

如何做一名会防范医患纠纷的好医生

袁金宁

石嘴山市第二人民医院慢病管理中心 13995422001

随着我国改革开放的不断深入，经济建设和医学事业都取得巨大成就。然而，我国医患关系和医患矛盾日趋紧张，因医患纠纷引发的恶性事件常见于媒体。如何认识当前医患关系的原因，如何改善和管理疼痛科医患关系构建和谐医疗氛围，就上述内容讨论如下。

一、认识当前医患关系的原因

（一）“看病贵”是产生医疗纠纷的主因，医疗体制有待完善

尽管国家一直在推行医疗体制改革，也取得了一些成效，但同时看到，国家财政预算中卫生支出占全国卫生总费用的比重逐年下降，而个人卫生支出比重逐年增高。据资料报告全国城镇居民、农村居民基本医疗保障覆盖率达到百分之九十以上，但看病仍需要一定比例自掏腰包。

我国公共卫生资源配置不尽合理。我国城乡人口比例大约为 36% 和 64%，而城乡卫生资源占有比例为 80% 和 20%。在政府对卫生投入日益减少的同时，相应的社会保障却没能跟上或完善。大病患者群体的医疗费用由个人负担数额仍然较大，必然影响家庭生活水平。再加之社会救助无门，自然产生发泄不满甚至憎恨的情绪，从而间接或直接对医患关系产生负面影响。

在医院改革中，政府把医疗机构推向市场，对医疗机构的财政拨款逐年递减，使医疗机构的生存发展，只能靠医疗服务收入和药品收入支撑。前者因物价部门严格控制和价格体系不尽合理，导致医疗服务价格无法体现医务人员的劳动价值。因此，药品收入就成为医院收入的重要来源，形成以药养院，以药养医的局面。这种不科学、不规范的补偿机制，导致一些医院和医生产生片面

追求经济利益的倾向，从而引起群众的不满。加之政府对药品价格监管不到位，管理不规范，许多药品一出药厂价位就被抬高以维持企业生存与利润，在流通领域层层加码后进入医院这个消费终端。由于最后环节是在医院和患者双方完成，患者自然将药价虚高记在医院身上，今年医改将逐渐实现药品零利率的模式，希望能够改善医患关系的一部分矛盾。

（二）患者对疗效期望高，超过当前医疗技术局限

临床医疗是一项高风险的事业，由于目前医学发展水平所限，任何时候达不到 100%治愈疾病水平。有资料显示，国内外一致承认的医疗确诊率为 70%，急症抢救成功率在 70%~80%之间。诊疗护理过程中产生的并发症，是现代医学科学技术能够预见，但后果不能避免和防范。患者还会因自身体质变化和特殊病种，出现难以预料和防范的不良结果。这种医疗意外，医务人员本身和现代医学科学技术所能预见，但不能避免。

现在一些患者和家属认为：只要进医院花了钱，就要获得等值的回报和期望。治疗效果不理想或产生并发症就怒斥医院而产生纠纷。还有一些不良动机的人，有意制造纠纷或使纠纷升级，以谋取钱财。现在流行的“要想富，做手术，做了手术告大夫。”的顺口溜就反映出这种现实。

（三）将医疗行业驱入市场经济，迫使医方“唯利是图”

受市场经济大环境的影响，医院工作重心偏向经济创收，用经济收入评价医院。当医院自己解决资金出现困难，大医院出现以药养医、以耗材养医，前几年中小医院以科室对外承包挂靠，夸大广告宣传医术等，都会引起患者不满而引发医患纠纷。少数医务人员职业道德水平低下，服务态度不到位，出现了索要“红包”，开大处方谋取“药品回扣”等丑恶现象，极大地损害了大多数医务人员和医院的公众形象，导致患方对医务人员的不信任。加之一些医务人员对病人“生冷硬顶”，甚至不尊重病人人格和缺乏沟通意识或技巧，也是造成医患

关系紧张，引发预料纠纷的一个因素。经过近几年的转变工作作风和提高服务质量的行风建设很多方面得到了很大的改善。

（四）媒体寻求卖点，矛盾激化医患关系难统一

新闻监督可以创造一个良好的舆论环境，媒体对医疗领域收受红包、药品回扣、器材回扣等不良现象、医疗纠纷报道，加强医德医风建设，提高医疗服务质量和水平具有积极意义。由于医疗面对 100%的民众，而且近年大批量的报道产生负面效应，激化了广大民众对医疗机构、医务人员不满和不信任情绪。个别媒体为寻求卖点，抢新闻，站在患者一方对医方连续调查，失去新闻工作者客观、公正的态度，在真相大白之前，就作出报道。误导了读者和公众，将患者和医方，特别与医务人员严重对立起来，对建立和谐医患关系造成巨大障碍。因此激化的医患关系难于统一，也为调节原本紧张的医患关系造成巨大障碍，使近年医患纠纷日益增多，甚至出现在医院摆花圈、设灵堂的事件，更甚者近年来出现多起伤医杀医事件。

