

记者调查发现院前急救成功率低群众对急救知识了解少

抢救生命，如何才能不错失良机？

● 很多来急诊的患者都可以通过院前自己、家属或者周围人的急救，避免危重情况发生。但实际中，我国院前急救的成功率或效果并不尽如人意，甚至有些较坏的情况就是因为错误的院前急救方式导致的

● 学生对于医疗急救知识和技能培训停留在类似“书本”的表面学习上，缺少实际演练，遇到突发事件，显得信心不足，恐惧行动。群众对施救行为是否会担责的法律认识不够，对施救行为免责的规定有疑虑，个别媒体为博流量对个案进行片面的、负面的宣传，导致很多群众心存爱心乐于施救，但畏惧承担责任不敢行动的矛盾现象普遍存在，从而影响到公众对急救行为的积极性

● 各类学校应当将医疗急救知识和技能培训作为地方课程专题教育内容，在专业组织的指导下，开展适合学校实际和学生特点的针对性培训，提高学生的安全意识和自救、互救能力。还应该从国家层面通过立法确定有关急救教育的课程，在公共场所、群众性活动场所增设急救专员

一线调查

□ 本报见习记者 张守坤 □ 本报记者 陈磊



有效提前处理的窗口期较短，普通人对这些症状的识别也比较关键。魏兵说，如果觉得自己能够识别，或者察觉出身体有什么异常，最好尽早到医院就诊，这样可以把损伤降到最低。还有些需要去急诊的病症是大家完全可以预防的。比如秋冬季节，我们应注意保暖，勤洗手多戴口罩，做好呼吸道的防护，呼吸道传染病就能明显减少。

多位受访医生均认为，院前急救往往能够决定患者的命运，急救是否及时，判断是否正确，措施是否果断得力，都将影响到病人的安危。 “比如说心搏骤停的病人，其实旁人以及目击者对他进行有效的心肺复苏，是可以明显改善患者的预后效果。目击者有效的心肺复苏，可以让患者的心脏复苏成功率达到医生到来后急救的10倍，甚至20倍以上，这是一个非常大的差距。”卢晓说。

错误急救危害大 社会急救较缺乏

“如果这个孩子家长不这样去做，孩子根本没有任何问题，会很快就度过这种不适的症状。但是家长用了错误的急救方法，导致孩子最终死亡。”在社交平台回忆起这件事，北京市某医院急诊科医生魏子仍惋惜不已。

一天，魏子接到急救任务，一个孩子呼吸困难，医护人员上了救护车的第一步，就是回拨电话指导救援，“你们快点来！孩子喘不上气了要不行了！”电话另一头孩子的母亲嘶声裂肺地喊道，当魏子想再问什么情况时，电话已经挂断并且无法打通。

很快，魏子到达了急救现场，第一眼就看到家长在给孩子做胸外按压，但是有一侧引起了魏子的注意，就是孩子的胳膊还在慢慢往上抬，于是魏子迅速跑过去制止家长。

当孩子转移到急救车上时，魏子发现，孩子的胸廓已经完全塌陷，肋骨多处骨折，呼吸基本已经停止。医护人员边抢救边问孩子家长什么情况，家长说孩子不听话和她吵架，吵着吵着就喘不上来气，于是就慌了，只记着这种情况应该做胸外按压、人工呼吸。于是赶紧把孩子搬到外面空地用力地按，结果怎么都醒不了。

“孩子跟家长吵吵喘不上气，实际上是因为呼出的二氧化碳过多，这时候人们可能呼吸困难，会有嘛嘛甚至抽筋情况产生，很简单的一个急救方法，就是戴口罩或者用一个塑料袋扣在嘴上，慢慢地深呼吸就能缓解，根本不用做胸外按压。最后孩子没有抢救过来，孩子可以说是被家长错误的急救方式活活憋死的，但我们很难把真实情况告诉家长。”魏子说。

据调查，约有70%的急症发生在家庭，家庭急救也是院前急救的重要组成部分，但“院前急救不成功是常态”的说法也广为流传。

接受记者采访的医生和专家们认为，这句话可能并不准确，但有一定道理，我国的院前急救成功率确实不够高，这和社会的急救知识普及率不高，社会急救能力低有直接关系。

中国政法大学医药法律与伦理研究中心主任刘鑫认为，当前公众对急救知识的了解是非常

贫乏的。 “因为我们没有这类专门的教育，现在也仅仅是一些条件相对好点的急救机构，会受到社会上参与企事业单位的急救培训。或者一些承办群体性活动的公共场所，才会想到这方面的问题，需要培训一些有急救知识的人。但这些培训基本上都是要收费的，而且普及率不高。”刘鑫说。

