

信任、理性、法治:构建健康和谐的医患关系

编者按:近期,医疗界接连发生了广东省人民医院口腔科陈仲伟主任医师被20年前的患者砍伤身亡,重庆市石柱县中医院外科医生汪永钦被砍重伤,以及与武警北京总队第二医院和百度搜索相关的“魏则西事件”,安徽籍男子刘永伟在徐州医学院附属医院术后“右肾丢失”事件,使得医患事件再度成为社会热点,医患互信及相关法律问题引起了社会的广泛关注。为此,本刊联合南京医科大学医政学院举办以“信任、理性、法治”为主题的学术研讨活动,邀请了来自医院医务处和临床、护理岗位的一线医务人员及人文医学、卫生政策等领域的专家,结合自身工作经历和体会,从卫生法学、医学伦理学、医患沟通学、医学史等专业知识角度进行探讨,揭示层出不穷的暴力伤医事件背后存在的问题和影响因素,并提出措施建议。本刊节选部分与会人员的论述,以期推进重建和谐理性的医患关系,营造良好的医疗环境。

关键词:理性;法治;健康和谐;医患关系

中图分类号:R-02

文献标志码:A

文章编号:1671-0479(2016)03-224-005

doi:10.7655/NYDXBSS20160314

重视诊疗规范和监管,通畅沟通途径

医疗卫生行政管理岗位工作人员需要重视临床诊疗规范,包括临床诊疗技术规范和社会行政管理规范。“魏则西事件”作为引爆这一波社会热潮的导火索,警醒大家要重视临床技术应用的分类管理、院内手术分期管理,以及特殊前沿的临床技术应用于临床的规范,严谨地对待。医院的服务内容不应求奇、求新、求怪、求挣钱,而是应该以患者的安全和健康为首要目标。

刘永伟的“丢肾事件”,社会目前大多探讨媒体在其中的责任问题,与此同时,医务人员及管理者的反思这一事件对医疗卫生的伤害是难以避免的吗?在医患沟通和投诉处理过程中是否存在问题?目前,信访、医疗事故处理申请以及民事诉讼均有时间限制,因此,如果及时采取措施,也不会导致如今的局面,也不会浪费如此之多的行政资源,也不会造成恶劣的社会影响。

广东省人民医院的陈仲伟医生被精神病患者杀害的事件,并不是典型的医患关系紧张与否的案例,更多地应该关注精神卫生。作为医务人员和管理者需要重视精神卫生的监管问题,对于精神不健全者要观察其精神状态,对于不正常的人群要定义危险

度,事先采取预防保护措施,避免悲剧的发生。总的来说,医务人员应敬畏生命,勤俭工作,谨慎对待。

(胡晓翔,南京市卫计委)

加强服务规范,传播正能量

对于近期医患恶性事件频发,首先需要从自身医疗队伍建设和素养中反思不足,当前医学人文方面缺少系统、专业的教育是短板,且医务人员医疗技术水平参差不齐,缺乏统一的培训等医疗缺陷容易导致医患间的矛盾。此外,长期以来,受到传统中医思维影响,医疗行为并没有严格做到像西方医疗那样按照诊疗指南进行规范化操作。

与此同时,心理精神卫生亟需引起社会重视,对于存在精神障碍、心理缺陷的患者,医疗系统、社会教育及监管部门应采取有效的措施进行防范。对于媒体方面,新闻具有社会效应,尽管负面报道也是为了纠正错误、引向正确的方向,但仍应以正面导向为主,不能为了金钱和利益,不能为了博取眼球和阅读量而肆意渲染和揣度,甚至进行不实报道。对于患者来说,应树立正确的医疗观,明白医学不是万能的、医疗具有不确定性,医院和医务人员都在竭尽所能地为患者服务。医院作为公共场所,其治安理应该

加强,受到法律和安全部门保护。

(王天路,南京医科大学附属逸夫医院)

知法、学法、遵法、用法

作为医疗纠纷接待室的工作人员,在处理医患矛盾时,不论是面对来势凶猛、吵吵闹闹的患者,还是冷静严肃、专业素养高的患者及家属,都需要冷静对待,严格按照规章制度和接待流程,在规定时间内给予答复,并且保持良好的素质和态度,让患者感觉自己受到重视。

