式、有效期等，应当符合处方管理的有关规定。这被业界解读为明确 B2C 平台可以销售处方药。

此后，网售处方药何时开闸成为业界关注的焦点。曾有消息称，监管部门已经在研究第一批开放的药品目录，这些药品将主要以慢性病类用药为主，为患者长期用药，用药风险较低。

传言还“言之凿凿”，称在一次国家食药监总局召开的协调会上，已经基本确定国家总局可能不再制定“网售目录”，而是制定不可以网售的药品清单，也正是所谓的“负面清单”，负面清单以外的处方药，都可以凭处方在网上销售。

随后又有消息称，首批放开网售的处方药品种最终还是将以“正面清单”的形式公布，基本上已经确定了大概 200 多个品种。目录内的品质就属于国家允许网络销售的处方药品种。但该清单目录目前仍处在讨论的阶段，公布时间尚未明确。

然而，从“国庆前后”版本，到“元旦前后”版本，再到最新的“两会前后”版本，处方药网售政策拟出台的消息已经传了多次，但至今“只闻楼梯响，不见人下来”。

处方药网售或遭延迟

今年 3 月初，有最新消息称目前网售处方药的正面目录正在修订，放开处方药网售指日可待，然而，随后就有北京医药界人士回应，称处方药网售因药监部门人事变动，或遭延迟。

“两会期间相关部门尚未对处方药网售解禁表态，这已经在向外界传递一种信号，相关部门对放开处方药网上销售的意见尚未达成一致。”有业内人士向媒体表示，“处方药网售一事应该是被暂时搁置了。据说因为药监部门出现人事变动，担心不好监管。说是‘实体(零售药店)还管不好，哪有那么多精力去管网上处方药的销售’。”

上述人士表示，其得到的情况是，有关部门人事变动后，对处方药放开网上销售多了一层考虑，还在补充研究中。其认为，如果这事被完全搁置，就太遗憾了。这一消息也得到了京城几大医药行业协会资深人士的印证。

3 月 27 日，在博鳌亚洲论坛上，国家卫计委副主任、国家中医药管理局局长王国强表示，网售处方药方案短期内不会出来。这是因为网售处方药的放开将涉及安全、支付等多方因素，真正执行和监管起来面临多方挑战。

针对处方药网售放开的问题，北京中医药大学中药学院院长林瑞超在接受采访时表示，药品跟别的东西不一样，国家食品药品监督管理局一直都在研究管理办法。因为一旦放开了，就必须保证药品质量。如果不能保证质量，那就应该慎重一点。

电商“抢跑”被罚

针对处方药网售放开延迟的消息，中国医药企业管理协会会长于明德坚持认为，这一消息“不准确”。“虽然人事有调整。估计不会有大的变化。放开是大势所趋，都讨论了几十次了，看他们到底会修什么、改什么。”于明德如是说。

处方药市场规模超 8000 亿元，但 80% 多在医院销售，而国内医药电商行业则长期增长缓慢，规模不足药品零售市场的 1%。于明德认为，放开处方药网售对行业是重大利好，因为放开将孕育有一个新的交易模式，这种模式不仅效率高、透明、便捷，还将有助于药品流通降费、增效。

在网售处方药即将放开的预期下，电商平台、医药公司、制药企业都纷纷投资布局医药电商。

截至去年 12 月 23 日，阿里、京东、一号店三大电商均拿到了互联网药品交易平台证书。康爱多、七乐康、壹药网等医药电商拿到融资后纷纷在为即将放开的处方药网售做物流方面的准备。对于网售处方药，九州通医药电商负责人表示，公司针对处方药网上销售的准备工作已基本就绪，如果政策放开，只需将仓库中的处方药上架即可实现销售。

此外，好药师、海王星辰等传统药店也纷纷开始布局网上药店。制药企业方面，像以岭药业等成立了各自的网上药店，而广药白云山则成功牵手马云发力医药电商。神威药业集团旗下官网神威健康网于今年 3 月 18 日正式上线，标志着神威正式进军医药互联网。

