

我们应该

像一碗温暖的汤药

口述:金华艾克医院院长 中华中医药学会肿瘤分会常委 副主任委员 孙尚见



“摸一摸你的病人”

“2008 年中国中医药肿瘤大会暨全国中医药名医学术思想研究会”是由中华中医药学会主办、中华中医药学会肿瘤分会、中华中医药学会名医学术思想研究分会承办的，今年 9 月 27 日 -29 日在北京召开，金华艾克医院院长孙尚见医生是中华中医药学会肿瘤分会的副会长，带着 6 位医院骨干参加了会议。他们的学术论文，获得了大会优秀论文奖。

从北京回来的孙尚见医生谈到这次大会的收获，他说一位日本中医专家的发言，给他留下深刻的印象。

这位日本医生在自己国家以中医给病人治病，他说自己在日本“有足够的影响力”。在发言中，这位日本中医医生以自己的体会，向每一位与会代表发出呼吁：“你要摸一摸你的病人！”

这位日本中医医生说，他对待病人，总是像对待自己的亲人一样，给病人以尽可能多的关怀。他有一个发现，每次与病人交谈，一定要温和地看着病人的眼睛，病人走的时候，一定要摸一摸他，不是摸病灶，而是一种亲切的抚摸，这有利于病人康复。

日本中医医生最后呼吁：“摸一摸我们的病人吧！”

这位日本中医医生的发言，博得了与会专家们的热烈掌声。

孙尚见医生说，听了日本医生的介绍，他感触很深。这么多年来，他发现自己做着与日本中医师一样的事情，那就是：善待你的病人。

医生说话要有分寸

上周，带着“为什么别的民营医院纷纷倒闭，而金华艾克医院却发展得那么好”这样一个题目，我们来到杭州半山省肿瘤医院门口的杭州艾克中医肿瘤门诊部，看到这里正面临着城市区块改造，到处尘埃飞扬。早上 9 点多，门诊部前不大的一片停车场，已停满了各种牌照的车子。有一辆白色的宝马车，蒙垢的牌照号显示主人来自上海。心中不禁浮现一句话：“疾病面前，人人平等。”

随时随地，在这里可以看到各种各样的肿瘤病人。如今的艾克医院，已经是华东地区仅有的中医抗肿瘤专科医院，年门诊量在 5 万人以上。杭州艾克中医肿瘤门诊部开张 5 年来，于 2006 年进入浙江省及杭州市的医保定点单位，就是说有省市医保的人在这里看病，跟在其他大医院看病一样，都是能报销

的。5 年下来，这里是现在杭州最繁忙的中医肿瘤治疗机构之一。

走进门诊部，墙壁上挂着各种各样的病人须知、收费明细表，二楼的药房散发出浓烈的中药味，家属在忙碌着交钱领药。孙尚见医师的诊室外面对两排椅子，座无虚席。一家医院里，医生的技术精良与否，决定了他的人气高低，而什么是人气？看看诊室外面的“上座率”就知道了。

病友之间在轻声交谈着，互不认识的，一会儿也熟识了。什么药好，哪种药贵，哪里的医生技术比较好，哪个中医医生手上有什么药方……在疾病面前，病友们热心交流着各种诊疗信息，为病友提供参考和帮助，这是一种本能的、无私的互助行为。

据艾克医院的工作人员介绍，虽然没有经过具体统计，但“艾克”一多半的病人，都是靠病人之间的互相介绍过来的。

有一个身穿睡衣的病人等得心焦，忍不住站起身来往诊室里望一望，她回身看了看我们，问：“你们是家属还是自己？”

我们明白她在说什么。在疾病面前，人们出于隐密的心理会自然而然地忌讳，尽量避开“病人”二字。

轻轻交流了一会儿，她告诉我们：“我呢，是我自己不太好。我是肝上长了个小肿瘤。我来这里以前，住院 4 次，化疗 2 次，我不是说西医不好，而是我怕打针，怕开刀。我就是怕这个，我们病房里的病友说，像我这种情况，最好还是去看中医。他们说金华有个医生的药很好的，我就抱着试一试的心态到这里来了。”

“那么你现在有没有好一点？”我们问她。

“要是你看到去年我的光景，就晓得了，今年确实好得多了。去年那时候，人很憔悴，化疗以后么，肿块小小大大的，也不稳定。大一点我就不开心，自己跟自己生气，怎么会生这个病。”她叹气道。

“看你精神气色还是蛮不错的。”我们仔细看了一下她的脸，面色有光泽，眼睛明亮，实在不像个重病缠身的病人。

“嗯。”她点头，“吃了中药以后，精神是好得多了，没人把我当病人。我打电话回老家，叔伯哥哥听我声音蛮响亮的，还问我：‘是不是误诊了啊？’唉，怎么会误诊呢，癌症指标还在的啊。”

