



● 海外见闻

CICARE：
医患沟通的“制胜法宝”

▲ 中南大学湘雅医院 刘龙飞

获国家留学基金委全额资助，我有幸在加州大学洛杉矶分校（UCLA）医学中心进行临床研修。UCLA 健康服务系统以其优质的医疗服务享誉全球，在全美排名第3，荣获美国西部最佳医院殊荣。

访学期间，恰逢国内发生多起恶性伤医事件，而我在该医学中心看到的却是医患和谐、信任的场景。这种强烈的反差促使我深入思考，是什么样的理念造就了UCLA Health 的辉煌成就？又是什么样的机制实现了医患之间的和谐与信任？

除了医疗制度、卫生投入、医疗保险等深层次的因素之外，我发现 UCLA 在自身定位和医患沟通方面走在了世界前列，这给我留下了极其深刻的印象。这或许是其卓越不凡并获得患者高度认可的重要原因之一。

UCLA Health 明确提出其愿景是每时每刻为每一位患者施以善行，为其恢复健康、减轻痛苦。在这种明确的定位之下，医学中心构建了一套称之为CICARE 的标准化医患沟通模式，CICARE 包含了6个步骤，CICARE 是6个步骤英文首字母的组合。

C Connect 联络

通过称呼患者及家属先生或女士或他们喜欢的称谓来与他们联络。

I Introduce 介绍

介绍自己及自己的工作角色。

C Communicate 交流

将你要做的工作、所需时间及产生的影响同患方交流。

A Ask 询问

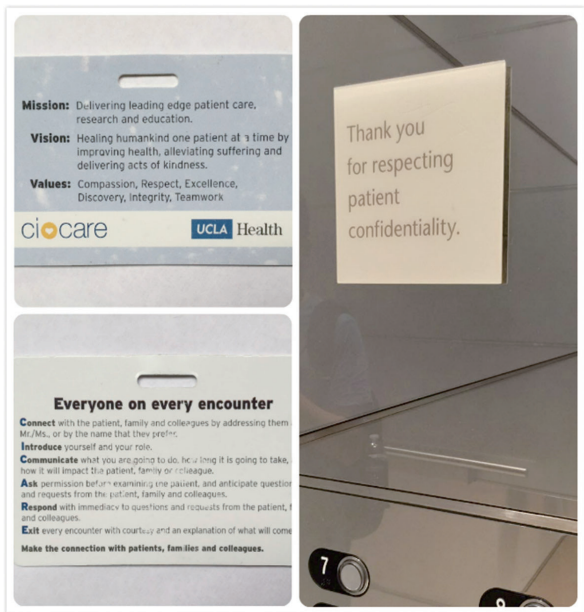
对患者检查前需获得许可，询问或关心患方的需求。

R Respond 回应患者的需求

立即回应患方的询问和需求。

E Exit 有礼貌的告知

有礼貌地告知或解释下一步会做什么，或何时你会回来检查。



员工胸卡印有 CICARE 流程（左图）；

医院随处可见尊重患者的提示牌（右图）

CICARE
深入医护骨髓

CICARE 是基于循证医学证据的医患沟通方式。在医学中心，从管理层到员工，从门诊到手术室再到研究中心，CICARE 都被一贯坚持，每一位员工与患者家属及访客接触时都会执行CICARE 精神。

对于外来的访问学者，入职培训的重要内容之一就是CICARE。医学中心专门制作了相关培训视频具体指导并规范医生的行为。在医院里，许多小细节都贯彻了这一理念。比如电梯和墙上的小标语提醒医护人员要尊重患者；印象最为深刻的是每一位员工的胸牌上都印有医学中心的使命、愿景、价值观和CICARE。我深切体会到其使命、愿景、价值观与CICARE 理念已经融入到

了UCLAHealth 每一位医护人员的骨髓之中。

启示

CICARE 的核心内涵其实就是“以患者为中心”的理念。然而，国内同行的困惑之处在于：尽管许多医护人员都知道这个理念，却不知道如何着手；大家对“以患者为中心”的理解也迥异，缺乏统一的规范。

而CICARE 真正的可贵之处不仅在于其理念，更在于其细化了医患沟通的每一个步骤，提供了一份标准化的行动指南，具有很强的可操作性，也方便推广应用。相比之下，国内医院经常提及的“以患者为中心”却显得空洞许多。

