

新医改背景下医患纠纷研究

宦起民

中国人民解放军联勤保障部队第962医院质量管理科(军队伤病员管理科)

DOI:10.32629/bmtr.v2i3.1667

[摘要] 在构建社会主义和谐社会的过程中,医患和谐关系是重要的组成部分。然而近年来,在新的医疗改革背景下,患者对医疗机构的附加值需求大大增加。许多医院无法跟上形势的变化,管理体系不断恶化,医患关系日趋紧张。这给医院工作带来了巨大挑战。据卫生部的一项数据调查显示,中国医疗机构之中医患纠纷的发生率正在急剧上升。本文以中国人民解放军联勤保障部队第962医院为例,从影响新医改过程中医患和谐关系的问题入手,并结合国内外经验提出了相关建议。

[关键词] 新医改; 医患纠纷; 对策

中图分类号: R197.324 文献标识码: A

Research on Doctor-patient Disputes under the Background of New Medical Reform

Qimin Huan

Quality Management Department of the 962th Hospital of the Joint Logistics Support Force of the Chinese People's Liberation Army, Heilongjiang, Harbin Province

[Abstract] In the process of building a harmonious socialist society, the harmonious relationship between doctors and patients is an important part. However, in recent years, in the context of the new medical reform, patients' demand for added value from medical institutions has greatly increased. Many hospitals are unable to keep up with the changes in the situation, the management system continues to deteriorate, and the doctor-patient relationship is becoming increasingly tense. This has brought great challenges to the work of the hospital. According to a data survey conducted by the Ministry of Health, the incidence of doctor-patient disputes among Chinese medical institutions is rising sharply. Taking the 962th Hospital of the Joint Logistics Support Force of the Chinese People's Liberation Army as an example, and starting with the problems affecting the harmonious relationship between doctors and patients in the process of the new medical reform, this article puts forward relevant suggestions based on domestic and foreign experience.

[Key words] new medical reform; doctor-patient dispute; countermeasure

引言

随着中国经济的快速发展,医疗卫生体制改革逐步加强,公众对于健康的自我保护意识逐步增强,这也是为什么人们对当前医疗卫生服务水平提出更高要求的原因。新医疗改革体系的正式引入和改革的逐步深入,在一定程度上解决了就诊困难和费用高昂的问题,这也间接导致医患关系日益紧张,医疗纠纷激增^[1]。这些问题严重影响了医院的正常运转。因此,适当地处理医患危机,建立和谐的医患关系具有很现实的意义。在这方面,分析和探讨争端产生的原因和对策非常重要。

1 当前医患关系现状

作为人际关系的一种形式,医患关系中有五种类型的关系。一种主要表现为民事法律关系的法律关系,另一种是医疗活动产生的经济关系,第三种是信任关系。与医生和患者之间通常的法律合同不同,它们不依赖法律约束,而是基于医生和患者之间的相互信任。第四,道德关系,早于法律存在,并且相对独立于法律;第五,医生和患者的利益,也体现了社会整体利益的一致性。当前,中国紧张的医患关系受新医改政策局限性,少数医院和医务人员的最大关注以及医患信息不正确

等因素的制约^[2]。这种信任的破裂导致了频繁的医疗纠纷和严重的医疗伤害。过去,中国处理医疗纠纷的法律制度存在缺陷。难以获得医疗纠纷的证据和法律。结果不能使医生和患者都满意,并且对矛盾激化构成了隐患。新医疗改革政策出台后,中国实行“三调整一保险”制度,暴力伤害医生的治疗机制与以往相比有了明显改善。但是总的来说,中国仍然面临愈演愈烈的医疗纠纷,医患之间,医患之间的紧张关系。

2 产生医患纠纷的主要原因

(1) 医务人员问题。众所周知,社会上的每个部门都一直非常关注医疗行业,但

是有一个解决公共或私人医患危机的系统是完善的。医务人员通常在医患关系方面缺乏法律和文化教育,导致缺乏对患者的人道待遇缺乏有效的沟通技巧和法律知识,对医患关系的处理不令人满意以及在新的医疗改革下纠纷不断增加。大多数医务人员并没有真正适应新的医疗模式^[3]。他们缺乏热情,服务态度不积极,也不重视“以患者为中心”的服务理念。另外,由于医疗工作的无限增加和繁重,医务人员没有时间与学生及其家人进行沟通,导致被投诉从而和患者之间产生纠纷。(2)患者问题。新的医疗改革减轻了患者的一些昂贵且棘手的医疗问题。中国的医疗保障体系在不断完善,但是医疗机构对服务水平和服务质量的要求也越来越高。此外,随着社会的严重老龄化,年轻人的劳动压力继续增加,一些主要疾病的发病率也在增加^[4]。为了获得高额赔偿,一些患者对医院的运作秩序造成严重影响,导致产生越来越严重的医患危机,对医疗保健系统产生严重的不利影响。(3)政府问题。①财务投资不足。新的医疗保健改革措施是政府对医疗保健行业的宏观调控措施的一种措施,该措施在一定程度上限制了医疗机构的过度药品推销,并加剧了医患之间的紧张关系。新的医疗改革取消了药物奖金,改变了传统的依靠药物支持医生的模式,并减少了医院收入。而随着医生收入的减少加上有关部门的医疗监督不足,经常导致腐败,例如吃拿回扣等问题的出现。从而使得患者对医务人员失去信任,医患危机越来越严重。②医疗保险制度不健全。中国的医疗保障体系正在不断完善,但是许多重大疾病的健康保险并未涵盖许多药物。患者只能负担大部分或全部昂贵的医疗费用。这导致患者经济上的压力骤增,自然而然的将情绪施加到了医务人员身上^[5]。③相关法律法规不完善。《医疗事故处理条例》有三种解决医疗纠纷的方法:咨询、卫生行政部门的调解和法院诉讼。但是,这三种解决方案在实际操作中都有一些缺点。例如医院为了避免扩大对医院自身的影响,花费大量金钱来消除与患者谈判达成的纠纷,加剧了医患之间的紧张关系。由于卫生行政部门与医院之间的关系,一些地区卫