“能稳定，能控制就好。”我们安慰她说。

“是的，想想还是要谢谢我病房里的人，叫我到这里来看中医。我说

一句心里话，要不是化疗以后来吃中药，我这个人现在在哪里都不知道了。孙院长也说了，‘你这个病可以治’，他的话给了我很大的信心。我以前在我们那里的医院看病，那个医生讲话很不好听，总说：‘你这个毛病还好得来啊？’喏，哪里哪里刚死了你这样的一个人。’我生这个毛病都五六年了，还好没被他吓死。”

把希望传递给病人

看到哪个病人闲着，我们就过去问，问的都是同样的问题：比如“你为什么来这里看病？”“你对这里的医疗服务是否满意？”“你是怎么评价金华艾克医院的？”我相信，只要病人能够跟我交流，他们肯定会说实话的。

“他们这里的医生服务态度蛮好的，总是朝我们笑，我们到这里来，不会冷冰冰的。”

“他给人信心，总说不要紧，会好的。他让人心里没负担。”

“他们这里对病人蛮好的。我们是别人介绍过来的。”

“我在这里看了有一两年了，跟这里的医生都认识了。”

在杭州要找孙尚见医生采访是非常困难的，里三层外三层全是病人，他根本不可能接受采访。等到晚上 7 点下班，回家的车上，我们问孙尚见医生：“中医治病，是讲究整体观的，就是把人当个整体来治，这就包括要树立病人战胜疾病的信心。你在这方面，是不是有很多体会？”

孙尚见医生说：“天下没有治百病的医生，但我们做医生的，给病人战胜病魔的信心这一点，总应该做得到吧？”

为了说明这一点，孙尚见医生给我们讲了这么一件事。

有一位老妈妈，身患肿瘤以来一直在艾克医院积极治疗，各项指标也比较稳定，人的精神也还可以，属于预后比较良好的那种。

老妈妈呢，有一个女儿，一直在美国留学攻读西医，毕业以后留在美国当了医生。娘一生病，女儿也心急万分，就飞回来陪娘看病，往艾克医院也跑了好几次。

有一天，母女俩一起来配药，老妈妈问了一句：“孙院长，你看我的毛病会不会好？啥辰光会好？”

求康复心切，这是每个病人的心理，每个病人都会这么问，这是情理之中的事。

当时，孙医生还没接口，做女儿的一下子就拦过话头，责怪她娘说：“哎，你怎么能对医生提这么高的要求，你现在这样在医学上已是奇迹了！你提这种无理要求，不是在为难医生嘛！”

在西方国家生活了那么多年，这个女儿的思维习惯已经西化，哪怕跟大人讲话也非常直接，非常“理性”。

做娘的一听女儿这么讲，一下子腿就发软，站都站不起来了。

结果，女儿在中国呆了一个月，做娘的精神就是好不起来，说话的声音也像猫叫，中气都提不上来了，疾病自然不见好转。

一个月以后，女儿飞回美国，老妈妈又一个人来配药。孙医师对她女儿的印象也非常深，就问她：“女儿呢？”

“回去了。”

噢，回去了，孙医师一听，马上就说：“你女儿在胡说八道！谁说得这个病就一定不能治愈呢？！”病人一听，先是一惊，再是一呆，接着就是一喜，精神一下子振作了。

接下来的日子，老妈妈配合治

疗的信心就很充分了，这对她后期病情的治疗和稳定，起到了非常关键的作用。老妈妈现在天天早上练书法，中午边睡觉休息，下午练太极拳，生活得很有质量。

孙尚见医生说：“每个病人都不会问我毛病能不能治好？我总是说‘有希望的，中药吃吃看’。我不能说‘没有希望’，因为我拿不出‘没有希望’的铁证。20 年的从医经历告诉我，中医生应该像一碗温暖的汤药，给病人带去温暖和希望。对病人，我总是说‘有希望’，因为我确实看到了很多很多病人，在服用中药后康复了，中医中药确实给病人带去了希望。我经常跟病人讲，得了肿瘤，没必要一天到晚去忧虑和烦恼。人活一世，看似长久，实则只有 3 天——昨天，今天，明天。昨天过去了，不再烦；今天正在过，不用烦；明天还没到，烦不着。病人心情好了，我治起来就顺手了。”

怎样善待病人

20 多年肿瘤病人看下来，孙尚见医生已经把病人的心理摸透了。他说，善待病人，也要讲艺术，你光有一颗善心还不够。

“许多肿瘤病人心理存在问题。比方说病人四五十岁的年纪，人家同学、同事迁升的迁升、发财的发财，而在他眼中，他们的迁升可能走的不是正道，发财也是不义之财，他就无法心服口服；有许多病人地区不同，报销的项目、比例也就不同，人都是希望得到公平待遇的，碰到不平事，生气是很自然的。面对这样的病人，在有限的时间里，我们都要做思想工作，而且说什么不说什么是有讲究的。”