上海医药近日也发布公告称，将与自然人季军共同投资设立上海医药大健康股份有限公司，涉水医药电商，核心在于打造“电子处方”、“药品数据”以及“患者数据”三大平台，提供线上线下解决方案，并将处方药的网售列为未来的销售重点方式。

然而，网售处方药新政迟迟不出，面对这一庞大的市场蛋糕时，有电商企业按捺不住“抢跑”。1 月 9 日，广东省食品药品监督管理局发布公告称，由于省内“部分互联网药品交易服务企业违规销售处方药，故已责令相关企业暂停交易服务”，涉事企业共有 10 家，占广东省已获得 C 证的网上药店总数(33 家)的近三分之一，更占到已运营企业(23 家)的近半数。

(赵兵辉)

高端医疗器械产业竞争乏力 新政为企业加劲

中国医药物资协会医疗器械分会统计数据显示，2014 年，全国医疗器械销售收入约 2556 亿元，比上一年度增长了 436 亿元，增长率为 20.06%。

“我国医疗器械产业年均增速连续多年在 20% 以上，远远高于国民经济的平均增长水平，预计今年我国医疗器械产业仍将保持高增长的发展势头。”该协会相关人士告诉记者。

记者注意到，赛迪顾问、中研普华等多家市场研究机构均预估 2015 年我国医疗器械市场规模超过 3000 亿元。

业内专家指出，从整体发展情况来看，我国中低端医疗器械产业领域已得到充分发展，而高端产业领域亟待突破。

高端竞争乏力

“高新技术医疗设备是我国医疗器械行业的‘短板’，严重制约了我国医疗器械产业向更高、更好层次发展。”中投顾问研究人员指出，目前我国已经跻身为世界第三大医疗器械市场，仅次于美国和日本，并已成为世界医疗器械产业大国，发展速度令世界瞩目。但是摆在面前的现实是，我国在高端医疗器械产品研发方面与发达国家仍然存在明显差距。

“由于我国医疗器械产业创新水平较低、核心技术较少、品牌影响力小，导致高端医疗器械市场几乎被国外品牌垄断，国内企业缺乏主动权和话语权。几车皮的国产低端医疗器械，可能不及国外企业一台高端医疗设备

的利润高。”国家科技部工作人员对记者说，我国医疗器械发展质量亟待提高，亟须打破重数量、重产量的固有格局，转向重质量和重品牌，加大产品创新力度，尽快扭转高端产品被洋品牌垄断的局面，逐步实现“中国创造”百花齐放的市场愿景。

前瞻产业研究院去年公布的《2014-2018 年中国医疗器械行业市场前瞻与投资预测分析报告》显示，我国约 80% 的 CT 机、中高档监视仪市场，85% 的检验仪器市场，90% 的超声诊断仪、磁共振设备、心电图机、高档生理记录仪市场被跨国公司垄断。

有关市场研究机构的调研情况显示，在近两年我国出口的高端医疗器械产品中，GE 医疗、飞利浦、日立等在华外资公司的产品占很大比例。本土企业在中低端产品领域，如卫生材料、一次性医用耗材、输液器、B 超仪、呼吸机、普通手术器械和激光手术器械等方面，产量居世界各国前列，但是高端产品制造力不足。

外资企业主导高端医疗器械领域致使相关产品价格居高不下。据媒体报道，进口高端设备在我国的售价可能达到其在原产国售价的 3-5 倍，这在一定程度上加剧了“看病贵”的问题。

新政为企业加劲

“发展国产医疗器械能促进进口设备降价。比如，原来 CT 造影剂没有国产品牌，价格很贵，后来有了国产造影剂，进口品牌就不得不降价了。如果不发展国产品牌，进

口产品垄断将无限期地持续下去。”中国医学科学院肿瘤医院影像诊断科主任周纯武说。

要发展国产高端医疗器械，打破外资企业垄断市场的格局，提升我国高端医疗器械产业竞争力，就必须打造出具有一定规模的高端医疗器械产业链。近几年，国家相关部委相继出台了一系列产业扶持政策，如《医疗器械科技产业“十二五”专项规划》、《创新医疗器械特别审批程序（试行）》等。去年，国家卫生计生委启动遴选优秀国产医疗设备工作，不少国产优质高端医疗设备出现在第一批优秀国产医疗设备遴选目录上。为改变长期以来医院高端医疗设备被洋品牌垄断的局面，国家卫生计生委、工信部联合推动三甲医院应用国产医疗设备。最近，国家科技部就“数字诊疗装备重点专项实施方案”公开征求意见，提出重点实施重大装备研发、前沿和共性技术创新、应用解决方案研究、应用示范和评价研究四项任务。这一政策颁布后，无疑将为国产高端数字医疗器械插上腾飞的翅膀。

