基于案例研究的中医传统疗法服务模式构建与管理优化研究

薛渊 李莎[通讯作者]
无锡市中医医院 江苏 无锡 214000

摘 要 中医传统疗法是我国传统文化的重要组成部分，临床具有显著疗效及“简、便、效、廉”等特点，重视中医药文化传承和中医疗法的发展有利于增强民族认同感和民族自信心。但因其重视程度不够、传承困难等因素，总体发展上受到严重阻碍。无锡市中医医院结合专科特色、患者需求，探索和创新构建中医传统疗法开展的新模式，采用一体化服务模式，为患者提供养生保健、疾病康复、健康教育等中医传统疗法服务，成为医院改善就医感受、提升患者体验的生动实践。

关键词 中医传统疗法；就医感受；医政管理

Research on the Construction and Management Optimization of Traditional Chinese Medicine Therapy Service Models Based on Case Studies

Xue Yuan, Li Sha[Corresponding Author]
Wuxi Hospital of Traditional Chinese Medicine, Wuxi 214000, Jiangsu Province, China

Abstract Traditional Chinese Medicine (TCM) therapies are an essential component of China's cultural heritage, characterized by their significant clinical efficacy and the advantages of being "simple, convenient, effective, and economical." Emphasizing the inheritance of TCM culture and the development of TCM therapies contributes to enhancing national identity and confidence. However, due to insufficient attention and challenges in inheritance, their overall development has been severely hindered. Leveraging its specialized strengths and patient needs, Wuxi Hospital of Traditional Chinese Medicine has explored and innovatively established a new model for delivering TCM therapies. Adopting an integrated service model, the hospital provides patients with health preservation, disease rehabilitation, health education, and other TCM therapy services, serving as a practical demonstration of efforts to improve medical experiences and enhance patient satisfaction.

Key words Traditional Chinese Medicine Therapies; Medical Experience; Healthcare Administration

中医传统疗法，脱胎于中医外治法，最早记载可追溯至湖南马王堆三号汉墓中出土医书《五十二病方》，已整理出的283方中，有一半是外治方，可见公元前400年外治法已经成为中医治疗学的重要组成部分。在中医药发展史的长河中，张仲景、葛洪、孙思邈等中医药大家均对外治法有所阐述与发挥。

这些施术于体表或以手法、药物、器具从体外进行治疗的方法[1]是人民群众在生存、生活与疾病的抗争中总结出的独特的、行之有效的方法，内涵丰富，作用迅速，副作用少，易于推广，广泛运用于内、外、妇、儿等多个专科，是中医学的精华。

1 案例实践

1.1 实施背景

近年来，我国高度重视中医药文化传承，在政策支持与推动下，中医药事业蓬勃发展，群众对中医药的信任与认可度不断提高。除了中药内服，百姓对中医药综合治疗的需求也日益增长。进一步发挥中医药特色优势，提供“简便效廉”的中医技术，已成为医院改善就医体验、服务患者的重要实践，也有助于增强民族认同与自信。

无锡市中医医院立足专科特色与患者需求，成立中医传统疗法中心。该中心以中医非药物疗法为特色，采用一体化服务模式，为患者提供养生保健、疾病康复、健康教育等服务，持续提升中医药服务内涵与品质，让中医药更好地惠及人民，切实做到传承精华、守正创新，助力中医药事业高质量发展。

1.2 调研分析

2023年上半年，在前期调研中，发现无锡市中医医院门诊的中医传统疗法主要由中医护理门诊、各专科出诊医生或护士承担，其中不乏一些者反响较好的疗法，但由于诊室空间局促、专

科人员紧张等因素，技术开展受限，主要存在问题有：治疗空间配置不完善、布局欠合理、舒适性不足，患者等候时间长，导致治疗依从性差；科内人力资源紧张，医生在诊疗同时兼顾治疗，诊疗效率降低；部分医务人员对传统疗法开展认识度不足、积极性不高，均在一定程度上导致患者的中医药需求无法得到满足。

1.3 组织实施

医院以传统疗法集中开展与科室自主开展相结合的形式为总体思路，规划建设中医传统疗法中心，解决患者对不同中医传统疗法服务集中需求的问题，让病人转诊更加便捷，提升群众就医获得感。

1.科学设计，精心施工。在服务理念上重创新，中医传统疗法中心统筹“治未病—治已病—康复”全流程，面向全院打造“一站式”服务。各专科因条件受限无法开展的项目，均可纳入中心统一实施，医生辨证开方后由中心人员执行，实现医疗资源共享。

