

十年前，宁波诺丁汉大学的外籍教师们不管大病小病，一生病就往上海跑。那现在呢——

外国朋友，在宁波看病可方便？

本报记者 陈敏
本报通讯员 郑珂 赵冠青

生了病，到医院却找不到一个能用英语为自己诊断病情的医生。这种尴尬，当年在甬工作生活的外国人曾遇到过。那时，宁波诺丁汉大学的外籍教师们不管大病小病，一生病就往上海跑。十年前，记者曾就此专门作过报道。

十年后的今天，宁波越来越开放了，每年都有来自世界各地的朋友在宁波就业、留学、观光旅游、洽谈业务，而且数量越来越多。据统计，目前在宁波的外籍人士已经从十年前的2500多人增至8000多人。当这部分来自不同国家的“特殊”人群遇到健康问题，他们在宁波的各大医院还会遭遇像当年一样的尴尬吗？他们会不会还像十年前一样，一生病就往上海跑？本报记者近日就此进行了专门的调查采访。

从采访看，与十年前相比，外籍人士在宁波就医的环境已有很大改善，现在绝大多数外籍人士会就近在宁波医院就医。但是，由于语言沟通不易、网上挂号难、并非所有医院都设有涉外门诊等问题，外籍人士在宁波看病仍然存在不便之处。

上医院遭遇两道坎 语言沟通难，网上挂号难

语言沟通不容易，这是外籍人士在宁波医院看病时遇到的第一大问题。

这不，一大早，宁波诺丁汉大学医务室就来了个外国留学生。这是一位来自英国的小伙子，几天前，因为牙龈肿痛，他自行前往市区一家医院就诊，医生替他作了检查后，给他挂了点滴，还给他开了一些中成药，让他按时服用。

回到学校，这位英国小伙子越想越不放心，因为几乎不懂汉语，他听不明白医生说了什么。自己究竟得的是什么病？医生给他制订的治疗方案是怎么样的？给自己用的是什么药？看着手中的中成药，小伙子不由得皱起了眉头，“这都是什么成分啊？能吃吗？”因为心存狐疑，小伙子没有服用医生开的药。第二天，牙龈肿痛的症状没见好转，他又是担心又是疑惑，便匆匆跑来校医务室寻求帮助。

宁波诺丁汉大学医学顾问王杨告诉记者，类似的事情三天两头会发生。不少留学生因为没有中文基础，上医院连个化验单也看不懂。因为语言问题，很多诺丁汉的外籍师生到医院就诊，都是由医务室工作人员陪同前往。对于情况相对简单的疾病，医务室医生都会备一张纸条，纸条上用英文注明该去哪家医院、医院的地址，以及该找哪个科室的医生，同时还用中文写明患者的症状。

采访中，有多位外籍人士告诉记者，大多数医生的英语水平仅限



宁波市国际医疗保健中心的双语服务台。

(赵冠青 摄)

于“蹦”单词，年纪大的医生基本无法跟外籍患者交流。实际上，目前宁波的大医院中，一般年轻医生的英语水平都不错，与外籍人士进行交流基本没问题，但是不少外籍人士去看病时，更喜欢找年纪较大的资深医生，而这些资深医生往往在英语沟通上存在一定问题，比如部分资深医生可以听懂患者的病情描述，但要用英语对患者解释病情、说明治疗方案、指导康复，却相当困难。

预约挂号难，这是外国朋友在宁波看病遇到的第二大问题。据了解，目前我市预约挂号主要有网上预约和电话预约两种，但这两种途径，在宁波的外籍人士几乎都用不上。网上预约，不仅要实名认证，还必须凭身份证注册登录，但外籍人士只有护照，没有中国身份证，所以他们根本不能通过网上预约挂号。除了网上预约挂号外，我市还可以通过电话预约挂号，预约挂号的号码有55012320和114，用114挂号需要居民身份证，而且必须用电信手机或座机拨打。另外，55012320和114都没有双语服务，不会汉语的外籍人士同样无法通过电话预约进行挂号。

就医环境大有好转 特需门诊电话预约推出

从采访看，外籍人士在宁波就医的环境已大有好转。采访中，一位来自保加利亚的先生告诉记者，现在在宁波各家大医院，基本上都没有汉语、英语指示牌，看医生、做检查，一般都能找到；随着国际交