生行政经理还担任医院职务,因此患者认为这是不公平的,无法获得患者的信任^[6]。

3 构建和谐医患关系的对策

(1)增加政府财政投入。医患之间的和谐关系是创建和谐社会的重要组成部分。过度的市场管理将增加医疗机构的盈利能力。因此,医疗机构需要得到国家和政府的有力保护。但是,金融投资不是盲目的投资或全面投资,而是旨在从重点和国情方面保护公共卫生和对初级卫生保健机构的投资。(2)完善医疗保障体系。完整的医疗保障系统不仅可以解决“困难而昂贵的治疗”问题,而且可以提高患者对医疗服务的满意度,从根本上缓解医患冲突。一是确保在全国范围内全面覆盖新型农村合作医疗体系。该措施应分为两个方面:政府应增加投资,同时增加农村合作医疗保险的支付水平。二是继续做好城镇职工基本医疗保险。解决我国医患纠纷的主要方法是民事诉讼,卫生部的行政仲裁和医患协商。建立第三方仲裁平台,由专家负责相关的仲裁工作,提高医疗纠纷解决效率。医院要积极完善第三方干预机制,妥善处理医患纠纷,制定务实可行的医患纠纷解决方法。(3)加强医院管理体系。①在协调医疗卫生项目中发挥政府带头作用。在地方卫生计划中,政府可以制定整体计划,合理分配医疗资源,充分发挥基层医疗机构的作用,并指导患者“将较小的疾病纳入社区并进入医院”。应减轻医患之间的矛盾。②加强对医务人员的职业道德教育。为了解决医患之间的矛盾,有必要不断加强医护人员的职业道德教育,增强患者对医生的信任,解决信息不对称引起的矛盾。(4)完善医疗法律制度的建立。和谐的医患关系必须得到健全的法律法规的支持。清晰明确的法律法规可以有效减少因法律定义不明确而引起的医患冲突。法治国家是建设社会主义法治国家的基本要求。医生和患者都必须学会使用合法武器来保护自己。但是,当他们接管“武器”时,必须小心不要过度保护而忽视对方的合理诉求,从而引起医疗纠纷。在医患关系中,患者处于相对较弱的位置。法律主张保护弱者,但随着暴力医

疗事故的继续发生,国家应出台适用法律以保护医务人员的合法权益。医生应被定期教育相关法律法规,增强自身法律知识,灵活适用于医疗纠纷,利用法律说服人们,让患者了解真相,达成共识。作为患者,必须不断加强法律知识。发生纠纷时,合法维护其自身诉求合理性,正确处理医疗行为,弄清高风险和不确定因素,了解个人和疾病有所不同的治疗效果,正确处理纠纷和冲突,保护自身的合法权利。(5)规范媒体方向舆论导向。媒体是医患关系的特别联络者,舆论的引导将对医患关系产生更大的影响。媒体了解医疗实践的风险和复杂性,利用其自身的沟通功能发挥积极的指导作用,确保相关报道的客观性和准确性,有关责任的医患纠纷的报道以及需要提高认识并建立医生与患者之间的关系。相互了解可以帮助减轻医生和患者的危机。

4 结论

总之,在新的医疗改革的背景下,医患纠纷将对医疗机构和患者本身产生重大负面影响。因此,需要社会各界的共同努力以防止医疗纠纷。围绕新医疗改革文件中提出的以患者为中心的主题,政府、医疗机构和患者应合作以提高整体服务质量。有必要不断加强医患之间的沟通和理解,并通过良好的医疗服务体系不断提高医疗水平。只有这样,纠纷才能彻底消除,才能建立和谐的医患关系。

[参考文献]

- [1]徐慧婕.医患纠纷的成因与思考[J].医院管理论坛,2017,34(11):31-33.
- [2]王雅竹.医患纠纷的特点及预防机制[J].中国医药指南,2017,15(30):292-293.
- [3]张永,李万立,章弦.新医改政策下构建和谐医患关系的思考[J].中国卫生质量管理,2017,24(04):114-115.
- [4]屈耀伦,胡永寿.关于新医改政策下构建和谐医患关系的思考[J].卫生职业教育,2016,34(23):149-151.
- [5]王美玲,余行俭,赵永旗.新医改环境下医患纠纷防范措施研究[J].中国卫生标准管理,2014,5(06):105-107.
- [6]顾佳亮.新医改背景下构建和谐医患关系对策研究[D].华东政法大学,2013.