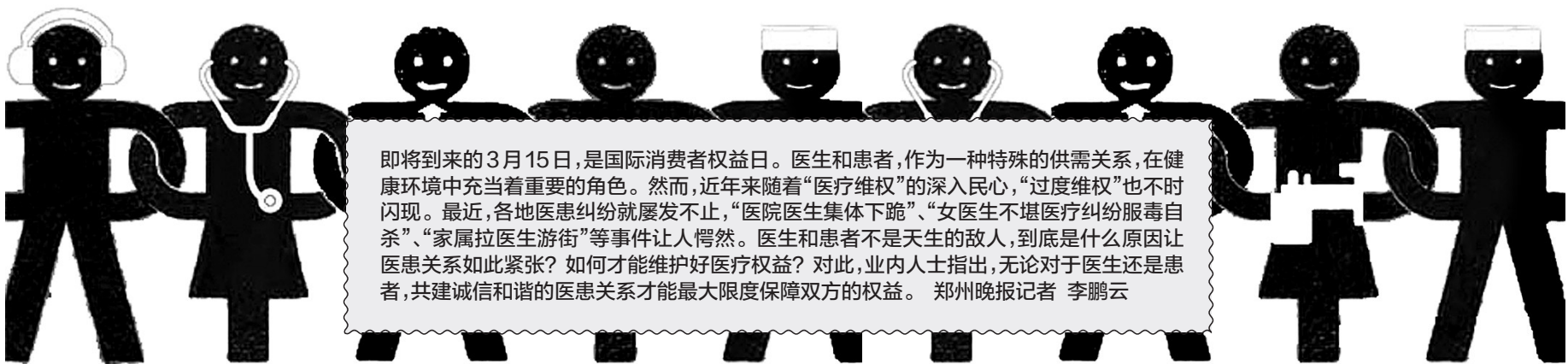


# TOP 养生 | 健康最亮点

## “医闹”不是解决问题的利器 理解+沟通 医患携手斗疾病



即将到来的3月15日,是国际消费者权益日。医生和患者,作为一种特殊的供需关系,在健康环境中充当着重要的角色。然而,近年来随着“医疗维权”的深入人心,“过度维权”也不时闪现。最近,各地医患纠纷就屡发不止,“医院医生集体下跪”、“女医生不堪医疗纠纷服毒自杀”、“家属拉医生游街”等事件让人愕然。医生和患者不是天生的敌人,到底是什么原因让医患关系如此紧张?如何才能维护好医疗权益?对此,业内人士指出,无论对于医生还是患者,共建诚信和谐的医患关系才能最大限度保障双方的权益。 郑州晚报记者 李鹏云

### 患者诉苦 挂号“一上午” 诊病“一句话”

前段时间,6岁的小华发现自己脸上和身上忽然出现很多红点点,后来父母带她到当地医院就诊,医生说是患了过敏性紫癜,只能吃药控制。可吃了一段效果不好,心急的父母决定带着小华到省内的大医院来治疗。“我们是从外地赶来给孩子看病的,凌晨3点就从家里往这儿赶,早上7点多到,挂号处说专家号挂

完了。我们从外地过来不容易,就想给医生求求情,看能不能加个号,给孩子看看病。可医生不但不理解我们的心情,还说要大家都这么加号,那我们这一天都别吃饭了。”

为了给小华看病,他们在门诊处焦急地等到下午1点。“好不容易轮到,可病情还未说完,医生药单都开好了。”小华妈说,自己不断争

取时间问一些发病原因,但医生一句“病因不好说”就给打发了。

“其实我们也理解医生看了一上午病人,很辛苦,也着急下班,但是我们病人看一次病不容易,医生也要替我们想想。”同样来医院看病的老张说,“医患之间都是些小问题,可这些小问题累积起来一旦遇到爆发点,就会爆炸。”

### 检查多 让人不舒服

正在候诊区等待的胡奶奶向记者诉苦道:“今早到医院,我已经做了5项检查,孩子现在给我去排队准备接下来的检查,我老胳膊老腿的,这样走一圈感觉骨架子都快散了。”

胡奶奶的家人告诉记者,奶奶是因为早上头晕才来医院检查的,家人也理解做检查是为老人好,但是检查的地方不集中,来来回回地跑,实在是太麻烦。“有子女的还可以帮着跑跑,你说

没子女的怎么办?要遇上哪个医生态度不好,患者急躁的心情就更容易爆发了,真成了医疗纠纷,一般协商的都是医院自己的人,让我们怎么相信?”胡奶奶的女儿说道。

### 医生委屈 患者多医生少 难免顾此失彼

郑州市儿童医院医务科相关负责人认为:“随着人们健康意识的增强,许多人不管大病小病都会到医院做检查诊治,但由于医护人员紧缺,特别是儿科医院

的医护人员更是缺口很大,导致现今医院医护人员工作量越来越大。可以说,如今的医护人员不仅仅从事脑力劳动,还要从事体力工作。工作没有双

休日,不能正常上下班,每天还要24小时随时待命,对急诊、重症患者进行救治。在如此巨大的工作压力下,总会出现疏忽的地方,从而顾此失彼。”

