

高效更需人文关怀 程序化诊疗带来的思考

宋小婷（化名）今年 30 岁，23 岁大学毕业后，她进入了一家传媒公司做内容编辑，工作积极认真。近半年来，由于单位转型，工作任务重、压力大，宋小婷出现了月经不调的问题。单位体检后，她通过手机提前一天预约了一家省级医院的妇科内分泌及月经门诊，希望进一步调理身体。第二天一早，宋小婷来到医院，用身份证在前台完成报到后，进入候诊区等待叫号，不多久就按照“预定就诊时间”走进了诊室，一切似乎看起来很顺利。

妇科医生在电脑上快速调出了她的挂号信息，问道：“月经不调多久了？年龄多大？婚育了吗？最近有没有什么情绪或者压力？”宋小婷回答后，医生飞快地在电脑上记录了几行字。

“最近压力有点大是吧？”“是的。”医生指了指桌上的一张表格说：“你可以在情绪那一栏打勾。”宋小婷发现，自己面前放着厚厚一叠崭新的“门诊患者个人情况调查表”，上面列有个人基本情况、情绪状态、生活习惯等全面的信息采集内容，大概有十多条，但医生只让她在情绪一栏打勾。

“我需要重新写一张单子吗？”“你就在情绪这里打勾就好了呀！”宋小婷觉得有些不解，这么多的基础内容都不用填写，光在情绪一栏打勾有用吗？她快速拿起笔随意画了一个圈。

医生随即开出检查单说：“你先去做检查，下午拿结果复诊吧。”宋小婷原本想提到最近的体



检结果，但医生似乎有些焦急，没等她开口便说：“没有数据我们可不好判断，先做个检查再过来吧！”宋小婷只好作罢，拿着医生开出的单子默默离开。

不过，刚走几步宋小婷就发现不对，医生开的是阴道镜 B 超，自己未婚未育，一般检查多用腹部 B 超较多，于是又返回诊室请医生重新修改项目。“是这样啊！刚刚怎么没听你说呢？”

拿到修改后的单子，宋小婷来到医保缴费窗口，被告知一系列检查共花费 1100 多元，门诊统筹报销一部分，自己还需交 800 多元。“以前我也做过类似检查，费用好像没这么高。”宋小婷询问收费窗口的医务人员。“这个我们就知道了，具体需要问医生。检查详单可以在一楼大厅打印。”

为了不耽误检查，宋小婷只好先缴费，抽血完毕后，等待做 B 超的过程中她仔细看了检查单，发现血液检查除了常规的性激素六项，还有甲状腺两项检测、25 羟基维生素 D 测定、HCG 唐氏筛查以及胰岛素抵抗检查等。事实

上，宋小婷刚刚体检完，体检报告中已经有甲状腺的相关数据，而胰岛素抵抗检查则是针对排查自身免疫性糖尿病的风险、HCG 检查作为妊娠筛查的手段，对于宋小婷的实际情况（过往没有糖尿病史，未婚未育）来说均意义不大，如果医生多问一句，这些项目就可不必重复检查。

中午时分，宋小婷手机里收到了检查检验报告，下午前来门诊进行复诊。医生快速浏览了检查结果后说：“这种情况需要及时调整好自己啊，我给你开两种药，按说明书服用。中途来月经了再过来一次。”医生简单叮嘱了几句用药注意事项，宋小婷有些没听清楚，反问了两个问题。“刚刚不是告诉过你了吗？如果记得不清楚，就记住只要月经来了就过来复诊就好了。”

宋小婷忘记打印纸质 B 超结果，医生现场看了电子结果后认为还需结合纸质版图片报告诊断病情。“你稍后可以扫码添加百度健康医生，在线发送过来，我会解答。”医生话音刚落，下一位患者已经被叫进了诊室，宋小婷见状只能赶忙离开。

从挂号、初诊、检查再到复诊，这趟就诊经历让宋小婷产生了一些思考。医院的就诊流程无疑非常便捷，有了计算机和人工智能的加持，

医生诊疗效率高，门诊病例电子化，数据信息齐全，检查检验报告可实时推送，自助机打印报告等功能节省了不少时间，但高效就医背后，医患之间的交流却显得有些不足。医生在问诊中没有时间深入了解患者的详细情况，患者既往检查信息没有被充分利用，也缺乏对患者心理状态的关注，这让宋小婷觉得自己有点“被忽视”。