在环境布局上显特色，中心位于门诊楼内，科学设置中医诊疗、灸疗、刮痧、熏蒸等功能区，配备专业器具。环境宽敞明亮、古朴优雅，充分展现中医药文化氛围。

在设施设备上保安全，针对明火操作与烟雾问题，全面采用防火阻燃材料装饰，并配备通风排烟设备、选用优质艾绒，最大限度消除隐患、提升治疗舒适度，保障患者安全。

2.整合资源，高效快捷。优化人力资源调配。医院贯彻科学配置资源、高效快捷的理念，疗法中心内配备中医理论知识及临床实践经验丰富的中医专家，擅长针法、罐法、灸法、刮痧等；配备包括中华级护理专科护士、全国中医护理骨干人才、省市级中医专科护士等在内的护理专家，严格准入机制，加强同质化管理，定期开展培训，不断提升临床疗效。根据每日工作量情况，弹性排班，动态调整，每日安排1～2名小组梯队成员参与工作，如遇患者激增，及时启动备班，缩短患者等候时间，确保工作顺利开展。

运用绩效激励机制。中医传统疗法中心的绩效管理分阶段实施，成立初期为了鼓励职工充分发挥主观能动性，绩效政策以扶持为主，按科室实际绩效水平和医院扶持绩效水平进行比对，取高核算；渐入“正轨”后，为进一步发挥中医传统疗法的特色优势，提高中医临床疗效，主要执行以RBRVS工作量和考核得分为基础的绩效工资管理，发挥绩效管理指挥棒的作用，让职工切身感受到多劳多得，优绩优酬。同时加强指标运用，建立统计分析制度，结合开展情况及门诊非药物疗法比例，与临床科室点对点沟通指导，发现潜在问题，挖掘提升空间，提升门诊整体运营效率。

3.深挖内涵，提升品质。个性化制订诊疗方案。在与各个临床专科充分沟通的基础上，结合其中医优势病种，制订传统疗法个性化诊疗方案，形成了中心与各科室之间既独立又协调统筹的格局，打造了中医药特色服务的新模式。

持续拓展项目开展。目前中心通过辨证型、辨体质开展耳穴治疗、穴位贴敷、罐法、推拿、棍针拨筋等40余种中医特色疗法并不断创新拓展项目开展，以预防、治疗各种慢性疾病和亚健康状态。注重效果分析评价，合规、合理、高效开展优质诊疗工作，进一步提高非药物疗法比例，达到量质效大幅提升。

注重优质暖心服务。增设导医人员，提供“一杯水”“一个微笑”“一份宣传折页”“一张教育处方”“一次满意度评价”等系列暖心服务。运用预约制、午间连一连，晚间延一延，合理安排工作，满足患者特殊时段治疗需求，杜绝推诿、态度生硬等情况发生。加强医患沟通，耐心细致向患者做好解释引导。2025年，传统疗法中心开展夜门诊，为工作时间无法前来治疗的患者提供“错峰就医、精准服务”的健康平台。

强化患者安全保障。加强专项培训与考核，严格准入制度及资质审核，严格遵守并落实各项操作规程，确保熟练掌握各项技术操作。建立《中医传统疗法操作前评估表》，做好治疗前评估及注意事项告知，保持良好沟通，及时关注患者的反应及感受度。梳理操作中可能发生的安全隐患，如烫伤、火灾等，完善应急预案，定期开展应急演练，确保人人会应急，人人会处理。一旦发生不良事件，积极应对，及时上报，将影响降到最低。

2 应用效果

经过2年多的建设与运行，传统疗法中心紧跟改善医疗服务行动步伐，将中医适宜技术特色运用到全面为患者服务中，流程日益通畅，功能日臻丰富，中医药精髓凸显，充分发挥其“简便价廉”的优势，为广大患者提供优质医疗服务。

2.1 门诊运行效率进一步提高

医院积极创新构建的中医传统疗法中心新模式，显著增强外部吸引力，自2023年9月正式投入使用以来，服务人次连年攀升，2023年月均服务4 631人次，2024年月均服务5 392人次，2025年月均服务，总服务132 886人次。同样，也带动了非药物疗法比例的增长，2023年门诊使用非药物疗法比例36.55%，2024年门诊使用非药物疗法比例40.25%，2025年1—7月门诊使用非药物疗法比例42.37%，充分彰显了中医药特色门诊服务的魅力和显著成效。

