

核心提示

近年来,随着医患纠纷不断增多,医患关系成为当下的社会热点之一。医生和患者本该是共同抗击病魔的亲密“战友”,缘何变得越发不信任彼此?

向左走? 向右走? 医患关系路在何方

□晨报见习记者 杨阳 韩文雪

患者:众说纷纭 看法各异

“我到医院看病,医生就该想法儿给我看好病。医生是为患者服务的,我花钱买你的服务,我花了钱你不好好给我看病就不行。”市民张先生首先表达了自己对医患关系的看法。

市民郭女士说:“我每次去看病都得排队,每天看这么多病人,医生也不容易。我是老师,我一个学生的母亲是医生,老加班顾不上管她。她在作文里说,医生太忙了,自己将来做什么都不做医生。”

谈起医患关系,市民李女士认为,医生这个职业具有一定危险性。“记得2003年非典时期,我们都不敢出门,医生天天得和非典患者打交道,最后还牺牲了好几个。有的病治不好也不能都怪医生,绝症到哪儿都治不好。医生也不是神仙。”

“干啥的都有好人坏人,现在有些医生就是医德不好,钻钱眼里了。一进门就让你做一堆检查,

最后也说不出个所以然来。”市民杨先生说,“一次我胃痛,去新区一家大医院,医生啥也不问,就给我开了好几百元的检查项目和药,后来我换了一家医院,那儿的大夫给我开了20多元的药就治好了。还是得看人。现在我们全家不舒服,都是找后来的那个大夫看,其他医生我信不过。”

而市民李女士则认为,目前我市医术好的大夫越来越少,有时花很多钱也看不到病。“有些医生缺乏责任心,不把患者的痛苦放在心上。这种职业麻木很可怕,我认为它是导致医患纠纷的根本原因。”

市民赵先生说,“有的医生很‘菜’。几年前,我父亲患了肝癌,医生说做手术没事儿,我们相信了。我父亲是走进医院的,手术后再也没有走出医院。不是患者不理智,是医生无能。”

……

医务工作者:脑袋中的那根弦时刻紧绷着

“每天早上一到单位,我脑袋中的那根弦时刻紧绷着。现在医患关系这么紧张,这到底是怎么了?”市中医院的罗医生感叹道。

罗医生说,一次某位医生接诊了一位老太太,根据对方的症状,医生初步判断其心脏有问题,建议她住院观察并做心电图检查。然而患者认为医生小题大做,坚决不住院、不检查。谁知回去的途中,老太太心脏病突发。后来,老太太的儿子来医院闹事,质问医院老人的病这么重,为何不让老人住院,指责医生不负责任。“有时根据患者的病情诊断,医生建议对方做必要的检查,可部分患者认为医生想赚他们的钱,坚持不做;也有些患者病情较轻,无须做更多检查,可他们反而会认为医生对他们不够重视。我们真的很为难!”罗医生无奈地表示,还有部分患者因其所患疾病没有痊愈或没有达到期望的疗效,就认为责任全部在医生。“受医学水平和医疗技术所限,诊治过程中存在风险和意外。有时因为医患纠纷,还有患者家属限制医务人员人身自由的事情发生。如今,医生普遍感到工作压力巨大,唯恐出什么纰漏,惹来不必要的麻烦。”

罗医生的父母都是医生,在家庭的影响下,她也走上了学医之路。“刚参加工作那几年,医患关系很和谐。患者配合医生治疗,对医生充满尊敬和感谢。”罗医生说,近几年来,医患关系不断恶化。患者对医生不信任,医生对患者也很无奈。“现在医务工作者的子女中,学医的越来越少。据我所知,自2000年以来,我们医院每年都有七八名职工的子女参加高考,但报考医学专业的只有一人。”

在市中医院康复中心护士站,记者见到了正在埋头整病历的薛永杰护士长。记者说明来意后,薛护士长谈起了自己从业十几年来的一些感受。

“说到层出不穷的医患纠纷,我们也有许多不为人知的苦衷与委屈。”薛护士长说,“我所在的康复中心有70多位病人,可护士加上护士长一共才12人。白班和夜班两班倒,平均一个护士每天要连续工作12小时,同时照顾十多位病人。我们每天不停地查房、取药、记账,为患者打针、输液、翻身、拍背、做康复训练等,工作繁琐,苦累更不必说,然而一些患者及其家属对我们的工作不认可,让我们非常委屈。”

“有一次,一个病人的家属把衣服、鞋子、餐具、食物、生活用品等全部堆在病房的地上,很不卫生,也影响病人的康复。我们的护士帮患者把病房内的物品都摆放整齐。想不到当天晚上我接到了患者家属的电话,对方劈头盖脸就是一顿臭骂,说我们随便动了她的东西。当时我的眼泪就下来了。上小学的儿子在一旁看到,问我,‘妈妈,她为什么骂你?’我一时间竟不知该如何回答。”薛护士长回忆说。

