

见院长有多难

北京地区12家大中型公立医院见院长情况调查

■本刊记者 许方霄 席春慧 袁昊绪
马昊楠

若干年前，患者想见院长就如同孩子见长辈那般容易，除了当时医患关系融洽外，院长们都知道“医者父母”，乐见患者，也希望能从患者处得到一些好的意见和建议。在医患关系日益紧张的今天，如果患者在医院建设、就医或医疗纠纷方面有建议，希望能与院长当面沟通，能成功地见到院长吗？见院长需要经过哪些程序？经历哪些曲折？就此问题，本刊记者对北京市12家医院进行了探访，包括中日友好医院、北京大学第一医院、北京大学第三医院、北京朝阳医院、北京宣武医院、北京安贞医院、北京中医医院7家三级医院，北京市海淀区医院、北京市丰台医院、北京市和平里医院、北京市第六医院、北京市石景

山医院5家二级医院。

本次调查共4名记者参加，2女2男。通过暗访（不暴露记者身份）和明访，以最终见到院长或经努力后仍见不着院长而结束对该医院的探访。明访以正规途径（找行政楼或办公楼、找院长办公室）进行，如遇阻拦，则将见院长的理由统一为“对医院的硬件设施上提点建议，希望能与院长进行交流”，并坚持见到院长才说建议；暗访则理由不一。若见不到院长，则打听医院是否有院长接待日、能否与院长预约等。结果显示，4家医院可以到达院长办公室，1家医院可以预约，1家医院无法进入院长办公区，6家医院安排其他部门接待来访人员；12家医院

全部没有明确标明院长办公室具体位置。

神秘的院长办公室

6月27日上午10点20分，记者到北京市海淀区医院进行明访。按照医院布局图，记者首先来到了该医院的行政楼。在行政楼内，记者只发现了总值班室、采购办公室、固定资产办公室、医患协调办、评审办公室等科室，但并没有发现院长办公室。记者又来到门诊楼，先后向医院的3位护士打听院长办公室所在位置，但得到的回答均是“不清楚”。最后，通过与一位保安交谈，记者得知院长办公





能让你进去。”在记者提出能否现在就与院办预约见院长后，保安回头指了指身后的走廊，告诉记者：“院办就在那边，但是那儿也有保安，就算我这放你进去了，那边也是会拦住你的。”经过沟通，保安终于同意让记者进入办公区。在楼道内，记者看到了第二位保安。保安表示，院办就在门内。当记者提出进入门内与院办预约时，该保安却表示，必须要和里面的人约好了，由他们出来接才能进去。经过

室并不在医院内，而是在附近的中关村大厦18层。记者随即又来到中关村大厦。在大厦1层的指示牌上，18层的位置并没有海淀医院的任何标注。到达大厦18层后，一出电梯，记者就看到一扇玻璃门，上面贴着“北京市海淀区医院”的标识，玻璃门上有门禁，需要内部人员刷卡才能进入。门内左边有张桌子，上面放置着电话等物品。透过玻璃门，记者看到有党办、纪检、人事科等科室的指示牌，但却无“院长办公室”字样。办公区被一道墙挡住，完全看不到里面情况。

记者又分别于7月1日上午9点30分和7月5日下午1点40分两次来到海淀医院办公区，但均未能进入。

声称有预约才能见院长

在这12家医院的探访过程中，因记者没有预约而被拦下的有2家；与工作人员沟通过程中，有3家医院也声称见院长需要预约。

6月25日上午8点32分，记者来到北京朝阳医院门诊部，按平面图，

记者找到F楼（F楼分为病房区和办公区两部分）。F楼的入口处有一保安在门内把守。记者刚走到门前，保安立即半开着门，探着头询问记者来意。得知记者是找院长提建议后，该保安很客气地指着对面一排房，“那您得先到社会工作办公室去，所有来访人员有什么意见和建议都得先经过他们。”那间贴有“社会工作办公室”标识的房子，最外层的大门虚掩着，但办公室内并没有工作人员。在近10分钟的等待后，该办公室的工作人员仍然没有回来，于是记者又来到F楼门前，向保安说明社会工作办公室里没有人，并表示能不能进去直接找院长沟通。“即使你进了这个门也见不到院长，里面还有一道关卡呢！”“是不是所有访客都见不着院长？”“约好了就可以见。”