在医患沟通过程中,要保持耐心,一方面是倾听,另一方面是观察和判断患者状态,这是最关键的一点。精神是否正常,决定了我们的接待方式——对正常谈事实、讲道理的患者采取正规途径,而如果患者精神有问题、反复纠结于某一问题,甚至对医务人员和医院进行多种形式的变态骚扰,就要进行及时备案,必要时需请保安和警方采取措施,防范不可预见的因素。与此同时,医疗行业应当依法办事,医务人员需要拿出足够的时间和精力去学法、知法、遵法。政府管理部门应加强立法工作,结合医理、情理、法理,提出创造性科学合理的有效措施,通过正常渠道最终切实保护医疗行业的从业人员。

(刘俊宁,南京医科大学附属南京医院)

构建公正、快捷、高效的

维权途径是解决医患纠纷的重要环节

目前法院处理医患纠纷的主要依据是各家医学会、司法机构对于医疗机构和患者之间是否存在相应的医疗过错行为,是否存在因果关系,以及后期患者伤残等级评估等专业报告。

由于法官对于医学领域也是外行,他们只能通过各方给出的资料加上综合因素进行考量,最终给出相对公正的判决。虽然最后的判决相对公正,并且会明确地指出双方的责任。然而,为什么很多患者不愿走正规途径?大多数患者在医学领域是外行,患者担心自己在与医院沟通时会吃亏,因此,往往会选择极端的方式去解决而不采取正规途径。此外,医患纠纷处理周期长是众所周知的。一起医疗纠纷从发生到后期处理,如果走正常的诉讼途径,一个案子短则半年解决,长则两三年,患者没有那么多时间与精力去和各个机构周旋,在漫长的等待中,患者往往损失惨重,也很难接受这样的过程和结果。换位思考,我们也就更能理解患者的难处。

因此,国家应当健全和完善医患纠纷相关的法律法规以及法律途径,改进医患投诉、医学鉴定、法律诉讼方式和流程,更加公正、快捷、高效地处理医患纠纷,给患方一个满意的交代,也给医院医护人员一个更加负责的结果。

(谢宇航,南京医科大学附属南京医院)

尽心尽责,真诚关怀,促进医患互信

“有时去治愈,常常去帮助,总是去安慰。”这一观点,在医患矛盾凸显的当今社会更需要强调。处理好医患关系一直是十分重要的,尤其是在当代医患关系如此紧张的时候,采取合理方式处理医患关系更显得尤为迫切。事实上,只要用心去做,真诚地对待患者,很多矛盾是可以避免的。

首先,有时去治愈。事实上,要明白医疗具有不确定性,需要让患者知道进入医院并不等于进入保险箱,医生并不能保证百分百治愈每一种疾病,医疗技术始终是存在缺陷的,病能否治好是我们无法完全把握的。

其次,常常去帮助。沟通好,许多矛盾是可以解决的。医生在诊治患者时,看病一定要有耐心,对患者一定要有眼神交流,这是最基本的要求,是搭建平等信任关系的前提。经常去病房与患者进行面对面的交流,让患者能够充分信任医生,从而会更详细地讲解自己的病情,这也有利于医生的诊治。

再次,总是去安慰。医务人员可以提高加强的地方就是给予患者安慰。如果医生诊断、治病时头都不抬,试问患者能感受到关怀吗?能够对医生产生信任吗?所以给予患者人文关怀十分重要。

此外,当前社会存在很多诱惑和压力,尽管医务人员薪酬待遇并不高,收支不平衡,但因为“喜欢看到患者出院时给我的微笑”让很多人坚守在这一崇高的岗位上,为人类健康服务。而加强对医务人员心理卫生的关心,进行心理疏导也愈发重要。医生应该做好自己的本职工作,承担一个医生应有的责任,对得起这份职业。

(吴萍,南京医科大学附属逸夫医院)

门诊无小事

门诊是个小地方,但是很多医患纠纷都是在门诊发生的,而引起医患纠纷大多是小事,甚至有时仅仅因为一个排队问题而大动干戈。这些小事让患者不舒服,最后患者就会说医生态度不好,这也是导致