“目前我们缺乏专门的师资力量，仅在北京等几个大城市有专门的培训机构，但其他省一级、市一级、县一级都有这种培训师资。如果没有人培训，即使公众有意愿，也无法推进。此外，费用由谁来支付，专业教材的缺乏也是大问题。这些都是导致当前我们公众急救基础知识了解贫乏的重要原因。”刘鑫说。

魏兵说：“实际上，公众对于急救知识的渴望度比较高，加上现在很多新闻报道参加剧烈运动或者一些很小的事情就有人猝死，这些大多是年轻人。大家都愿意去了解这方面的知识，但能够学到急救知识的途径不多，正规的培训也少，反而民间不科学的说法太多，比如孩子溺水后背脊来回跑控水这件事一直都有发生，实际上这么做一点用都没有，反而会耽误抢救时间。”

自动体外除颤器，即“AED”，被人们称为“急救神器”，它是一种便携式的医疗设备，可以诊断特定的心律失常，并且给予电击除颤，是可被非专业人员使用的用于抢救心搏骤停患者的医疗设备。目前，全国多地景区、商圈和公园、机场、火车站、轨道交通站等各个交通枢纽、图书馆、学校等场合均有AED配置。

“但很多时候，一般公众根本就不懂心肺复苏，AED也只是看广告中介绍而没操作过，真正在出现有人突然呼吸心跳停滞后，又没有医务人员在场的情况下，急救基本上就抓瞎。这个心肺复苏它是有专门的技术要求的，心脏按压它是有力要求要求的，所以你没有经过培训，培训过后你没有进行操作训练，是很难掌握的，所以在这样的一种社会急救条件匮乏的大环境之下，如果真有人出现了问题，也很难得到相应的救治。”刘鑫说。

亟待各方齐发力 加强宣传重教育

去年，新修订的《北京市院前医疗急救服务条例》公布。其中提到，各类学校应当将医疗急救知识和技能培训作为地方课程专题教育内容，在专业组织的指导下，开展适合学校实际和学生特点的针对性培训，提高学生的安全意识和自救、互救能力。此外，太原、上海等多地院前医疗急救服务条例也都提到了这一要求。

从记者调查情况来看，在现实中，这项内容完成的效果并不十分理想。比如有些学校从未开展过急救培训，有些学校只是在急救日当天放几部宣传片或请人做讲座，一年之中剩下的其他时间再未提及急救。

在中国卫生法学会常务理事邓利强看来，这

种现象与多方面原因有关。学生对于医疗急救知识和技能培训停留在类似“书本”的表面学习上，缺少实际演练，遇到突发事件，显得信心不足，恐惧行动。群众对施救行为是否会担责的法律认识不够，对施救行为免责的规定有疑虑，个别自媒体为博流量对个案进行片面的、负面的宣传，导致很多群众心存爱心乐于施救，但畏惧承担责任不敢行动的矛盾现象普遍存在，从而影响到公众对急救行为的积极性。此外，校园和社会对紧急施救提倡及重视性不足。

如何加强公众科学急救技能，提高社会急救能力？ 魏兵建议，针对学生急救知识的学习不能要求太高，最好是成年人，或者说高中阶段再强化对他们进行急救的识别和指导。

“孩子太小，对复杂事情分辨起来比较困难，而且如果万一施救不成功，对他们的心理也会造成创伤。能够通过简单培训让他们遇到紧急情况要及时救助他人，拨打急救电话，对急救知识有个简单了解就可以。”魏兵说。

邓利强认为，可以根据不同年龄段学生开展专项急救知识宣教和技能培训，比如针对幼儿的卡通图画形式涉及急救知识宣教和技能培训进行生动教育；小学生具有好动的、爱模仿的特性，可以尝试针对该年龄段可行急救环节的演练，比如怎么拨打急救电话；针对中学生大学生，可以通过还原现实情景，指导正常的急救操作；加大对学生见义勇为、乐于施救行为的鼓励和表扬；对学生和家长普及紧急施救相关法律问题的解读，列举相关裁判案例，消除他们对采取紧急救助行为后承担法律责任的疑虑。