孙尚见医生说了这样一件事：早年他在金华看病，来了一位慈溪的病人，是当地工会的干部，女的，四十多岁，情绪非常低落，一问，原来是她得病后，当地的医生找她丈夫谈话，说明了病情的严重性。谁知道她的丈夫一回家拿了家里所有的积蓄，离家出走了，家里只剩 6 角钱，留下一个重病的妻子和女儿两人，撒手不管。

这位病人对孙医生说：“我不是因为求生来看病的，因为我没有任何活下去的理由。我是听说你那么有名气，才过来看看，到底你是不是有三头六臂？”

孙医生问我们：“碰到这样的病人，你怎么安慰她？”

我们接触过数以百计的名老中医，知道凡是著名的医生，都有一流的口才，或者说你没有一流的口才，你也成不了名医。

到底是孙医生，他只说了一个意思，病人的情绪立即振奋起来。他对病人说：“你应该活得比你的丈夫更好啊！”

在对待病人的态度上，孙医生说，他也是有教训的。

4 年前到杭州不久，有一位患胰腺肿瘤的女病人无缘无故地跟医生吵架。听到后来，听出了症结，原来上次来看病，孙医生搭脉时没有正眼看她。“你搭脉时连看都不看我一眼，我的毛病还会有希望吗？”

孙医生想，他一般不会那么对病人不礼貌啊。后来想到了，那天重感冒，他戴了一个大口罩，为了避免传染，他尽量离病人远一点，结果就出了这么一件事情。

孙医生告诉我们：“病人非常敏感，大家围着你，你对前一个病人又说又笑，对下一个病人如果脸色变了，就会出问题。病人会疑心，为什么医生的脸突然就变了呢？是

不是她的病比较严重呢？”

对病人的心理开导也不能过度。孙医生说：“你要恰到好处，说多了有时会起反作用。”他举了自己父亲患肿瘤时得出的心得。当年他父亲患病，家里的亲人每天无数遍来到病人床前，问寒问暖，结果病人被问得爬都爬不起来，这里不舒服那里不舒服，心理非常脆弱。后来发现这样下去不行，于是平时从病人床边经过时，故意不去理他，几天之后，父亲就主动问“我的病怎么样啊？”而亲人们以轻描淡写的口吻说：“你的病嘛，慢慢慢慢总会好起来的啰。”这样一来，过了两天，病人反倒自己能起床吃东西了。

感恩的病人总是更多

人过一百，千姿百态。有一位病人，得了肿瘤，结果老婆跟人家好上了。病人去“捉奸”，正好逮个正着。谁知对方男的一把将病人推出了家门。病人气不过，到岳母家里告状，居然也告不准，岳母说是你自己没用。病人无处说话，买了农药“乐果”喝了下去。

那个时候孙医生还在东阳防疫站开门诊部，因为是自己的病人，就到医院看望他，并激励病人，要面对困难，活出精神来。在服用一段时间中药后，病人康复了。

病人康复了，孙医生在给新病人举例的时候就会说到这位病人，一开始，其他病人去问，对方会说是吃了孙医生的药治好了毛病。但过了一段时间，对方居然说：“不是中药吃好的，我是‘乐果’吃好的。”

孙医生还说到这样一件事，他到一个病人开的粮店里买米，后来发现卖给他的米比别人贵，同样的米，别人买 2.3 元一公斤，病人卖给他居然是 2.6 元一公斤。

也有一些病人，根治了他们的疾病后就彻底消失了。

但孙医生说：“再怎么，总是感恩的病人多。”

有一年他到义乌小商品城给孩子买鞋，走过来一个人，十分亲切地叫他。孙医生问：“你怎么认识我？”对方说：“孙医生你忘了？我爸爸就是你这里治好病的啊！”听说孙医生是来买鞋子的，这位摊主居然扛了一大箱鞋子，硬要送给他。

还有这样一位病人，吃了两年中药，到医院一查，康复得很好，那天到艾克医院，说一定要为医院做一件事作为报答，做什么事呢？孙医生半天也想不出来。最后，病人说，孙医生，我看你们医院的草坪上有杂草，我就给你们拔一次吧，结果病人就义务拔了一天的杂草。

在艾克医院我们看到，大大小小、新旧不一的锦旗，不是挂着的，而是一层层叠在那里的——锦旗太多，医院又舍不得扔，没有地方挂只能叠着、卷着、堆着，时间长了，上面积着灰尘。使得门诊室看上去挺凌乱的。但仔细一想，这样的凌乱，正是生活的原貌。

孙医生到今天也没有忘记一位老大娘给他送的两只鸡。鸡送来了，结果一不小心跑了出去，一只跑到菜场，不见了；还有一只跑到自行车棚，结果自行车铃钩住了衣服，将一件衣服给撕破了……