纠纷的一个原因。事实上,并没有统一的标准来衡量医务人员的态度,这也是根源之一。种种不经意的小事让患者不舒服,使得患者不信任医务人员,失去了理性,也不能通过合法的途径来解决问题。因此,找到患者的心理平衡点,健全法制,建立良性社会舆论,尽量统一态度标准,是避免门诊医患纠纷发生的措施。同时,作为医务人员应从自身做起,用心沟通,换位思考,精益求精,服务患者,最终实现和谐互信的医疗。

(施娇娜,南京医科大学附属逸夫医院)

把握规律,建立法治社会

首先,医患冲突发生的背后是有规律可循的,这是不可避免的时代变迁的产物,是现代医学模式不断嬗变的必然过程,是社会矛盾发展的结果。医患关系从主动被动型演变为指导合作型,到如今的相互合作型,有专家指出,原先理想的、充满同情心、充满信任感的医患关系从20世纪60年代起已不复存在,传统的医学权威的单向关系已转为平等的双向关系,但转型时期的人文教育的缺位及制度体制的不到位加剧了医患矛盾。

其次,国外医患纠纷不少,为何情况没有国内如此严重?这是因为中国传统的儒家文化,对法治精神的破坏和冲击。《儒家文化与法治精神》一文也曾谈到儒家文化中的和谐理论与我们的法治思想有了冲突,并阻碍了法治社会的发展。

此外,缺乏法治文化也是当前存在的主要问题。法治文化应当是全方位、多维度的概念,不只是一种制度,更是一种内化于心、外化于行的观念,以及自觉的行为方式,在精神上和行为上对法治遵从和敬畏。

(姜柏生,南京医科大学医政学院)

透视社会乱象,坚守责任信念

医患事件背后有着复杂的综合因素。暴力伤医屡屡发生,是广泛存在的社会现象的缩影。当前,诸多医患纠纷事件频发的原因主要有六个因素:经济和社会中法治薄弱;公民公德和文明意识淡化;有的地方政府责任担当不够、能力不足;不少媒体社会责任意识淡漠;医改尚未根本解决看病难、看病贵的问题;贫富悬殊加大而导致民众心态失衡。

2015年本人负责的医患关系社会心态课题组对江苏省内2704位患者进行关于医患关系评价的问卷调查,结果显示,认为“医患关系较好或非常好”

的占32.9%，“医患关系一般的”占13.7%；认为医患关系差的患者中，受到媒体影响的为81.8%。此外，连续两年的江苏省患者满意度第三方调查显示，总满意度在90%以上。在列出的11个影响医患关系不和谐的因素中，患者认为医疗费用高(57.0%)、市场经济影响(49.9%)、医务人员态度差(28.2%)、社会风气差(26.6%)以及医德医风差(24.5%)排在前五位。文献研究也显示，这几年，多数有就医体验的患者对医院和医生的医疗服务评价在明显趋好，这是许多学者客观研究的结论。但是，不断发生的个别恶性医患纠纷事件的网络爆发式传播，以及部分媒体的偏移性渲染，使社会上产生了医患关系持续紧张的错觉，也困扰了广大医务人员甚至医学生。无数事实证明，只要我们医务人员在工作中德术并举，用心沟通，用良好的心态和正能量积极应对每一个患者和家属，建立起彼此信任关系，医患关系必然持续改善。

在党中央和国务院的有力领导下，2009年以来新医改取得了阶段性的成效，人民群众看病难和看病贵的问题得到一定程度的缓解，打击医闹和处理医患纠纷的法律也更加完善。目前新医改进入了攻坚阶段，我们医学院校和附属医院应该强化社会责任，坚守医学信念，忍辱负重，发挥大型公立医院水平高、规范化及服务强的优势，用积极的作为展示人民医院为人民的良好声誉。同时，我们要更加注重培养适应现代社会的高质量医学人才，大力宣传优秀医务人员的感人事迹，弘扬正气。我们还要发挥人才智力优势，科学研究医改中的卫生和医疗政策及相关难题。医患双方应携手同行，共筑健康中国的美好愿景。

(王锦帆,南京医科大学医政学院)