宋小婷的经历并非个例，随着现代医疗体系对效率的追求和人工智能技术的普及，就医流程的优化无疑提升了资源利用率，但医生与患者之间的情感交流却往往被压缩甚至忽略。

事实上，高效与温暖并非对立，医患只有多沟通、多换位思考，才能让诊疗更精准、更有温度，医患关系才会和谐长久。同时，医务人员应思考，如何利用技术为医患沟通赋能，例如，医院可以通过小程序在患者挂号后推送电子版“个人情况调查表”，让患者提前填写既往检查记录、心理情绪状态等内容，为医生的问诊提供完整的信息支持，同时避免重复检查。此外，小程序的线上问诊功能也可以增加更多互动性，例如支持语音或视频交流，让患者的疑问得到更具体的答复。

医疗的最终目标应该是更好地服务于患者。流程高效是基础，但核心仍然在于“以人为本”，既关注患者的身体状况，也倾听他们的内心诉求。通过医患之间的充分沟通，不仅可以更精准地对症下药，还能兼顾人文关怀，为患者带来更温暖的医疗体验。

记者 袁小玉

医者仁心！飞机乘客突发疾病 医学生高空施救

10 月 9 日，北京中医药大学第一临床医学院心内科大三学生高颖筠在从马尔代夫返回上海的航班上，成功救助了一位突发疾病的外籍乘客。危急时刻，她临危不乱，以专业的医学知识和人道主义精神，为患者争取到了宝贵的救治时间。

飞机上，一则“紧急寻医”的广播打破了夜空的宁静。高颖筠正迷迷糊糊地睡着，听到广播后，她没有丝毫犹豫，迅速起身来到患者身边。患者是一位俄罗斯籍男性，紧闭双眼、胸口不适，妻子在一旁焦虑万分。

凭借多年中医心内科的学习经历和急救实习经验，高颖筠与一位老年病专业的医生共同为患者检查血压和心率，初步排除

了心脏疾病。然而，通过把脉及仔细观察后，高颖筠发现患者出现口眼歪斜、左侧肢体无力等症状，结合患者妻子描述的登机前腿软、嘴歪等表现，她判断患者应为脑卒中（中风），情况十分紧急。

考虑到飞机上医疗设备有限，高颖筠采取了按压穴位的方法，缓解患者的不适症状。她半跪在座位旁，持续按压内关穴、外关穴等关键穴位，并指导患者的妻子配合操作，安抚她的焦虑情绪。同时，她向空乘人员建议联系地面急救团队，并准确交代患者病情，确保飞机落地后患者能立即得到专业救治。

经过一个多小时的救

助，飞机提前降落浦东机场。急救医生赶到后，高颖筠详细交代了患者情况，为后续救治提供了重要信息。临别时，患者的妻子眼含泪水，双手合十，连连道谢，这一幕深深印在高颖筠的心中。

谈及此次救人经历，高颖筠表示，作为一名医学生，在危急时刻伸出援手是本能反应。“学医这么久了，应该去帮忙。”她说，学医不仅是为了家人，更是为了在需要时帮助更多的人。

从志愿科普到社区义诊，再到此次万米高空救人，高颖筠用行动诠释了医者仁心与专业担当，展现了新时代医学生的责任与使命。

作者：赵敏
来源：新京报

人工智能带来深刻变革 如何保持医学的温度？

随着人工智能技术的不断发展，医疗行业正迎来一场深刻的变革。近期，人民日报发布的 2024 年中国经济观察文章指出，我国经济正在向新兴产业转型，人工智能等科技创新正在成为推动各行各业发展的新引擎。在浙江嘉兴，越来越多的医院开始引入机器人“医生”，这些 AI 系统依托海量病历数据为患者提供个性化的健康评估，不仅提高了诊疗效率，也帮助医院减轻了医疗资源紧张的压力。在一些偏远地区，AI 的引入甚至为那些无法得到高水平医疗资源的患者带来了希望。

然而，AI 技术的飞速发展也引发了医学人文的危机。医学不仅仅是科学，还是关乎人性的艺术。医生与患者之间的沟通，往往建立在情感与信任的基础上，而这种情感连接是机器无法替代的。人工智能的应用在提升诊疗效率的同时，也可能带来人性化关怀的缺失。机器人“医生”能够快速分析病历，但它无法感知患者的情感需求，也无法在情感上给予安慰与支持。这种过度依赖技术的趋势，可能使得患者与医生之间的沟通变得更加机械化，而缺乏了对患者情感的关心，医患关系也可能变得更为紧张。

在 AI 技术为医疗行业带来革命性变化的同时，如何保持医学的温度，维护医患之间的情感联系，仍然是我们必须面临的挑战。通过合理引导技术与人文的结合，确保技术进步能为患者带来实质性的关怀和帮助，才是未来医疗发展的正确方向。

本报读者 敏馨