7月2日下午2点47分，记者第三次来到北京朝阳医院办公楼F楼门口。记者走上前敲了敲F楼玻璃门，问保安能否进去。保安人员摇摇头。当记者表示想见院长后，保安说：“你和院长约好了，我才能放你进去；没约好，肯定不

又一轮交涉，该保安同意拨通院办电话，并让记者直接与院办联系。院办工作人员告诉记者，现在院长在“局里”（指卫生局）的时间比较多，在医院很难约到。如果一定要见院长，院办的工作人员建议记者去“局里”找。当记者继续问怎么才能在“局里”见到院长时，对方说：“那还是得提前约好。”

此外，在北京中医医院、北京市石景山医院、北京大学第三医院和北京市第六医院，工作人员也向记者提出“是否与院长有预约”的问题。

预约成难题

7月2日下午3点30分，记者来到北京市石景山医院。院办工作人员说，刘院长外出开会了，不在医院，而且要见院长得事先预约。记者询问院长的联系方式，但被对方拒绝。记者表示很重要的建议想见刘院长，该工作人员则说：“我们医院有点特别，办公室不负责帮您联系院长。您要是有问题，先联系相关部门的领导来解决，他们解决不了

的，就会联系负责这一工作的院长。就算您想见院长，也得由各科室部门领导联系。”工作人员还表示，想见正院长，可以跟科室负责人提，他们周一到周五都在，可以随时去询问。记者追问通常要多长时间才能见到院长，医院是否有院长接待日等问题，办公室人员说，这些都要与科室负责人协商，并且表示不能提供负责人的个人电话。随后记者来到医疗器械科，希望通过医疗器械科联系到相关院长。但该科的工作人员告诉记者：“科主任今天不在，只有周二和周五上午才过来。”7月3日上午9点14分，记者找到医疗器械科刘主任。刘主任对记者说：“你跟我说下找院长什么事吧。”记者表示不方便对除院长以外的人讲。“我不知道你是什么事儿，也没办法跟院长说呀。”“是不是我跟您说了是什么事儿就能见到院长？”“也不是，那要看是什么事儿了。如果我们可以解决的，就不用找院长了。”最终未能成功约见。

7月2日下午2点，记者第三次来到宣武医院，希望通过其他方法见到院长。当记者提出能不能去医院办公室和院长预约、有没有院长接待日等问题

后，保安说：“对不起，我们院长从来没有过公众接待日这样的活动。”“我可以在这里等院长吗？”“你见不到的，我们院长经常不在办公室。”于是，记者又前往社会工作部，向工作人员表示能否与院长预约，只得到“我们这里只负责接待投诉的患者”的回答。“那去哪里可以预约？”“我们医院没有这样的工作部门，你可以直接和院长联系。”

据记者统计，12家医院中，像这样如果不认识院长就无法预约的有3家，1家医院接受预约，并承诺第一时间通知记者，但截至发稿，记者仍未接到通知。

有预约也难见

与院长成功预约后，是不是就能轻松见到院长了？经过多方努力，记者终于约到了北京大学第三医院的某院长。进入大厅，记者看到有2名工作人员站在通往楼内通道的两边，手里拿着一沓“准入证”。“您好，我们已经和某院长约好了，刚通过电话。”“我不管你和谁约了，我们只管收条。这是院里的规定。”“要不我给院长打个电话，让他和您说。”“不要给我听，你和服务中心说吧，我们只负责接到条后放人进去。”于是记者来到

