

“相信中国方案,相信中国技术” 奋力打造特色鲜明的医疗服务 浙大四院交出这样的国际化答卷



本报记者 杨茜
通讯员 金南星

来义乌采购的摩洛哥商人穆罕穆德,突发血液病,在浙大四院的首个疗程,让他症状消失、指标好转,他坚定地竖起大拇指,“我要留在中国治疗,我相信中国方案!”

在义乌做外教的英国人吉米,困扰他多年的神经根型颈椎病通过一个“钥匙孔”手术治好了。他说,选择浙大四院,是因为他“相信中国完美的手术技术”。

还有从迪拜打飞的做心脏康复治疗的印度商人,胎膜早破在这里转危为安的叙利亚高龄产妇……不同肤色的国际患者穿梭在浙大四院,成为了一道特有的风景。

近年来,随着医疗领域对外开放持续加大,国际交流合作不断加强,大众对国际化的高品质医疗服务需求不断增强。同时,地处“世界超市”的义乌,聚集着大量的外籍人士,对医疗服务的多元化、国际化提出了更高的要求。

作为“浙大系”在浙中西地区的“一枝独秀”,浙大四院自然肩负为来自世界各地的外籍人士提供医疗服务的使命。医院每年接诊来自188个国家和地区的患者,2023年外籍患者门诊量达1.6万人次,外籍患者接诊量全省第一。

浙大四院和浙江大学“一带一路”国际医学院党委书记王凯表示,浙大四院明确建设世界一流大学优秀附属医院的发展目标,国际化是医院发展特色之一。“医疗服务国际化正处在‘黄金发展期’。”

如何对标国际一流,搭建国际认可的标准化医疗服务流程和管理体系?王凯的回答是:“思路决定出路。我们要让国际化医疗服务体系真正落地,发挥应有的价值。”

在地国际化 满足多元化医疗需求

真正的国际化,就是让世界各地的患者来到浙大四院就医,就跟他们在自己的国家看病一样毫无障碍,浙大四院国际化的服务体现在方方面面。

门诊综合服务中心、楼层分布图、各个科室的门口等显著的地方,标识标牌都是中英文字幕,一目了然。志愿者队伍中也是聚集着多语种人才,便利沟通。医院面向外籍患者推出互联网护理线上咨询项目,帮助外籍患者选择合适的医生,并解答患者就诊、出院后的相关疑问。

为了更好地服务国际患者,早在2016年,医院开设了国际门诊,从服务流程、环境设施和诊疗服务水平角度出发,提供双语医疗服务,以及专职护士陪诊。

2014年1月-8月医院外籍患者门诊量达1.2万人次,去年还有16名外籍宝宝在浙大四院出生。

2021年5月,精通中文、英语、阿拉伯语的也门籍医生阿马尔入职浙大四院。他在接受央视采访时说“我的一半是中国制造”,对于能在浙大四院发挥自己的专业和语言等多方面优势,感到荣幸和自豪。目前,阿马尔医生已经成为最受义乌外籍患者欢迎的“网红”医生。

“我们还会评估外籍患者文化需求,制定个性化照护评估单。融合饮食、信仰、习俗等,提供贴心服务。”浙大四院相关工作人员说。在人文病房里,医护团队贴心地应用“日升模式”,尊重不同文化、不同宗教信仰之间的患者社会结构维度,并针对其进行人文护理和治疗。

医院全方位优化医疗技术、患者安全、服务质量与运营管理,打造安全高效的国际化医疗服务体系,提供双语版检查检验报告,与国际保险公司直联服务,让患者在舒适、安全的环境中享受卓越的就医体验。

发挥“1+1>2”效能 为全球健康服务培养国际人才

这个夏天,浙大四院里多了不少洋面孔。从急诊、病房到手术台,从内科、外科到检验、麻醉……来自浙江大学“一带一路”国际医学院的近90名MBBS外国医学生,进入到医院各科室见习。他们随带教老师一起接诊、查房、看片、会诊、观摩手术,从各个方面感受到冲击与震撼。

这是2023级一年级新生的早期接触临床课,为期两周。早接课程改革是浙大MBBS项目(来华留学生临床医学本科项目)整体课程改革的重要组成部分。课程负责人、浙江大学“一带一路”国际医学院副院长陈伟英表示,国际医学院对标国际化培养理念,依托优势学科拓展和整合基础医学课程、结合新医科和学科交叉丰富选修课程,着力提升学生临床胜任力和个性化发展。突出“国际化”的办学特色,培养