“高科技医疗器械产业是当今世界发展最快的产业之一，也是产品附加值较高、利润空间较大的产业之一。综观全球知名医疗器械企业，其优势往往集中在高端医疗器械领域。这些知名企业拥有高、精、尖核心技术和知识产权。”科技部工作人员说，自 2013 年以来，国家相关部委鼓励支持医疗器械产业发展的政策文件有 20 多个，从政策、资金、人才、技术等各个方面给予产业大力支持，特别是对医学影像设备、体外诊断产

品等高性能医学诊疗产品的发展进行了专项扶持，以促进医疗器械产业链上下游协同发展。

在国家大力支持下，国内医疗器械企业的研发热情被大大激发，高端医疗设备国产化进程加快。去年 8 月在北京召开的“第 23 届中国国际医用仪器设备展览会暨技术交流会”上，上海联影一举推出 11 款自主创新产品，包括 1.5 特斯拉（T）超导磁共振、16 层 CT 机、悬吊式数字 DR 机、96 层 PET-CT 机等设备，以及磁共振图像后处理工作站、CT 图像后处理工作站等软件产品。其中，96 层超清高速 PET-CT 机，以分辨率和扫描速度的双重突破，成为世界首创。去年 10 月在重庆召开的“第 72 届秋季中国国际医疗器械博览会暨中国国际医疗器械设计与制造技术展览会”上，东软医疗推出自主研发的 NSM-S15P1.5T 超导磁共振系统。该系统具有高均匀性、大视野等技术特点，可提供从神经系统到体部各器官的高密度多通道覆盖。

记者从科技部了解到，目前，像数字化平板 X 线机、64 排 CT 机、高端彩超仪、1.5T 磁共振系统、PET-CT 机、植入性可充电双侧脑起搏器、心血管支架等一批高端产品，国内企业已经成功打破国外企业的垄断，一批前沿技术取得了先导性突破，医学影像等产业领域上呈现加速向价值链高端演进的发展态势。

打造综合实力

“但是，从行业综合实力来看，由于技

术创新能力不强，产学研用结合不紧密，创新链和产业链不完整，政策措施不配套，应用环境不完善，我国高端医疗器械特别是先进数字诊疗装备目前主要依赖于进口，国民健康保障受制于人。由此可见，要真正形成国产高端医疗器械产业链，仍然任重道远。”科技部工作人员说。

山东新华医疗器械股份有限公司董事长赵毅新建议，将创新医疗器械产品研发列为国务院重大专项，建立行业垂直的支持途径。这样既可以释放技术，也可以避免盲目的资金投入。发改委和卫计委在价格招标和产品进入医院方面制订相应的政策和规定，促进增加创新医疗器械在国内市场的份额，出台民族医疗器械产业措施，打造产业群、产业链。

北京普罗吉生物科技发展有限公司首席科学家罗永章呼吁，为创新医疗器械进入国家收费目录和医保目录设立绿色通道，取消各省区单独报价，由企业定价、政府备案。各省可以根据当地物价系统，严格选用医疗设备。

业内专家表示，就我国医疗器械产业的发展现状来看，要形成国产高端产品的产业群、产业链，必须在技术、品牌、规模上都有突破。目前的关键任务是要通过政策的支持和引导，部分企业的引领，市场激励机制的形成，产生“鲶鱼效应”。一旦鲶鱼效应产生，国产高端医疗器械自然会像雨后春笋般大量涌现，使我国医疗器械产业真正由“中国制造”转为“中国创造”。

(据中新网)