如何根据我国实际情况，制定符合我国国情的“以患者为中心”的标准化操作流程从而促进患者的就医体验，这应该是国内同行深入研究的课题。

● 医者故事

援藏 那些难忘的收获

▲ 辽宁省营口市中心医院党办 魏玲

2015年8月，辽宁省营口市中心医院心血管内二科主任胡晓峰，来到了海拔4500米的西藏，踏上了那片被称为生命禁区的土地。

来到西藏那曲后，胸闷、气短、头晕、头痛、心悸、记忆力下降等严重的高原反应无时无刻不折磨着胡晓峰，更让他感到艰难的是，这里很多基础的抢救药品都十分缺乏，所有检查、检验项目都是最初级的。胡晓峰看在眼里急在心里，在他的积极协调和沟通下，克服重重困难为那曲调来了20余种药品。

在那曲，藏民基本都是藏传佛教的信徒，因为多数比较贫苦，很少在疾病早期就医，患者大多病情危重。一天深夜，刚刚吸氧入睡的胡晓峰被一阵电话铃声惊醒，只听那头说了一句“胡主任，您快来啊！来了一个咯血的患者，要不行了！”他二话没说披上衣服就往医院赶。经检查，确定患者为急性左心衰，不停地咯血，呼吸困难，神志不清，生命危在旦夕。胡晓峰沉着冷静，马上组织抢救。随后，患者呼吸血压渐渐平稳下来，患者意识逐渐开始清醒，一条鲜活的生命得救了。门外的藏民家属像拜菩萨一样

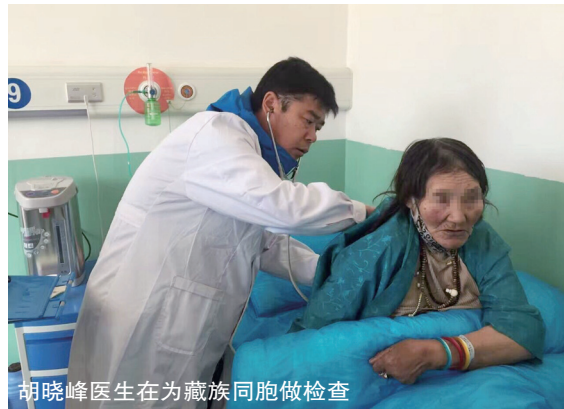
的感谢他。而这时胡晓峰却因为缺氧症状加重而晕倒……

那曲中心医院的医疗水平处于上世纪90年代，很多医疗技术和制度都不够完善。胡晓峰在临床工作之余，还帮助当地医院建立和完善了三级医生查房制度、危重病人讨论制度、会诊制度等核心制度。

自古以来，忠孝难两全。在给那曲人民带来医疗福音的同时，与胡晓峰感情深厚的姥爷去世了。可身在5000公里以外高原的他只能默默承受亲人去世的伤痛。刚上高一的儿子、70岁的母亲，都留给了妻子一人照顾，作为父亲、作为儿子、作为丈夫的他心里很愧疚。

而愧疚更激发了他对援藏事业的斗志。他说：“一年后我就要离开这里，我要努力为当地人民服务，要给当地人民留下带不走的医疗财富。”

一个东北硬汉在援藏的一年时间里瘦了50多斤，其中艰辛可想而知。也就是在这段时间里，他在当地培养了十几名心血管医生；不仅积极协调为那曲调来了20余种药品，缓解了这里人们缺少药品的现状，还帮助医院完善了多项核心制度。



胡晓峰医生在为藏族同胞做检查



音乐治疗现场

● 医学与艺术

一剂叫“音乐”的药

▲ 北京大学人民医院 姜元一

7月14日，一场面向乳腺癌术后患者的音乐治疗在北京大学人民医院举办。来自中央音乐学院音乐治疗专业的治疗师向各位参与者展示了音乐治疗的魅力。

活动现场，在优美的歌声中，医院志

愿者与患者进行各种互动。如在《又见炊烟》中，音乐治疗师将参与者分成四组，让每组用不同的乐器和肢体语言表达其中的两句歌词，最后四组串在一起合力演唱了诗情画意的炊烟意境。一位术后患者表示，

音乐治疗使自己先前烦闷的心情得到了缓解和放松，舒缓释放了积存许久的压力。

事实上，在活动举办前一周，医院社工部就邀请音乐治疗师对住院患者和志愿者进行了细致观察和深度交谈。根据前期

调查以及病房现场活动的观察和记录，对音乐治疗会服务对象的需求科学详细地进行了评估，并在此基础上讨论音乐治疗会的相关细节并做出修改，形成具有针对性的音乐治疗会的活动方案。