

## 职工故事

行进京华大地 讲述精彩故事  
线索征集邮箱:ldwyw@126.com

# 北大医院普外科医生姜勇: 把手机号变成了“患者专线”

□ 方芳



北大医院，人头攒动。门诊楼B超预约窗口排着长队，张秀文（化名）排在第7个，半天没动窝儿。她看看手表，眉头紧皱。踮起脚，伸长脖子往前看。一个虽不高大，但肩膀宽厚的背影映入眼帘。“是姜大夫？他怎么也预约B超？”

张秀文试探地叫了一声，果然是普外科副主任医师姜勇。他看见张秀文，脸上有了笑意，“您气色不错呀！我有个外地患者，这两天该复查了，我提前把B超帮他约了。”

“您又给人留电话了？遇见您这样的大夫真是病人的福气。”50岁的国企职工张秀文快人快语。她也是姜勇的患者，刚做完肿瘤手术。

## 把自己的手机号变成了“患者专线”

“这是我的手机号。”今年7月，张秀文出院时，姜勇对她说。张秀文有些懵，看病这么多年，姜勇是唯一主动给她留手机号的医生。

“姜大夫，带胡椒的菜能不能吃？”

“可以少量吃一些。”

“我最近经常低烧，是不是肿瘤复发或转移了？”

“好多原因可以导致发热，你除了发热还有其他不适吗？”

……

四个多月，姜勇仅答复张秀文咨询的短信就有460多条。

“张大姐属于问题比较多的，一般患者没这么夸张，平均每个人也就十来条。”姜勇翻看着自己的手机，“这是我的‘患者专线’。”这条“患者专线”已架设了七八年，这个号码，姜勇已写了1000多次。

## 怕外地病人来京花销大 他提前帮忙预约复查

50多岁的山东老吴是第一个得到姜勇手机号的患者。他患有间质瘤，在北大医院做的手术，

术后每三个月需要复查一次。老吴一听，面带愁容。他家在农村，因为治病，前前后后花了不少钱，复查一次，就得往北京跑一回，各项检查做完得两周时间，人吃马喂，开销太大了。

一次复查时，老吴支支吾吾说：“我能不能一年复查一次？”同为山东人的姜勇一愣，看着老吴俭朴的穿着，拘谨的神色，他一下明白了。

他的眼前，浮现出父亲的脸。2005年，姜勇入行的第二年，父亲因为疝气从老家山东来北京看病，就住在姜勇的外科病房。住院、术前谈话、麻醉签字……一系列手续办下来，就连当医生的姜勇都感到身心俱疲。

“病人不容易，病人家属更不容易，我们一句暖心的话，一个举手之劳，都是对他们莫大的安慰。”

思索了几秒钟后，姜勇在老吴的病历本上写上一串数字。“这是我的手机号，你放心的话就把就诊卡给我，三个月后我先给你预约检查，约好了你再来。争取让你一两天完事。”

自此，每隔三个月，姜勇就给老吴发短信，告诉他检查预约到了哪天。

姜勇手里的就诊卡不止老吴这一张。来自河北的老周结肠癌术后三年，每半年要来复查一次。复查需要抽血，三天才能取结果。

姜勇把手机号留给老周。每次，他都先把检查预约好，通知老周复查，查完让老周先回家。三天后，利用工作间隙，姜勇拿着老周的就诊卡到自助机上一刷，血液的化验单结果就出来了。姜勇看一遍指标，拿出手机，发条短信给老周：结果正常，放心。

## 为给病人回短信 愣在更衣室站了半小时

姜勇不忙？当然不是，他一上手术就得七八个小时。但只要手术一完就开机一一回复“专

线”上的患者留言。

一天，从手术台上下来已是晚上七八点钟了，姜勇打开手机，“滴滴，滴滴……”十几条短信一下子涌进来，都是患者的各种问题：有问术后能不能喝酒的；有传在当地做的检查结果请他点评的。姜勇站在更衣室里一一回复，整整半个小时。

不仅短信有来必回，面对患者的求助，姜勇也总是有求必应。

今年9月的一个周四，姜勇出门诊。一位30出头的女士一进门就哭：“大夫，我想求您件事，我爸爸结肠癌转移，有腹水，来不了，您能不能到我家看看他，多少出诊费我们都出！”

姜勇几乎没犹豫：“你把地址留给我吧，不过我下午有手术，几点下不好说，这是我的手机号，到时候再联系。”

这天，姜勇走出手术室已是深夜10点15分，他拨通了那位女士的电话，打了辆车，按着地址直奔西四环。

深夜11点走进患者家门时，姜勇看见62岁的老人躺在床上，因为腹水，肚子鼓得老大，已吃不下任何东西。姜勇赶紧为老人检查，又看了在肿瘤医院治疗的病历，然后嘱咐家属：老人疼要给他用止疼药，吃不了饭是因为腹水压迫了肠管，别强吃，可以去二级医院临终关怀病房输营养液。说完，他扭头看了看老人的房间，迟疑了一下，声音放低，语调和缓：“老人的寿命预计只有几个月，你们要有思想准备……”

那天，姜勇到家时已是凌晨1点多了。分文未取不说，还搭了近百元的出租车钱。

“这是我的手机号。”从医9年，姜勇反复写下的这11位数字，使短短的门诊时间无限延长。都说“相见就是缘分”，姜勇开设的这条“患者专线”，他眼中虽是举手之劳，却将医患之间那一面或几面浅浅的缘分，转化成深深的責任，成为一剂温暖的良药。

## ■首都工会人

### 吴雁杰：朝阳区医疗卫生工会专职工作者

## 从不被理解到被追着投保

□本报记者 刘欣欣 文/摄

吴雁杰是朝阳区医疗卫生工会的一名专职工作者，最让他引以为傲的是他负责的互助保障工作。2014年，朝阳区医疗卫生工会在职工互助保障计划全年投保金额达到了100万元，成为历年来最高额。而且，今年的全年投保金额更是达到了140万。

最初他接手这项工作时，全年的投保金额只有40多万元，面临的更多是职工和企业的不理解。“大家不明白，职工都有社会保险，经营好的企业还给职工额外上了商业保险，为什么要加

入互助保障计划？”

除了面对问询，耐心的讲解外，吴雁杰还有很多的小技巧。“在每次工会主席的工作会上，都会特意强调这件事情。并且通过报告的形式，告诉基层企业和职工已经为多少名职工理赔等数字，让他们了解到互助保障确实在办实事。”

“别看大家都是医务工作者，但也禁不住大病的折腾。”吴雁杰说，最初的几个案例，极大的促进了整个系统的投保率。2012年，一名职工不幸患了乳腺癌，

他通过工会小组了解到这件事，随后指导基层提交理赔材料，职工很快获得了一万多元的赔付款。

当大家逐渐意识到互助保障确实是为职工服务的好事时，吴雁杰明白，此时该将工作重点转移到服务到位上。只要有基层单位或职工打来电话询问，他都会指导工会干部准备材料，办理相关手续。到他手里之后，没问题的材料立即提交。对于材料提供不到位的，他会尽量帮助补办。

“我们就是职工的娘家，不能让

人家因为一点事情重新再跑一趟。”

从上级工会组织得知赔付款已经打到职工的京卡上后，他也会马上给企业的工会联络人打电话，告知此事。“让对方感受到，工会办事真的不耽误。”吴雁杰认真的说，“让职工感觉到安全、理赔快，而且服务贴心。”

从原来的不被理解，到如今的被追着投保，吴雁杰说工会工作为他敞开了一扇大门，让他在各个方面得到了锻炼。