学生国际化视野,坚持“三全”育人,构建临床与科研双导师协同育人机制,全员、全程、全方位培育学生。科研导师带领学生走进实验室,培育学生科研素养;临床导师引导学生们走入医院,培养学生临床思维能力。双导师制引导学生早科研,早临床,为培养卓越的国际化医学人才打下坚实基础。

两年来,陈伟英先后走访了十多个国家,与各国教育部、医学会、顶尖医学院校和医疗机构等建立了紧密的联系。在她的带领下,2023和2024年MBBS项目招生工作成效显著,录取美国、英国、加拿大、意大利、俄罗斯、泰国等43个国家的国际学生200余人。在刚刚过去的暑期,医院承接了来自英国和泰国的6名医学生进入临床的短期交换项目,同时也派出了7名本科一年级学生赴澳大利亚和泰国进行短期交换,双向的国际交流合作不但增强了医院的在地国际化氛围,也开拓了学生的国际视野。

另外,2026年亚太地区医学教育大会(APMEC)将在义乌举办,这也是第一次在中国举办这样高规格的医学教育领域的国际大会。

扩大“朋友圈” 国际交流成为重要引擎

9月10日,国际肺癌研究协会(IASLC)主办的世界肺癌大会(WCLC)在美国圣地亚哥举行,来自100多个国家的全球肺癌专家汇聚一堂,共同探讨肺癌前沿诊疗进展。浙江省肺癌精准诊疗重点实验室、浙大四院肺癌中心团队成员孔铖英携最新成果“脂质体mRNA IL-2 联合免疫检测点抗体治疗晚期肺癌患者的临床研究”受邀作报告。

随着医疗水平的提升和国际化的进程,浙大四院在越来越多的国际舞台上崭露头角。

“这和我们主动扩大‘朋友圈’不无关系。”王凯表示,要将国际化贯彻到底,克服困难“走出去”是非常重要的途径。医院要打造“三支队伍”,全面提升临床及管理人员国际化服务水平和能力。

第一支是一流技术和服务能力的临床研究人才,特别是引进培养一批临床科学家,全年分批次选派30-50名临床研究骨干至美国、欧洲等研究机构学习。同时,选送护理专家骨干赴美国梅奥、克利夫兰等世界一流医学中心进修学习。

第二支是高水平的国际医学教育师资队伍。通过教学专职岗位,遴选优秀临床医生进行教学理念、教学能力、语言能力、国际视野等多维度的培养,制订国际化师资培养方案,实现国际化培养全覆盖。今年6月,医院刚刚选送一批优秀的青年临床教师,赴加拿大阿尔伯塔大学接受国际化师资培训。

第三支是具有国际视野的医院管理专家团队。医院将派出全院行政管理干部赴美国梅奥诊所、麻省总医院、新加坡中央医院等学习和考察交流,积极推动医院人才培养、现代化管理和整体业务能力的提高。

多年来,浙大四院积极拓展国际合作伙伴。已派出210余人次赴美国、德国、加拿大、新加坡等26个国家和地区交流访问,派出青年骨干170余人赴美国梅奥诊所、澳大利亚墨尔本大学、日本东京大学等全球顶尖医学中心培训。同时,医院也吸引了30个国家和地区的130余名外籍专家来访交流,在临床、科研、教学、管理等领域开展国际合作项目,包括斯里兰卡国家癌症中心医疗援助合作项目、澳门大学健康科学学院联培博士项目、浙江-丹麦再生与衰老医学联合实验室等。

除了人才“走出去”,浙大四院的“拳头”技术也在不断输出。2023年6月,浙大四院国际微波消融技术培训班开班,菲律宾、尼泊尔、印度、新加坡等10余个“一带一路”沿线国家教授、顾问医生、专科医生和实习医生积极响应,共有30余名学员报名参加。

王凯表示,十年脚踏实地,浙大四院走出了一条“年轻是底色、速度是亮色、国际化是特色”的发展道路,“归根结底,我们会以国际化医疗服务质量标杆,为所有患者提供全流程、与国际接轨的优质医疗服务。”