



提前做点功课、了解就诊流程可提高看病效率

如何掌握「窍门」做「聪明的病人」?



了解就诊流程能让就医之路更顺畅



本报记者 左妍 郜阳 文 本报记者 徐程 摄

大学生患者就诊时隐瞒怀孕事实,耽误抢救,最终不幸离世。这是不久前发生在某地的一起悲剧,引发了网友对“看病”话题的热议——作为患者,你真的会看病吗?

很多人会说,自己因大病、小病没少去医院,有些连医生都认识,怎么可能不会看病呢?其实,看病也讲究方法,如果缺乏医学知识,对就诊流程不够了解,那么很可能降低看病效率。学会看病,掌握就医“窍门”,能让你更懂得医生们的想法。

有些“秘密”隐瞒不说,行吗?

一名30多岁的女子来到复旦大学附属妇产科医院,想让知名科普达人“恩哥”邹世恩医生帮她看病。患者自称尚未生育,但查体的时候,邹世恩发现其下腹部有一道疤痕,还有妊娠纹。询问之下,患者承认曾经怀孕生子,悄悄地说:“我和第二任丈夫刚结婚,不想让对方知道自己有过生育史。”邹世恩表示理解,但也告诉患者,在诊室尽量不要有所隐瞒,因为有些事实对于疾病的诊断和治疗起到相当重要的作用,一旦被隐瞒,容易误导医生、引发误诊,从而耽误治疗。

类似的“隐瞒”之事,容易发生在未婚女性身上。上海中医药大学

附属龙华医院中医经典病房魏华凤副主任医师说,有年轻女孩因月经延后前来就诊,问诊时由于母亲陪同就医,为了避免遭受责骂,便隐瞒病史,否认有性生活。此时,医生通过详细的问诊和体检,不能排除怀孕的可能,会建议患者查尿HCG。“如果患者拒绝检查,会进一步告知检查的必要性。”

同济大学附属东方医院心外科李铁岩副主任医师也表示,曾遇到患者或家属隐瞒病情的事,对于危重患者、心脏病患者来说,这是非常可怕的。“前几天,我们抢救了一名蛋糕呛进气管需要抢救的心脏病术后患者,当时家属并未告知误吸的

病史,我们做完支气管镜后凭临床经验推测其有误吸经历,反复询问家属后,对方才承认。”

有的病人甚至会隐瞒自己的身份。上海市精神卫生中心乔颖主任医师告诉记者,十多年前,病人看病会用假名,因为觉得病情羞于启齿,或者不想被打上“精神病患者”的标签。近年来,看病要实名制挂号,上述情况已不复存在。但是,有的人会故意隐瞒既往病史或者当下的某些症状表现,有病耻感。其实,现在社会对精神疾病的包容度高了,而医生出于职业道德也会对病人的病情和病史保密,因此患者不必有顾虑。

花几百元抢特需号,值吗?

在网上,常有患者“吐槽”,花好几百元抢到了一个特需号,就诊时专家竟然只开了一堆检查单?

这种情况的确存在。患者小莫怀疑自己得了哮喘,抢到了400多元的特需号去看病,结果专家只给她开了过敏源、肺功能、心电图等一系列检查单。专家解释,第一次就诊需要通过相关检查、检验来明确诊断,部分检查结果当天出不来,让她等结果出来后再来一次。

上海市第一人民医院胸外科主任范江是科普达人,人称“老范”。病人多数是来找他开刀的,因此早已完成许多检查。对于一般能认可的结果,他不再重复要求检查,但会根据患者情况再补充一部分有针对性的检查,来确保手术的指征与把握。

复旦大学附属华山医院门诊部主任邱智渊表示,从门诊类型上分,

普通门诊、专病门诊、专家门诊的功能有一定的区别。要完成一次高效的就诊过程,患者首先应明确自身的诊疗需求是什么。比如,第一次因为某疾病就诊,没有完善相关检验检查,建议在普通门诊/专病门诊完善检查。当检查结果出来而首诊医生无法明确诊断时,就需要专家登场了。已在外院完善部分检查、希望到华山医院进一步明确诊断和治疗方案的,建议选择专病门诊/专家门诊;已在规范治疗或者定期随访的患者,建议在普通门诊/专病门诊完善随访所需检验检查,选择原主诊医师(团队)或者专病门诊随访评估。“看门诊不必追求贵,而要选择适合自己的。”

有些患者说,冲着特需门诊“服务好”抢到了号,在讲述病史时却总被“打断”,觉得专家特别“不耐烦”。对于这样的评价,其实医生心

里也很“委屈”。

“患者经常诉说一大堆与病情无关的内容,到了关键信息又模糊不清。”邹世恩说,“最近遇到一名患者,从10年前结婚时的故事说起,我理解她可能是因为焦虑,但门诊病人非常多,时间很宝贵,所以只能打断患者。我们需要高效交流,不要讲跟病情没关系的内容。”

龙华医院心内科/心脏康复中心马子霖副主任医师也坦言,门诊时间并不充裕,在有限的时间里要完成一次良好的就诊过程,需要医患之间相互配合,尤其是问诊环节。他建议患者提前做好功课,把发病过程整理清楚,包括如何起病、如何进展、如何缓解,以及现在的症状,如果口述会遗漏,最好记录成文字。这样可以提高就诊效率,也可以帮助医生把更多的精力花在诊疗方案的设计和调整后。

微信最怕看到“在吗”,为啥?