流的开展，会说英语的医生也越来越多。此外，市第一医院、市第二医院还专门针对外籍人士推出了特需门诊和双语电话预约。

市第二医院于2011年开设外籍人士特需门诊电话预约，是我市较早开展这一服务的医院。据介绍，目前市二院已与境内外10多家医疗保险公司签约，提供医疗直付服务。医院目前设有英语接待全程陪同，可安排熟练掌握英语交流能力的医师接诊。对需要做各种检查的外国朋友，市二院还尽量在当天让他们完成检查，并在事后通过微信、QQ、邮件等，将检查结果及时反馈给患者。

市二院曾接诊了一位患急性胆囊炎的德国人马克(化名)，马克已在宁波生活了好几年，习惯于一生病就往上海医院跑，这次因病情过急，只能就近来到市二院。手术非常成功，马克很快康复出院。感动于宁波医生友好的态度、令人信服的医术，马克从此认定了市二院，再也不往上海医院跑了。在他的介绍下，他身边的外国朋友也开始留在宁波医院看病。

同马克一样，越来越多的外籍人士开始留在宁波就近就医。卡洛(化名)是一位在宁波工作的意大利友人，他已经在市二院体检、门诊就诊近两年时间。记者采访了他的妻子王女士，谈起在市二院就医的经历，卡洛夫妇最大的感受就是，比意大利方便多了。

王女士介绍，在意大利，除非急诊等特殊状况，一般看病都会先找家庭医生。如果家庭医生无法解决，才会转到上级医院就诊。所以，无论是普通的诊疗还是大型检查的预约，都需要一个很长的等待过程。“在宁波看病，流程会简单很多。复诊前2至3天，拨打医院病员服务中心的预约电话，一般都能找到合适的专科、专家门诊。”王女士谈道。

“外国患者来电预约后，我们会根据病情选择专科，随后挑选该专科中擅长英语的医师接诊。”市二院病员服务中心的周静娟主任介绍。

2011年，市二院一年接待外籍患者仅200人次左右，这几年，该院每年的外籍患者接诊量已增加至2000多人次。

2012年，宁波市国际医疗保健中心在市第一医院建成。市一院在大楼的二楼设立了涉外门诊，并设立了双语电话预约。外籍人士要想在市一院门诊、体检，可以电话预约。各专科均可提供英语诊疗服务。涉外门诊还专门配备了3名护士全程陪同外国患者就诊、体检。据了解，目前市一院与境内外的4家医疗保险公司签约，为外国患者提供医疗直付服务，每年门诊接诊的外国患者在600人次左右。

明州医院因为距离宁波诺丁汉大学不远，成为诺丁汉大学师生经常光顾的医院。据了解，为方便外国留学生就医，明州医院不仅指定懂英语的医生护士陪同他们看病，还与学校一起建立了一个微信群，有外籍学生生病需要上医院，学校老师便会通过微信群“预约”。与

此同时，明州医院还通过邮件对患病的留学生进行病情追踪、康复指导等。去年底，正是通过病情追踪，明州医院及时将一位得肺炎的留学生收治入院，结果住院期间突发严重的急性肺栓塞，肺动脉主干大面积堵塞，生命垂危，抢救过程中，更是四次出现心脏骤停。最终，医护人员还是从死神手里把这位留学生“抢”了回来。据介绍，明州医院目前正在筹备设立国际门诊。

随着宁波外籍人士的增多，各医院接诊外籍患者也越来越平常。从采访看，各大医院对此都给予了不同程度的关注，大多在挂号大厅等病人聚集处安排了会英语的医务人员或志愿者。为使外国朋友得到方便、快捷、高效、优质的医疗服务，早在2013年12月，宁大附属医院就成立了有40多名成员的外籍患者医疗服务队，服务队成立以来，已为500多名外国患者提供导诊、医疗等服务。