“科技发达的时代，充分利用多媒体技术，可以尝试通过图画、短视频，甚至情景剧扩大公众急救知识的普及，推动进校园、企业单位、人员密集的公众场合进行宣教培训，还可以提倡将具备急救技能作为单位招聘、员工入职或晋升的优先条件。”邓利强说。

为推动公众对正确急救知识的了解，卢晓加入MCN知识矩阵，在多个社交平台分享医疗知识，抖音号“卢晓的急诊日记”已收获130多万粉丝；魏兵的抖音号“朝阳急诊科魏兵医生”也已发布了近100个医疗科普短视频，在评论区、私信解答了许多人的问题。 据今日头条相关负责人介绍，2021年1月以来，平台邀请优质作者“泽桥医生”打造“学会急救，即时自救”主题视频合集，围绕“心肺复苏术”“AED如何使用”“海姆立克急救法”“婴幼儿异物入喉”等打造17个不同场景的急救主题内容，不少人在视频评论区给予正向反馈。

自2019年起，不少用户在抖音上发起#海姆立克急救法话题，并制作相关科普视频，借助平台传播急救知识。至今，这些视频在抖音已经被播放学习了31.2亿次。

“此外，还应该从国家层面通过立法确定有关急救教育的课程，在公共场所、群众性活动场所增设急救专员。”刘鑫说，这是一个综合性的大工程，需要整个社会对急救问题逐渐重视，认识水平逐步提高后，公众急救知识和社会急救能力才能提高。”

漫画/高岳

□ 本报记者 阮占江 □ 本报通讯员 郭佳胜 刘海祺

实现市内医保购药“一卡通”，全面推行医药机构“一体化管理”，破解定点医药机构多点申报结算难题；探索“雪亮医保”监督管理，构建横到边、纵到底、全覆盖的基层医保便民服务体系，打造“15分钟医保服务圈”……

近日，《法治日报》记者在湖南益阳采访了解到，益阳医疗保障系统聚焦群众身边急难愁盼问题，积极创新医保领域基层社会治理方式，加快经办服务事项下沉，持续深化医保制度改革，完善医保基金网格化监管体系，全面提升医保治理法治化、智能化、精细化水平，切实解决群众身边医保服务的痛点、堵点、难点问题，打造了医保治理的益阳样本，当地群众对医保的感知度、满意度明显增强。

科技赋能 跑出法治医保加速度

为堵塞医保基金安全漏洞，全面提升医保治理能力，益阳深入推进医保基金集中整治“回头看”及“清廉医保”专项行动，构建部门联动监管长效机制，引入社会力量参与监管，实行有奖举报制度，不断延伸横向到边、纵向到底、全覆盖的监管触角，有效震慑欺诈骗保行为。明确全市9个医保经办机构整体参与经办管理服务规范年建设，利用大数据、人工智能等方式，对内推进“雪亮医保”建设，在全市各经办大厅安装视听音频采集系统并集中管理，对全市各经办大厅情况跟踪问效。

对外探索“雪亮医保”监督管理，在原有“大数据分析+智能实时监测+远程查房”的互联网+医疗监管方式的基础上，进一步优化智能监管规则，选取血液透析和康复治疗业务量大的12家定点医疗机构进行先行试点，将智能监管触角延伸至就医治疗一线场景，运用“视频监控+人脸识别”技术，对医疗过程中的关键环节，医疗机构主要出入口进行24小时全程视频监控，有效防范医疗机构过度医疗、挂床住院、伪造材料等违规行为。

同时，持续深化“互联网+医保”服务，以津湘药业定点零售药店、益阳市中心医院、益阳市第一中医医院等医疗机构为试点，率先开通“刷脸”移动支付功能，统一采用“实名+实人”的安全核验技术，医保个人账户消费和住院进行人脸识别，从源头杜绝医保卡盗刷、冒名住院等违规行为，确保个人信息和医保基金的使用安全，有效防止欺诈骗保行为。

为持续深化DIP付费方式改革，益阳充分运用大数据智能化管理，做到医保支付效率、基金监管水平、医疗保障水平三个提升，有效促进医疗机构精细化管理，提升医保基金使用效率。率先开通定点医药机构医保服务协议“网签”，成为湖南首个实现医保服务协议网上签订的州市。“两定”机构按照全市统一协议版本与各级经办机构在系统上完成初审、复审、终审、签章的全流程网上办理，有效促进定点医药机构管理的规范化、法治化。