法治和人文是亘古不变的话题

当前医学人文学科现代化转型尚未完成，处于功能缺位的状态。在漫长的中西方历史中，医患关系一直存在问题。从历史学角度，医学伦理学早期是允许存在医疗伤害的，古巴比伦颁布第一部卫生法典，开始提出用法律的方式，以不伤害医生为标准处理医患纠纷。随后，希波克拉底誓言强调为患者服务等高尚品质。

医学伦理学、卫生法学作为医学人文学的古老学科，在中国与资本主义国家的发展存在差异。我国从明清时期开始随着经济社会文化的发展，医患不信任的案例逐渐增多但并不严重，且由于中医模式

及当时的生命观影响,明代大多数采取调解的方式来解决。直到民国时期,由于中西医的碰撞,医患关系日益紧张,医患诉讼逐渐增多,依赖于行业工会进行医务人员管理,调解医患纠纷。值得一提的是,唐律对医疗过失就有明确的规定,明清时期则有过失杀人罪等判决,“魏则西事件”如发生在大清则按照刑事案件进行处理,同时以诈骗罪处置。但是应该引起注意的是,医学人文在改善医患关系、处理医疗纠纷的历史进程中,至今尚未发挥出明显的作用。

借鉴国外的发展情况,上世纪七八十年代是美国医患纠纷和医疗诉讼案件的高发期,现代意义的生命伦理学、卫生法学也都是从那个时候起源的。同时,有三个基本转变:一是医学伦理学领域,西方医学人文教育伴随着医疗事件的频发而系统化地蓬勃发展,并起到现实改善作用;二是在法律方面,立法不断细化,对医疗纠纷处理的同时,对医疗暴力、医务人员不良行为、第三方调解方式等都有了明确的规定;三是在体制上,切断医患之间的直接经济联系,通过医疗保险等支付方式,协同构建和谐医患环境。对于我国今后的医疗发展而言,形成医学人文共识尤为重要,高校、医院、政府等需要在真正意义上将医学人文放在重要地位,而不仅仅是口号式呼吁,需强化在医学教育、医疗活动中践行医学人文精神。

(李勇,南京医科大学医政学院)

提高人文素养,加强政府监管

医患关系要走出恶性医患纠纷发生率走高的两条根本途径是,提升国民的人文素养和加强政府监控。人文素养包括人文素质和人文修养(教养),人文素质低落的表现是:漠视生命,漠视身体感受,漠视法规;人文教养缺乏的表现是:戾气张扬,暴力横行,权力独大,唯利是图。我们要通过各种途径提倡仁爱远离唯利是图,我们要提倡和善摒弃戾气张扬!我们要营造一个安全而不是危险、安静而不是嘈杂、安宁而不是烦扰、安详而不是躁动、安康而不是病态的生活环境。

当前工作的中心是:第一,要求全社会尊重法律,要求全体公民守法,医院依法经营和依法管理,医务人员依法工作和服务,患者遵法就诊。发生医患纠纷依法处置,相关部门依法严肃处置发生在医疗场所暴力伤医的刑事犯罪行为,切实保证医务人员的生命安全。新闻媒体的相关报道要符合现行相关法规,报道真相和声张正义,对于商业牟利滥用话语权的无良媒体要建立责任追究制度。诊疗工作要

依法,也要善良。第二,有关部门对医患纠纷要研究事前监控、事中处置、事后监管的有效途径,切实改变应对乏力的现状。第三,坚持开展医学人文关怀和医学职业态度的教育,提升医务人员的医学人文素质和医院管理水平。

(刘虹,南京医科大学医政学院)

多措并举,加强科普,解决医患矛盾

在众多的事件中,尽管媒体有推波助澜、火上浇油的行为,对造成当前医患关系紧张负有不可推卸的责任。但是,归根结底,媒体主要是呈现最后的结果,并不是主要原因,民国时期的医患纠纷案件不比现在少,甚至于媒体措辞比现在更加激烈,但当时并未发生像现如今这样的恶性伤医事件,这是需要反思的一个问题。在社会转型时期,不仅仅医患出现问题,各个行业也都出现问题。如果将医患关系模式比作一个患者,目前某一个地方出了问题,不能头痛医头脚痛医脚,而是应该针对整体进行诊疗,需要在各个方面努力。医生一味地对抗,并不是明智的做法,应该更加善待相对弱势的患者。