外国人看病无障碍 是城市国际化的重要内涵

我市正在努力打造独具魅力的国际港口名城。随着港口开放度的进一步提高，在甬的外籍人士数量也必将大大增加。

一个人在一个城市生活，难免会生病，生病就要上医院。尽管甬城医疗技术条件和质量已经达到了相当的水平，但是没有外语服务和外宾通道，成了一些医院发展涉外服务的瓶颈。当这部分来自不同国家的“特殊”人群遇到健康问题，需要像中国人一样花很长的时间排队、挂号、检查、划价、取药，应付繁杂的程序，除此之外，他们还要面对文化的差异，克服语言不通的困难。

据了解，北京、上海等大城市都有类似的国际医院或医疗机构。目前，青岛、沈阳也相继建立了专门的涉外医院。另外，还有不少城市的大医院为外国人开辟了专用通道，方便他们就医。

“作为一个建设中的国际港口名城，能不能考虑建立一所国际医院？在筹建一所国际医院有困难的情况下，各家大医院能不能普遍设立外籍人员门诊，配备专业的翻译人员和医生？”一位业内人士说，“让外国人看病无障碍，这不仅是一座城市软环境的体现，也是城市国际化的重要内涵。”

针对目前外籍人士看病预约挂号难的问题，有业内人士在接受记者采访时分析：预约挂号只能用身份证不能用护照，是因为用护照挂号很难验证护照的真实性。另外，网上预约、电话预约如要采用双语模式，无论是硬件还是软件建设都需要很大的投入。该业内人士建议，能否以市政府的名义，对宁波现有的双语服务资源加以整合，借助统一的渠道，如一站式的政府服务网，对外籍人士的就医、就学、就业等提供统一的服务，既能体现宁波城市的国际化，又能充分利用资源，可谓一举两得。

相关链接

7省市将试点设立外资独资医院

2014年8月，国家卫生计生委、商务部发布《关于开展设立外资独资医院试点工作的通知》，决定在北京、天津、上海、江苏、福建、广东、海南7省(市)开展设立外资独资医院试点工作，外资独资医院的设置审批权限下放到省级。

《通知》明确，允许境外投资者通过新设或并购的方式在北京市、天津市、上海市、江苏省、福建省、广东省、海南省设立外资独资医院。除香港、澳门和台湾投资者外，其他境外投资者不得在上述省(市)设置中医类医院。

《通知》明确，申请设立外资独资医院的境外投资者应是能够独立承担民事责任的法人，具有直接或间接从事医疗卫生投资与管理的经验，并符合下列要求之一：能够提供国际先进的医院管理理念、管理模式和服务模式；能够提供具有国际领先水平的医学技术和设备；可以补充或改善当地在医疗服务能力、医疗技术、资金和医疗设施方面的不足。

《通知》要求，拟申请设立的外资独资医院应当符合国家制定的医疗机构基本标准。没有国家标准的，执行《卫生部关于专科医院设置审批管理有关规定的通知》(卫医政发〔2011〕87号)。

《通知》要求，外资独资医院的设置审批权限下放到省级。申请设置外资独资医院的境外投资者应向拟设置外资独资医院所在地设区的市级卫生计生行政部门(含中医药管理部门，下同)提出申请，设区的市级卫生计生行政部门提出初审意见，报省级卫生计生行政部门审批。省级商务主管部门凭省级卫生计生行政部门的行政许可，依据外商投资法律法规进行外资独资医院设立的审批工作。

《通知》要求，外资独资医院的设立和变更应按照《医疗机构管理条例》《医疗机构管理条例实施细则》和《外商投资商业领域管理办法》规定的程序和要求办理。设立外资独资医院还应符合试点省(市)省级卫生计生行政部门及商务主管部门规定的其他条件和要求。(陈敏 整理)