服务中心，不到1分钟就拿到了“通行证”，然后顺利进入。来到8层后，门口又有一道关卡。一位穿着白大褂的女士说：“你们找谁？”“我们找某院长，刚刚给他打过电话。”“那你再打个电话，让里面人出来接你们吧。”于是记者再次拨通该院长电话。稍等了一会儿，就有一个医学生模样的人出来招呼记者，引领记者最终见到院长。

7月2日下午1点40分，在北京中医医院，一位与记者一同进入电梯的40岁左右的男士被保安拦下，询问他来访缘由。虽然得知这位男士和医院某副院长已有预约，但是保安仍然要求他登记后再上楼。到6层后，记者再次碰到该男士，他先到6层，又到5层，在被告知院长很忙，不在办公室后，无奈离开医院。

你的问题会有专人解决

在明访中，有6家医院将记者安排到其他相关部门，占被调查医院总数的50%。

6月27日上午8点34分，记者来到首都医科大学宣武医院明访。一进大门，左手边有一张医院的平面分布图：门诊、急诊、教学楼、图书馆、综合楼等，但是没有明确显示哪一栋是行政楼。记者相继问了1名医生、2名后勤人员和2名保安，但他们均表示不清楚院长办公室在哪。记者又来到急诊楼，一名正在工作的医生热心地为记者画出了路线指示图，但最后说了句“那是行政办公集中区，但院长办公室具体在不在那儿我也不能确定，到那儿你再问问吧”。按照该医生的路线图，记者来到“综合楼5”。在电梯门口，记者看到了该综合楼的平面示意图：4~5层为行政办公区，4层的办公室分布很清楚，有科研处、人事处和纪检办公室等；5层只有三个区域：会议室、党委办公室和一块用蓝色胶布遮住的区域。记者从楼梯到达5层。在5层楼梯口的左手边有一张桌子，一位手持对讲机的保安人员坐在桌前。在得知记者的来意后，该保安说：“我们院长是不接待访客的。我们医院部门分工很明确，各司其职，院长是不处



理这些事情的。如果你是医患或药品纠纷的话，请去社会工作部；如果对门诊治疗不满意的话，请去门诊办公室，那儿会有人接待你的。”在记者表示坚持要见院长后，保安继续说：“你和社会工作部或门诊办公室提就行，不用直接和院长说。我们院长今天开会去了，不在。”“那有院长接待日或院长信箱吗？”该保安没有正面回答，只是再次强调：“你直接去社会工作部或门诊办公室就行了。”随后，记者来到门诊办公室，那里的工作人员说：“有什么事你先和我说吧，能解决的我就给你解决，不能解决的，我给你反映到相应部门去。”

北京市石景山医院、北京市第六医院、北京朝阳医院等医院在了解记者来意后，相关部门的工作人员均表示，“有什么建议，直接跟我们说就行，我们一定会认真听取您的意见和建议”。

见北京大学第一医院院长刘玉村等3位院长未遇阻拦

与其他医院想见院长而遭遇的重重困难相较，记者在北京大学第一医院等4家医院顺利到达院长办公室门口。

记者走进北京大学第一医院行政区

时，保安没有阻拦。在办公区，记者未能找到院长，于是折回到保安处。在记者表示想见刘玉村院长，并询问刘院长是否在这此办公、具体是哪间办公室等问题后，该保安客气地说：“你去医院办公室看看吧，我早上还看到刘院长了，现在不知还在不在那儿。”过了一会儿，记者再次来到刘院长办公室，这次如愿见到了刘院长（记者始终未暴露身份）。

6月某日，记者来到北京市和平里医院。按照指示牌提示，找到了行政楼，发现这个两层的行政楼只有一个门，并有保安守卫。记者在没有主动与保安交流的情况下，就直接往楼内走去。“你找谁？”“我找刘院长。”“进去吧。”保安并没有再次阻拦记者。就在记者想先探寻楼内具体情况的时候，保安指了指1层的一个角落：“刘院长的办公室就在那里。”记者来到保安所说的那间办公室，看到办公室的门口挂着党办的牌子（该院刘东院长是党委书记兼任副院长），办公室里正有人在打电话。经记者辨认，打电话的正是刘东院长。见刘院长在忙，记者未进去打扰。