截至7月底，益阳市对基金监管重点领域现场检查协议医药机构701家，共约谈医药机构20家，通报批评1家，收缴各类违规医保基金478.19万元，协议医药机构“不敢违、不能违、不愿违”的态势基本构建。

服务下沉 医保服务圈基本形成

“现在太方便了，不用到处跑，一些事在这里就办完了，而且服务态度也好。马上就能享受到国家的福利待遇，日子越过越好。”近日，76岁的刘淑群老人走进益阳市资阳区新桥河镇虎形山社区基层医保服务站，顺利办理了慢性病特殊门诊申请，逢人便说基层医保服务站(点)这一便民举措好。 过去医保经办服务事项下沉至市县两级，群众办理医保业务需要大老远地跑到城区政务大厅，经常半天找不到门、问不到人，办不成事。为此，益阳市医疗保障系统从保障民生的高度，服务便民的深度精准发力，用法治保障推进医保经办服务事项下沉，持续提升基层医保经办能力，探索基层社会治理的“益阳路径”。

益阳按照能放尽放、分类设置原则，充分挖掘现有资源，延伸与医院、学校、园区企业等单位合作，构建多元医保服务网络，将政策咨询、参保信息查询、住院费用报销、转诊转院、新生儿参保、生育保险申报、慢性病管理等17项经办服务事项下放至乡镇(街道)、村(社区)、医院、高校及工业园区基层医保服务站(点)，构建覆盖县乡村四级经办服务体系。

同时，益阳市各级医保部门充分利用区域网格化，将基层经办服务站(点)的工作人员建立在线交流群，群内大家提出的业务办理各项疑难问题随时进行互动交流，指导相关操作流程，并对参保群众的业务办理在网上进行复核。

截至7月底，益阳已构建起横到边、纵到底、全覆盖的基层医保便民服务体系，建成基层医保服务站(点)1033个，其中乡镇(街道)服务站103个，村(社区)服务站756个，医疗机构服务站(点)1171个，高校、园区服务站3个，推行“就近办”业务办理覆盖率100%，全市基层医保服务站(点)“15分钟医保服务圈”基本形成。

堵塞漏洞 提升经办服务质效

今年以来，益阳市依法将城乡居民大病保险、城乡居民医保意外伤害保险、城镇职工补充医疗保险、市外就医住院医疗费用报销及查勘业务下放至承保公司。医保部门完善日常考核评估制度，在承保公司中明确，未严格执行待遇支付政策，有多赔、少赔现象的，医保部门每季度对承保公司办理案卷进行抽查，并按抽查比例同比扣减承保费用，要求赔付款项须在15个工作日内赔付到位，对于处于系统调试对接阶段或者其他特殊情况，应及时通知参保群众并记录在案。

对未及赔付的，每延期1天，每家按500元每人每天扣减承保保费，赔付即时到位情况纳入年度考核，从源头上堵塞承保公司少赔漏赔或优亲厚友出现的医保基金风险漏洞，确保参保群众医保待遇资金及时足额到位，为服务和保障群众利益开创全省医保服务协议管理先河，为各地开展医保服务协议管理的工作提供了经验和参考。

为破解医药机构多头管理、医保报销两头跑、群众住院跑腿垫资问题，益阳市率先对全市定点医药机构的协议、审核、监管、结算等进行一体化管理，实现医药机构由多头管理到一对服务的转变，参保群众可在市内任意定点药店、门诊、医院使用医保个人账户刷卡购药，以提高医保精细化管理水平，更新、制定《益阳市医疗保障局2022年优化营商环境工作方案》等各类文件80多个、规章制度文件30余个，提高行政决策水平；出台经办服务内部控制规定、基金内部审计、基金财务管理等制度，提升经办服务治理效能。

此外，为着力打造法治医保营商环境亮丽名片，益阳向全市聘请了30名行风监督员，广泛收集社会各界对医保系统行风建设好的意见建议；常态化开展“走流程、解难题、优服务”行动，推行科室负责人进大厅值守制；组织开展“我为医保献良策”活动，征集群众有效合理建议27条，形成“群众需求清单、为民实事清单、需求办理清单”，以“店小二”的专业化本领服务企业和参保群众，切实提升经办服务质效。

益阳持续深化医保制度改革 解决群众身边医保服务痛点堵点难点