（五）多因素产生的医患纠纷，用法律途径解决也困难重重

尽管我国卫生立法速度近几年明显加快，但仍不能适应医疗市场的需求。由于实施医疗过程中的很多细节具有复杂多变的特点，而相关法律不能对各个细节或技术操作等标准做出严格的界定。在医疗技术风险高、医疗法律滞后、个别媒体炒作、患者经济困难等诸多因素冲突激化后，医患双方自然站在各自角度评价对方，所产生的医患纠纷或冲突，必然造成医患关系紧张。

由于我国目前的法律法规还存在不足，司法机关处理医患纠纷案件只能根据理解来适用法律。使得同一类医疗纠纷可以用不同的法律、不同的角度、不同的水平解释分析，使得医患赔偿金额有规难循。医方觉得法律无力，患方觉得法律无助。不仅影响法律的严肃性，还会进一步激化医患矛盾，迫使患方躲避法律途径解决纠纷，采取一些过激方式对医护人员侮辱及人身伤害、破坏医

疗机构的正常医疗秩序。多数医院迫于种种压力只能花钱买平安，用高额费用平息纠纷，客观上助长患方得出“闹医院”比用法律解决纠纷更实惠的结果。

二、如何改善和管理医患关系

（一）提高医护人员素质，是改善医患关系的关键

在医疗服务设施、服务流程及细节上要注重人性化，尊重患者的权利和就医意愿，为患者提供温馨、细心、爱心和耐心的服务，认真履行告知义务。制定完善各种知情同意书，实施收费公示制度，加强病历管理。在整个诊疗过程中使患者和家属行使知情权、选择权，也使医患沟通具体化、规范化。医护人员的医疗行为必须保证医疗质量，减少和预防纠纷。建立完善与患者及家属沟通交流的制度规范，对年轻医生要进行沟通技巧培训。要加强医护人员医德医风建设，严格遏制医疗腐败现象，维护医务工作者的荣誉。

（二）有完善医疗规章制度，需要每个医务工作者学会医患关系的沟通技巧

在诊疗过程中，应使医患之间有明确的责任和义务，做到有据可查，有法可依。在出现不和谐的苗头之前，要及时化解，达到和谐的医患关系。科主任要学会引导医患关系的技巧，培养医护人员用宽容的态度看待和处理各种医疗问题，避免思想认识上的片面性和极端化，形成各种利益关系紧张，使医患矛盾突起的局面，才能及早化解医患矛盾。特别应该强调的是，医护人员在营造好和谐医疗氛围方面能够起到关键的作用。

医患关系处理不当轻则会导致投诉事件，严重的就会引发医疗纠纷。

医疗纠纷已成为近年来社会热门而沉重的话题，也是司法实践中有关人身损害赔偿案件的热点和难点。已引起了社会各界人士、医务工作者、法律工作者以及电视、报刊等传媒的广泛关注。如何正确防范与处理医疗事故，维护医患双方的合法权益和医疗秩序，保障医疗安全，维护社会稳定，促进医学事业的健康发展，这无疑是一道摆在我们全体医务工作者和法律工作者面前的严峻而现实的课题。

一、什么是医疗纠纷？

医疗纠纷：就是指由于病员及其家属与医疗单位双方对诊疗护理过程中发生的不良后果及其产生的原因认识不一致而酿成的纷争。

医疗纠纷分为“有过失的医疗纠纷”和“无过失的医疗纠纷”两种。

所谓有过失的医疗纠纷就是指：病员的死亡或伤残等不良后果的发生是由医务人员的诊疗护理过失造成的，但双方对这种不良后果的性质、程度以及处理结果等方面存在不同的看法而引起的纠纷。

所谓无过失的医疗纠纷就是指：病员的死亡或伤残虽然发生在诊疗护理过程中，但这种不良后果的发生并不是由于医务人员的过失行为所导致的，但患者或其家属却认为医务人员有过失应承担责任而酿成的纠纷。从狭义上说，后一种“纠纷”并不是真正意义上的医疗纠纷，只有前者才是属于医疗事故性质的纠纷。下面我们要讨论的也主要是这一类纠纷，即构成医疗事故的纠纷。

二、医疗纠纷产生的原因有哪些？

原因是多方面的，主要包括以下几个方面：

1、人类对生命科学的认识还有限，还存在许多的未知领域。首先，人类对许多疾病的认识还处在探讨和摸索阶段，很多疾病的病因、发病机理尚未完全明了；其次，许多疾病的疗效还存在着一定的不确定性。

2、医疗科学的高风险性。医学是一门高科技、高风险且实践性很强的科学，在人类医学发展的历史长河中，除了成功，也有挫折和失败，它们如影