此外，记者在北京市丰台医院也顺利到达了院长办公室门口，并无任何阻拦。

仅有1家医院有公开院长接待日

在北京市第六医院，该院院办主任告诉记者，每周五的上午9点到11点为院长接待日，由9位院长轮流在南楼接待。她说：“在南楼门卫那儿和门诊楼的咨询台还有院长信箱，有什么意见或建议都可以提，我们会定期开箱。”在中日友好医院，秘书处的工作人员说：“医院有院长接待日，但只针对内部职工，不对外开放。”据统计，12家医院中，4家医院明确表示没有院长接待日；2家医院设有接待日，但其中中日友好医院仅对内部职工开放。

此外，记者还了解到，在这12家医院的官方网站上均有院长邮箱，但大多由工作人员代为回复。北京朝阳医院的党办工作人员告诉记者：“院长信箱是由院办负责的，你如果有问题可以在网上写明情况，会有专人回复。”

院长也有苦衷

与以前相比，为何现在院长要“躲着”来访人员？一位业内资深人士说，如今医患关系紧张，伤医事件频发，作为医院的最高领导者，院长更是医患矛盾的聚焦点，医院有责任保证院长的人身安全。而且当前医院都已成为“超级航母”，病床动辄1000张，甚至几千张，患者太多，对医院有建议或意见的人也很多，院长一个人不可能应付得过来。院长院务繁忙，除了要全面管理医院各项事务、职工的衣食住行外，甚至药品招标的事情也得过问。另外，院长越来越专业，需要出门诊、做手术、写论文、争院士，还有很多社会兼职，身兼各类头衔，诸如协会会长、学会理事、专家组负责人等，大大小小的会议都得付出时间和精力。此外，公立医院都是事业单位，院长也都具有行政级别，必须应付上级领导的检查，争先评优。有人戏称，将院长1人化身成10人，将一天变成72小时都不能处理完所有事情。如此细想来，见到院长也确实应该是件很难的事情。📌

附表 12家医院见院长情况一览表

| 等级 | 医院名称 | 结果 | 见不着的原因 | 医院处理办法 | 访问次数 | 有无院长接待日 |
|----|----------|----|----------|---------|------------|---------|
| 三级 | 北京大学第一医院 | 成功 | —— | —— | 明访1 暗访1 | 不详 |
| 三级 | 北京大学第三医院 | 成功 | —— | —— | 明访2 暗访1 | 不详 |
| 三级 | 中日友好医院 | 失败 | 必须说清具体原因 | 安排到其他部门 | 明访1 暗访1 | 有，但不对外 |
| 三级 | 北京朝阳医院 | 失败 | 需要预约 | 安排到其他部门 | 明访3 | 没有 |
| 三级 | 北京宣武医院 | 失败 | 院长不在 | 安排到其他部门 | 明访2 暗访1 | 没有 |
| 三级 | 北京中医医院 | 失败 | 院长不在 | 安排到其他部门 | 明访1 暗访1 | 没有 |
| 三级 | 北京安贞医院 | 失败 | 院长不在 | 预约 | 明访1 暗访1 | 不详 |
| 二级 | 北京市和平里医院 | 成功 | —— | —— | 明访1 | 不详 |
| 二级 | 北京市海淀区医院 | 失败 | 无法进入办公区 | 无 | 明访2 暗访1 | 不详 |
| 二级 | 北京市第六医院 | 失败 | 必须说清具体原因 | 安排到其他部门 | 明访1 暗访1 | 有 |
| 二级 | 北京市丰台医院 | 成功 | —— | —— | 明访2 | 没有 |
| 二级 | 北京市石景山医院 | 失败 | 院长不在 | 安排到其他部门 | 明访3 | 不详 |

注：本次调查认为能到达院长办公室门口即为成功