很多医院的诊室里会贴有类似的“提醒”:未经允许,请勿录音拍照和录像。诊室也是公开场合,为何不能拍照和录视频?对此,上海中医药大学附属岳阳中西医结合医院门诊急症办公室主任须冰表示,在诊室里录音、拍照甚至摄像的行为,在一定程度上会影响医生的出诊状态和接诊效率,也是不尊重、不信任医生诊疗的表现,更会让医生担忧是否有人会在后期对录音、录像进行恶意剪辑、合成。

当然,部分患者可能只是为了将医生的医嘱或者健康宣教更好地记录下来。“患者想在诊室里录音、录像,请先和医生坦诚沟通,征得同意后再录。一般情况下,当得知患者的难处和需求后,医生也会理解

的。”须冰说。

在复旦大学附属肿瘤医院,来自外地的肿瘤病人占了大多数。因肿瘤疾病的特殊性,很多患者无法亲自到医院就诊。肿瘤医院门诊办公室主任董枫表示,非本人就医可能会影响判断和诊疗的效果。但如果患者身体条件不允许,确实不支持面诊,代诊的家属需注意以下几点:带好患者的身份证/医保卡;明确患者最想解决的不适症状,将患者饮食、二便、睡眠等一般情况了解清楚,并收集好患者的既往病史、既往辅助检查资料等。此外,由于很多患者存在长期用药的情况,代诊者需要将患者的每日用药情况和是否有不良反应等情况了解清楚后,准确告知医生。

如果问医生在微信上最怕看到什么信息,恐怕相当一部分人会说“是在吗”,因为这代表对方可能要问诊了。

“医生,我的肺结节要开刀吗?”像这样的问题,并非一个“是”或“否”就可以回答的。范江告诉记者:“熟人来咨询,多半是医务人员,有时会在微信上稍微分析一下给点建议;但是对于非医务人员,一般不会在微信上给予解答或建议,因为仅凭一点点信息,容易造成误解,医生也不可能花很多时间去解释,还是建议到线下门诊来看。”

乔颖身为精神科医生,很“怕”在微信上给人“答题”。她表示,精神心理类的疾病,不适合在线问诊,更别说微信上了。微信上的文字交

听医生怎么说

● 红房子医院 邹世恩:过去看病查百度,现在看病上抖音。我的病人有七八成是看了我的视频来的,对疾病的认知有所提升,沟通起来很顺畅。

● 龙华医院 魏华凤:遇到过抖音或小红书上追随而来的患者,他们会根据网上的描述自行对号入座甚至配药。就医前做功课可以,但临床上诊断疾病需要先根据病史、临床表现、体征及相应检查结果等作出鉴别和综合分析,不能盲目下结论。

● 东方医院 李铁岩:一个科室有那么多名医生,怎么选?其实,年轻医生和老医生各有优势——老专家经验丰富,在临床诊断、鉴别疾病和治疗方案的选择上,经验是不可替代的重要因素;年轻医生有创新性,而且精力充沛。

● 华山医院 邱智渊:针对不知道挂什么科的患者,华山医院官方挂号入口已设AI预问诊。同时,医院提供“长者快捷入口”“罕见病快捷入口”“上班族快捷入口”“爱美者快捷入口”“青少年快捷入口”等,方便患者找对科室和医生,解决“知症不知病、知病不知科”的难题。

● 肿瘤医院 董枫:我们医院门诊量在过去十几年里翻了十倍以上,因此提升就诊效率相当重要。目前,来院就诊的患者的网上预约率相当高。为了减少等候时间,我们多年前已实现精准分时段预约,覆盖所有常见肿瘤疾病,大幅降低了患者的平均等候时间。

看病前怎么做功课?

流过程无法感知对方的表情、语言表达、情绪变化,会干扰医生的判断。心理类疾病的诊断和治疗,更多是依赖医生的经验,因此需要通过面对面的询问来分析。

董枫遇到的各类微信咨询就更多了。多年的工作经历让他感受到了,其实很多患者并不怎么会看病。去年,由复旦大学附属中山医院和肿瘤医院牵头,联合华山医院、儿科医院、妇产科医院、眼耳鼻喉科医院,共同编著了一本《数字化时代的智慧门诊》,教大家做“聪明的病人”。他说,现在资讯发达,各家医院的智慧医疗工作也让患者享受到了更多的便利。就诊前做好功课,可以在就医时做到心中有数,尽量不走弯路。



医患之间需要坦诚相见、充分沟通