编辑点评

为外籍人士提供更好的医疗服务

让外国人看病无障碍，是城市国际化的重要内涵。为外籍人士提供更好的医疗服务，是宁波建设国际港口名城的中应有之义。

曾几何时，在甬工作的外籍人士遇到健康问题，都会不约而同地往上海跑。近年来，随着我市就医环境的不断改善，这种情况已大有改观。

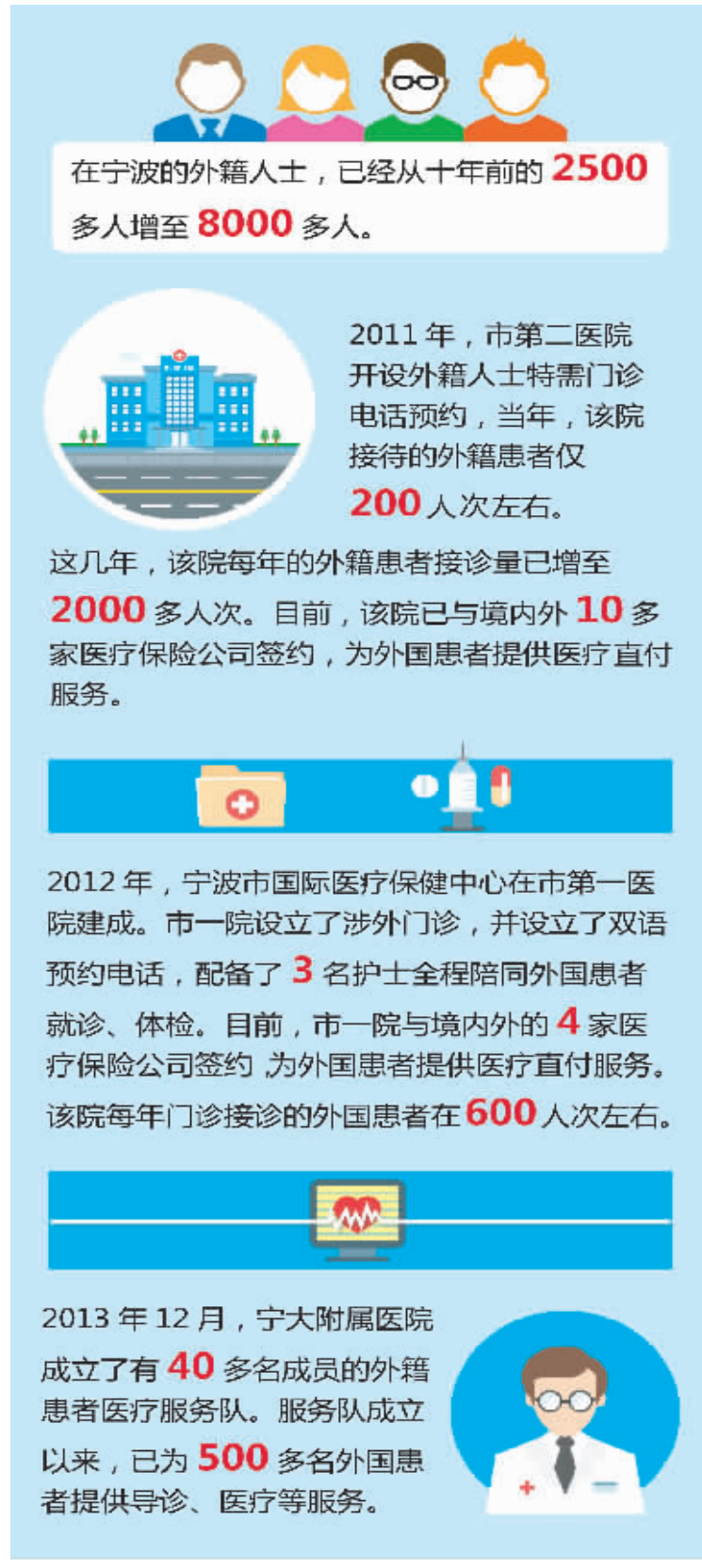
从记者的采访来看，外籍人士在甬就医，除了网上预约和电话预约等方面的困难之外，最主要的问题还在于医患双方的语言沟通存在障碍。事实上，如果语言沟通障碍能够克服，相较于

国外医疗体系中就医程序之冗长，外籍人士在宁波等中国城市看病，要比他们在本国时方便得多。

为此，我市迫切需要对接有的双语服务资源加以整合，通过统一的服务平台，对外籍人士的就医、就学、就业等提供全方位的服务。与此同时，各大医院也应加快建设国际化的医疗服务团队和志愿服务队伍，为外籍人士提供零距离服务。

能否满足外籍人士的就医保健需求，将决定宁波能否留住来自全球各地的精英人才。我们力求医疗服务能力与国际接轨，也是希望外籍人士在宁波能有宾至如归的感觉。(王芳)

数说



制图：金雅男



市二院的医生安抚外国小患者。

(郑珂 摄)