2.2 中医药内涵建设进一步提升

从早期的“中医治疗室”到升级打造的“中医传统疗法中心”，无论是从中医药内涵还是专科重视度及参与率均有显著提升，治疗项目从原来的几种增加至40余种，各个临床科室也积极尝试用更多样化、综合性的治疗方法解决患者病痛。同时，作为江苏省、无锡市中医护理专科护士培训基地，中心长期承担了教学、培训任务，获得了学员的一致认可。

2.3 中医药文化新活力进一步焕发

传统疗法中心的骨干成员积极参加各类健康义诊、咨询、中医夜市等活动，传承千年的中医药技艺频频“出圈”，让更多百姓感受到中医药文化的魅力，积极营造“认中医、信中医、用中医”的浓厚氛围，真正服务好群众，将中医传统疗法延伸到社区，建立融传统中医文化、健康管理、中医传统治疗等为一体的中医“治未病”服务体系，打通服务的“最后一公里”。

3 思考与讨论

中医传统疗法在医疗实践中的作用日益凸显，不仅在国内广泛应用，也逐渐受到国际关注，展现出广阔的发展前景。

3.1 中医传统疗法的核心价值体现

中医传统疗法强调整体观念与个体化诊疗，其“天人合一”的理念与现代精准医学形成互补。针灸、推拿、拔罐等疗法具有副作用小、成本低的优势，在慢性病防控和健康管理中作用独特。其蕴含的人文关怀与文化语境，也有助于增强患者的治疗信心与心理支持。

3.2 中医传统疗法接受度有待提高

中医适宜技术在疾病防治中具有不可替代的作用[2]，但调查显示，公众对其认知和需求仍处于一般水平[3-4]。为此，需通过医院宣传、社区科普等方式提升公众认知，并借助医联体、专家下沉等机制，推动优质中医资源向基层辐射，让群众便捷获取规范的中医服务。

3.3 中医传统疗法质量管理尚待加强

尽管中医传统疗法安全性相对较高，但由于技术掌握不足、操作规程不严、消毒灭菌质控不到位等原因，也会引起过敏、烫伤甚至院内感染。要加强对传统疗法临床应用的管理，促进中医医疗技术发展和规范临床应用，既提高临床疗效，更要保障医疗安全。根据国家卫生有关法律法规，制订传统疗法临床应用管理实施方案；建立技术档案，定期开展安全性、有效性、合理应用评估；加强培训与考核，严格执行技术操作规范；根据技术开展情况进行分级，科室应及时、准确、完整地报送高风险级技术开展情况数据信息，同时对不良事件定期汇总、上报和分析[5]。

3.4 中医传统疗法治未病应用亟须加强

随着“健康中国”行动的实施，大家对健康的重视已从“治已病”向“治未病”转变。“治未病”正是中医防治疾病的代表思想之一，中医外治法自然也是“治未病”的选择方法之一。随着社会的发展、人们生活方式和生活习惯改变，大多数人的身体呈现亚健康状态，干预的范围其实与治未病的范围有所重叠，中医外治法对亚健康的干预也就有着良好的效果。比如，疲劳、疼痛、超重等亚健康状态，多种中医传统疗法是解决这种问题的普遍或首选方式。如果中医外治法得到足够的重视和推广，必将对亚健康干预治疗产生良好的效果与影响。

4 结束语

中医传统疗法融合了千年智慧与现代需求，其发展需在传承中创新，在规范中拓展。未来应进一步完善技术标准与管理体系，加强基层能力建设，推动中西医协同发展，从而使其在全民健康覆盖和“治未病”体系中发挥更重要的作用，为构建中国特色卫生健康模式提供支撑。

参考文献

[1]任旭.影响中医外治疗法发展因素探讨[J].中国中医基础医学杂志,2011,17(8):844-846.

[2]胡程程.中医适宜技术应用中存在的问题与管理措施[J].中医药管理杂志,2022,30(10):237-239.

[3]虞思思,沈美旦,王晓君.门诊患者对中医适宜技术的需求和认知情况调查与对策[J].中医药管理杂志,2024,32(12):39-41.

[4]杜雨,李萍,吴寒,等.养老机构老年人对中医药特色服务的认知、需求及满意度分析[J].中华全科医师杂志,2021,20(5):568-574.

[5]肖艮,倪涛.中医适宜技术应用规范与推广发展管理实践[J].中医药管理杂志,2024,32(15):229-231.

（本文编辑 王 冬）