### 期望值过高 把医生当成“神仙”

“许多病人来到医院,就认为医院一定能够,也必须将他们给治愈。可是从中医上来说,人的体质本来就各不相同,同一种病不可能每个人按照同一方法治疗就能取得同样的效果,总会出现一定的差异。这时候患者应该配合

医生进行治疗,而不是对医生进行谩骂甚至殴打。”郑州市中医院相关负责人说。

一方面是患者缺乏对医生的理解,另一方面随着医疗技术的发展,人们对医疗服务水平和质量要求越来越高,对医生治疗结果的

期望值也越来越高,许多患者家属在治疗之前,将医生当做万能的“神仙”,只能妙手回春而不能出现任何的差错。由于患者和家属的维权意识不断增强,一旦治疗效果不能达到他们的预期,医疗纠纷也就随即发生。

### 解决之道 多些沟通缓解矛盾

其实医患之间的许多矛盾,只要通过一些简单的沟通就能很好地处理。类似于给孩子打针这种工作,因为孩子的血管本来就比较细,很难做到一针见血,可能会扎第二针,甚至是第三针。可是父母心疼孩子,看着孩子被扎了那么多针都还没见血,肯定会有情绪。其实如果在第一针未见血时,护士给孩子家

属一个眼神,不仅可以让孩子家属感到你和他的交流,同时你还能发现孩子父母的情绪改变。如果在第二针还未能见血,这时护士就应该主动和孩子家属沟通,这样能够平息他们的情绪,同时也可以了解到他们目前的工作,更好地进行接下来的工作,如此就能很大程度上缓解和孩子家属之间的矛盾。

### 多点保障让人放心

为了保障医患双方的权益,我省卫生部门也积极行动,除了贯彻相应的规章制度外,通过医院评审评价,促使医院加强医疗服务管理,督促医疗机构认真执行各种诊疗、护理技术规范,严格执行核心制度,从源头上防止和减少医疗事故、差错的发生。督促医疗机构进一步强化服务意识,

改善服务态度,提高服务水平。同时,督促医疗机构不断完善患者投诉渠道,提高患者的满意度。

此外,净化医疗服务环境,并加强医疗机构安全防范体系建设,如医疗机构建立健全保卫机构和保安队伍,落实必要的经费,配备必要的装备器材,提高自防能力等。

记者从河南省卫生厅医管处了解到,根据相关法律法规规定,处理医疗事故有其完整的方式及程序。

维权怎么做

#### 一、处理方式

1. 医患双方可以自行协商解决。
2. 可以申请医疗纠纷人民调解委员会调解。
3. 可以向县级卫生行政部

门申请处理。

4. 也可以直接向人民法院提起诉讼。

以上四种方式,可由当事人(方)随意选择。

#### 二、禁止行为

同时,为保证医疗纠纷的顺利解决,保证医疗机构的正常工作秩序,还明确规定,患者及其家属对医疗行为有异议的,应当通过合法途径表达自己的意见和要求,禁止有下列行为:

1. 限制医疗机构工作人员人身自由,或者侮辱、威胁、伤害医疗机构工作人员。

2. 损毁、抢夺医疗机构的财物、医疗文书。

3. 设置障碍或者以其他形式堵塞交通、妨碍他人就诊。

4. 违规停尸、私设灵堂、摆放花圈、焚烧纸钱、燃放烟花爆竹等。

5. 聚众滋事,破坏或者干扰医疗机构的正常秩序。

6. 其他危害医疗秩序的行为。

郑州圣玛妇产医院

金水植得口腔门诊部

郑州集美整形美容医院

河南大学眼科中心 普瑞眼科医院

### 诊疗科目

妇产科  
妇女保健科  
儿科门诊等

(豫)医广[2013]第01-07-012号

地址:郑州市农业路3号  
联系电话:0371-66903333

### 诊疗科目

口腔科

(豫)医广[2013]第07-24-356号

电话:400-0371-133

植得口腔地址:郑州市第五路花园路交汇处东北角金融广场

### 诊疗科目:

外科门诊 口腔科门诊  
皮肤病专业 医疗美容科  
中医科门诊 医学检验科  
麻醉科 X线诊断专业  
心电图诊断专业 超声诊断专业

(豫)医广[2013]第07-05-336号

0371-60907777 www.jmzx-hn.com  
地址:西大街238#(与管城街交会处)

### 诊疗科目

宇航飞秒激光治近视  
白内障专科 儿童眼病专科  
眼底病专科 青光眼专科  
角膜病专科 眼外伤专科

(豫)医广[2013]第06-19-296号

0371-60195888 www.p0371.com  
医院地址:郑州市东明路与纬四路交汇处