而“魏则西事件”在一定程度上也反映出医院的科普工作不到位的问题,国内医院网站并没有提供疾病科普、治疗方面等信息供患者进行检索,这就给一些不法分子有了可乘之机,利用患者迫切寻求帮助的心理,做一些非法牟利、甚至威胁健康的事情。因此,医院还需改善医院网站的信息化建设,给大众提供正规的查询途径,加强科普。

(夏媛媛,南京医科大学医政学院)

建立专家库, 让患者掌握合法有效的沟通途径

医患关系紧张,首要原因是医患纠纷处理的机制不通畅。长期以来,医患纠纷,由于患者不能正确认识和理解医疗行为,且对于医疗纠纷的处理和鉴定均是由卫生局和医学会为主导,以至于不能建立良好的信任机制。同时,对于医患纠纷处理的流程时间很长,加上信息公开不够全面,导致患者遇到医患纠纷不知该如何处理,也无法获得权威性医生的建议,也就逐渐丧失了信心。

因此,建立一个科学完善的专家库、疏通一个快速有效公正的沟通机制、形成合法规范的处理方式,是卫生行政部门和高校科研工作者共同努力的重点。让患者能够正确充分地了解自己的病情,解决信

息不对称和急病乱投医的问题;同时让每个人感受到法律制度的规范化以及社会的公平正义,通过合法途径来理性地维护自己的合法权益。

(顾加栋,南京医科大学医政学院)

医疗技术是真本事,医生应当做好本职工作

医患关系是时代变迁、科技进步的一种体现。民国时期,当医疗技术并不发达时,医生有很多时间可以和患者交流、交心。但随着医疗技术的发展、工作事务的增多,在现代医学中,医患沟通明显减少,医生很少与患者之间进行有血有肉的人际交流,而更多地关注疾病。同时,医疗技术的发展也带来一些弊端。由于患者过分信任医疗,一方面对技术崇拜,对医生期待太高;另一方面,对支出风险的顾虑,对角色期待发生变化,导致患者心理失衡,加剧了对医生的不满。

(姚俊,南京医科大学医政学院)

树立正确价值取向,形成公平合理的制度

回顾历史,社会关系主要以一种熟人社会的形式存在,讲究的是邻里乡情。而随着现代技术和信息社会的发展,“互害社会”的现象初显端倪,人与人之间逐渐陌生,人人存在焦虑不安、寻求自保的心理,所有人害怕自己是不良事件的受害者。因此,树立正确的价值取向,可以帮助我们甄别信息的真伪,预防很多风险。其次,要建立公平合理的制度,加强

合法的道德建设,形成一个友善、和谐的社会。

(朱亚,南京医科大学医政学院)

厘清问题,进行思考

从临床心理学的角度,需要思考以下几个问题:第一,医患关系是否真的如此紧张?这是否是媒体大肆渲染的结果?第二,我们要思考陈医生事件中伤害陈医生的患者是否真的有精神问题,对于单方面伤医事件,是否将精神病妖魔化了?就算真的有问题,那么面对这种情况,精神有问题是否就可以逃脱法律制裁?从制度角度,应该采取哪些措施?

(王志琳,南京医科大学医政学院)

冷静思考,积极应对,增加媒体跟踪报道

现在的医生工作时间紧迫,很少能够有精力去关心患者。同时,医护人员在人文素养、法律意识、途径等基本知识方面严重缺乏。对于一线工作人员加强法治、人文教育也越来越重要。此外,面对近期医闹纠纷事件,很多业内人员感慨社会对医护人员不公平,有着种种抱怨,但是很少有人冷静下来思考这些事情发生的背后因素。医务人员信息渠道的不通畅,使得对于恶性事件频发的负面情绪越来越多。因此,媒体需要在伤医事件后续公正性处理的结果和评判上增加跟踪报道。整个社会应给予医疗行业的同事们以支持和希望,抚慰其身心,减少负面情绪。

(朱苏苏,基础医学院)