



医护人员希望患者能够体谅自己的辛苦,多一份理解和信任,而患者希望医护人员重视自己的病情,多一份耐心和关爱。和谐医患关系的基础是医患双方相互尊重、彼此信任。医患之间需要换位思考,需要尊重、理解和沟通。带着如何更好地达到医患和谐,记者采访了相关职能部门负责人、医院管理者和市民群众,期待通过我们的关注,传达医患和谐构建过程中的不同声音。

# 医患和谐大家谈

本报记者 周娟 张伟 郑磊

## 医患和谐的关键:理解和信任

医患之间的理解和信任,是构建和谐医患关系的关键。医患之间的沟通应该是心灵的沟通和感情的沟通。医务人员设身处地地为患者着想,才会赢得患者的尊重和认同,同时,医疗活动具有高技术、高风险的特点,在治疗中会有发生意外的可能,患者也要信任和理解医务人员,和谐的医患关系才能建立。

近年来,郑州市卫生局一直在积极推动省会构建和谐医患关系的步伐。除了开展医院管理年活动,更是积极打造省会“平安医院”,同时还开展了“廉医 诚信 为民 和谐”医院和“人民健康好卫士”的评选等活动,进一步优化了医疗机构执业环境,增强了医务人员的责任感和服务意识。如何促进医患之间的信任和理解,构建和谐医患关系?记者就此采访了郑州市卫生局医政处处长赵学勇。

“医务人员和患者之间需要互相信任、互相尊重、互相理解、互相帮助。”郑州市卫生局医政处处长赵学勇说,医疗服务救死扶伤、治病救人,患者就医治病,从一定意义上讲,医务人员和患者之间有一个共同目标就是要战胜疾病,减少痛苦,保障健康和生命安全。从总体上看,医患关系和谐是主流,但也存在着不和谐的现象。

“当前医患关系不和谐、医疗纠纷有所增加的原因是多方面的,既有医疗保障制度不够完善,医疗资源配置不合理,医院补偿机制不到位等体制、机制的问题,需要有关各方共同努力,不断深化医疗卫生体制改革加以解决,也有复杂的社会因素。”赵处长认为,其中一个重要的原因是医患之间缺乏信任、缺乏理解,不能换位思考。患者对医疗服务缺乏风险意识,对医院和医生的期望值过高。

对此,医患之间的沟通应该是心灵的沟通和感情的沟通。医护人员要和患者加强沟通,增进理解,正确引导患者的期望值。患者也要积极配合医护人员的治疗,医患坦诚以对,最终会互相理解。

尊重患者、理解信任医务人员,是构建和谐医患关系的关键。只有医务人员充分尊重患者的知情权、选择权,建立良好的医患关系,才能使患者积极支持、配合诊疗工作,才能推动医学事业的发展。医疗卫生事业是文明、进步、崇高的事业,医务人员从事的是治病救人、救死扶伤的神圣工作,医疗活动又具有高技术、高风险的特点,应该受到全社会的尊重,患者要信任和理解医务人员。

医疗机构要坚持为人民健康服务的办院宗旨,建立和完善医患沟通制度、投诉处理制度,强化依法执业意识,维护医患双方的合法权益。任何医疗纠纷,不管发生的原因如何,均要依法按程序处理,原则问题不避让,不妥协。同时,医疗机构要配合相关部门对医托、医闹现象坚决予以打击,维护和谐的就医环境和正常的医疗秩序。

构建和谐医患关系,需要政府主导,依法治理,社会支持和医患双方的共同努力,赵处长强调,作为医疗服务的主体,希望医院管理者和广大医务人员要坚持以人为本的服务理念,切实加强医院内部管理,落实核心医疗制度,不断提高医疗质量,确保医疗安全,努力为患者提供安全、有效、方便、价廉的医疗卫生服务,为构建和谐社会做出更大的贡献。



## 医患和谐的桥梁:沟通与交流

体贴患者的疾苦、了解患者的需求、听取患者和家属的意见,多与患者沟通交流既是医护人员的职业需求,也是建立和谐医患关系的桥梁和基础。医患之间真诚交流,更有助于患者了解病情,让医患双方互相理解、相互尊重。

作为医患和谐的主体之一,患者眼中的就医环境是怎样的?患者又是如何看待医患和谐的呢?记者采访了省会部分医院的就诊患者。



## 医患双方的关系:亲人和“战友”

医患之间应该是共同面对疾病的“战友”,双方有着共同的利益,也会有矛盾,但是决不能把两者对立起来。医生和患者惟有互相配合、多多沟通,才能最大限度地战胜病魔,彼此不和谐只会有害而无益。

医疗机构是为百姓健康护航的堤坝,医务人员是治病救人的使者。医患和谐的关键是医疗机构要履行服务者的义务,要转变服务理念,体恤患者,尊重患者。郑州部分医院的院长谈了他们的看法。



### 让患者明明白白就医

“医生是‘白衣天使’,他们承担着很重的社会责任。”郑州市第二人民医院院长李生建说,把病人当朋友,这也是构建和谐医患关系的重要措施。

李院长认为,医患之间的沟通应该是心灵与感情的沟通。总的来说,患者容易产生不满意的地方,一是服务质量,二是医疗费用。只要医务人员设身处地地为患者着想,把病人担心的事情讲清楚、说明白,帮助患者选择既保证医疗质量,又能够减少费用支出的治疗方法,人心换人心,患者必然会理解医务人员,这样才能建立一种和谐的医患关系。除了在院内接诊,医护人员还可以上街头、深入社区、免费为市民检查,宣传健康教育知识,同时以各种方式帮助贫困地区,真正成为患者的亲人。