“再苦再累我们都不怕,只要患者能够理解和信任,我们认为就值了。”一位姓郑的护士说:“我曾经遇到一位老大爷,他的老伴在医院照顾他。一次,这位患者需要临

时加输一瓶浓氯化钠,已告知病人及其家属,并征得他们同意。等老人其他药物输完已是凌晨3点,看到老两口正在熟睡,我没忍心叫醒他们,而是直接给老人挂上了这瓶浓氯化钠。第二天早上,老太太交费时看到这项费用,硬是说没输过这瓶药,无论我怎么解释她都不信。最后,我们科室承担了这项费用,虽然只有三元钱,但患者和家属的不信任让我们伤心。更过分的是,这位老太太还鼓动其他患者家属来闹,说只要和医院闹,医院就会退钱。结果,接下来的一天,护士都在不停地和前来要求退钱的病人家属解释情况。”

“这件事情之后,我们每给病人输一瓶液,都需要病人或其家属签字。哪怕是半夜,也要把他们叫醒,这真是没有办法的办法。”郑护士无奈地说。

“要想改善医患关系,我觉得最重要的是提高人们对医院或医生的信任度,只有彼此信任,医患关系才能得到真正改善。”市民韩先生说。

卫生部门: 无责任赔偿增多, 医患双方都受损

面对目前的医患关系,市卫生局医政科郝科长表示,现在医生与患者之间很不好相处。

她告诉记者,出现医患纠纷一般有三种处理途径:患者和医院自行协商;医疗事故鉴定;民事诉讼。然而,真正出现医患纠纷时,通过医疗事故鉴定和司法途径来解决的并不多,以经济赔偿解决医疗纠纷仍是目前医患纠纷的主要处理方式,一旦发生纠纷,患者及患者家属索要的经济赔偿数额也越来越大。

她曾看到过一家医院被人在大门口挂起了横幅,走近想了解具体情况时,听到旁边的人在议论,“现在哪儿死人都没事儿,就医院不能死人,死了就得赔钱……”医院方面无责任赔偿增多,导致一些医院和部分医生不敢接诊一些疑难重症患者,或是在治疗中只敢采取比较保守的治疗方式,长此以往,最终受损失的还是广大患者。

郝科长认为,近几年医患纠纷频繁发生,究其原因是多方面的。一方面,部分医护人员缺乏沟通技巧,言语失当,态度生硬,令患者难以接受;另一方面,患者对医院的期望值过高,不理解有些疾病是当今医疗水平所不及的,认为既然来到医院,就必须治好病,有些患者花了钱没看好病,就对

已经消耗的治疗费用等产生不满,这些都会引起医患纠纷。

然而,在部分医患纠纷中,医院确实没有过错,由于患者及其家属采取了过激行为,医院迫于各方面压力,为了息事宁人,也只能做出经济赔偿,以求尽快了事。

郝科长表示,目前卫生部门正在积极协调各相关部门,按照司法部和卫生部的要求,建立医疗纠纷第三方调解机制,这样对改变原来医患之间协商对立,及患者对卫生行政部门调解的不信任有积极作用。

同时,医疗纠纷第三方调解机制还可以改变医疗诉讼费时、费钱的现状,在“中立、公正、无偿、效率”的前提下,可有效缓解医患之间的对立和冲突,及时化解医患矛盾,保障医学的健康发展。

律师: 重在沟通 换位思考

针对目前医患关系紧张,医患矛盾突出,医患纠纷逐渐增加等现象,我市淇滨区法律援助中心的董谷平律师表达了她的看法。

董律师认为,医患冲突有着复杂的社会和经济根源,医患双方不信任、信息不对称、供需有矛盾是目前医患纠纷产生的主要原因。

目前,医患双方产生纠纷,基本有三种解决途径:1. 与医院方面协商解决并签订协议;2. 申请由卫生行政管理机关处理;3. 到人民法院提起诉讼。

“由于现在的患者普遍认为,卫生行政部门和医院是一家人,对其缺乏信任;打官司更是耗时耗力,在时间、精力和金钱上投入成本过大,负担不起。在这种情况下,患者方面一般会选择和院方协商解决,一旦协商不成,部分患者或其家属就会采取比较极端的方式,例如打骂医务人员、围堵医院等。通过这种所谓的‘捷径’迫使医院就范。即使某些情况下,责任不在医院,但是医院面对纠纷,面对多重压力,也只能委曲求全、赔偿了事。”董律师说道。

董律师表示,如今,到法律援助中心咨询有关医患纠纷各环节问题的市民是越来越多了,但真正对簿公堂的很少。

“其实,在我看来,解决医患纠纷还是应该以调解为主。医患双方在相处的过程中,一定要加强沟通,增进相互理解与信任的程度。医院方面要开诚布公,完整及时地向患者及其家属提供他们应该了解的有关信息,以免患者及其家属的猜疑。同时,患者也要信任医生,积极配合医生治疗,双方共同努力,战胜病魔。”董律师说,一旦医患双方产生矛盾,要学会换位思考,“将心比心,多体谅对方的难处,或许就不会产生那么大的误解了。”

“如果出现医疗纠纷,若是院方的责任,医院应该积极采取补救措施,寻求妥善的解决方法;如果患者无理取闹,采用极端的方式干扰医院正常的工作秩序或对医护人员进行人身攻击,那就是违法,甚至构成犯罪。”董律师表示,面对医患纠纷,需要冷静和理智。