“当前医患关系紧张、医疗纠纷增加的原因很多,有医疗资源不足的原因,有医院医疗质量不高、服务态度不好的原因,也有其他的社会因素。”郑州市第三人民医院院长、党委书记王志余说,一个重要的原因就是医患之间缺乏信任和理解,没有做到换位思考。

王院长认为,要想建立和谐的医患关系,医院首先要打扫好自己的“卫生”,杜绝行业内的不规范行为,建立行之有效的“问责制”,为构建和谐医患关系营造一个良好的社会氛围。

“医院必须眼睛向内,正视并克服自身的不足,不能一味地抱怨患者不理解医院。”王院长说,医院要善于分析自身的问题,医院的服务理念怎么样,服务态度好不好,服务效果好不好。要时刻以病人为中心,不断转变服务理念,提高医疗质量,千方百计减轻群众负担。医护人员应该多与患者进行沟通,多给病人一些人文关爱,设身处地地为患者着想,尽其所能地减轻患者痛苦。这样才能赢得患者的尊重和认可,形成和谐的医患关系。医院推行“一站式”服务流程,并在全院建立查询系统,就

### 一站式服务 细致温馨

“我觉得现在看病比以前好多了”,23日上午,正在郑州市第五人民医院就诊的李先生告诉记者,“现在医院实行开放式挂号,划价和收费也都放在了一起,效率提高了很多,也节省了我们就医的时间,我觉得这点医院做得不错。”

记者在采访中发现,不少患者都和李先生有着同样的感受。“大部分医院门诊都设有导医门诊、方便门诊等,方便了患者,要不然还得楼上楼下地找。”

“像俺这上了年纪的人,人家医院都考虑得周到,我们去哪化验都有护士搀扶着,细心耐心的态度可像俺的亲闺女。”一位大妈激动地说。

“以前有些医生不给红包不做手术,现在还是有那么多非常敬业的医生的。上次我老伴半夜发病被送到医院,医生二话没说就赶紧抢救。为了表达谢意,我给他们送了点家乡的土特产,可他们啥都不收,都说救助病人是自己的本职。”

“我感觉医生的态度很好,对待自己就像朋友一样,在医治我病痛的同时,还帮我解决心理的问题,想办法缓解我的压力。我觉得这样的医生很了解我,我很信任他。”



是要让患者明明白白就医。

### 真情付出谱写和谐医患

“医院的宗旨就是全心全意为人民健康服务。”郑州市中心医院院长卢金锁这样诠释和谐医院的构建:全面提升服务品质,打造和谐医院,要坚持把“爱心是根本,医术是基础,管理是关键,投入是保障”作为医院发展和管理的动力和指引。

卢院长认为,好的感觉是信任的开始,首先要医患之间传达一种良好的感觉,增强彼此的信任。要为患者负责,坚持“以病人为中心”的服务理念。要让患者明白看病、放心看病。真正做到急患者所急,想患者所想,把病人呼声作为第一信号,把病人满意作为第一标准。同时,还要采取量化细致的内部管理措施,进一步调动员工的积极性,打造医院内部的平安和谐。

如果说服务意识是基点,那么服务能力就是支点。服务意识再强,如果服务能力不高,就难以保证服务质量。基于这一认识,医护人员还应从强化培训、加强管理、加大投入着手,夯实服务能力这个支点。

医护人员要学会主动服务、温馨服务、延伸服务、承诺服务和感动服务,不断提升服务品位,让患者感到家一般的温暖。

好载体,才能出好效果。医院要从细节抓起,从服务做起,推出一系列惠民、便民、为民的得力措施,使就诊流程更加便捷,就医环境明显改善。医护人员爱岗敬业,无私奉献,处处为病人着想,医疗纠纷也会得到有效防范。

“人无信不立,业无信不兴”,诚信是构建和谐医患关系的基石。通过医患沟通,病人对医院埋怨少了,对医务人员理解得多了,医疗纠纷明显减少,患者满意度明显提高,才能建立起诚实互信和谐融洽的医患关系。

他。”

很多患者说,求医治病时最希望得到的是医护人员的关心,希望感受到温馨细致的服务。

### 专家号难挂,病床不足亟待解决

虽然和谐唱响主旋律,但是医患关系还未能做到尽善尽美。不少患者反映看病时专家号难挂,甚至有一些“黄牛”趁机钻空子倒号,另外,就是医院一些科室的病床不足,患者入院紧张。

近日,记者在省会数家综合医院的门诊大厅看到,医院挂号窗口前都无一例外地排着长龙。有的市民为了能早点挂上号,甚至带着食品和板凳排队。

“我家住郑上路三官庙,孙子生病了,为了能早点排上号,提前了40分钟就来排队了,结果前面还是这么多人。”一个大妈说,“也不知道咋这么多人排队,今天也不知道能排上号不能。”

“我们就是希望医院能采取点有效的措施,使我们能更有序、有效率地就医。”除此之外,一些医院还存在着病床紧张、患者入院难的问题。一个外地的患者说,“俺家在外地,来郑

### 医患携手共创和谐

“医患关系是社会中最重要的人际关系之一。医患之间存在着相互依存、密不可分的关系。生老病死,关系到每一个人的切身利益,每个人都可能成为医患关系的主角。”郑州市中医院党委书记、院长虞婕站在“爱”的立场看待医患关系。

她说,在中国古代,医学被称为“仁术”,医生被誉为“仁爱之士”。爱心与道德是医学的本质特征。患者承受着生理、心理和经济上的三重负担,特别希望得到医生的同情与帮助。所以,体贴患者的疾苦、了解患者的需求、听取患者和家属的意见,多与患者沟通交流既是职业的需求,更是建立和谐医患关系的基础。

医患之间应该是共同面对疾病的战友,双方有着共同的利益,也会有矛盾,但是决不能把两者对立起来。构建和谐医患关系,必须深入分析导致医患关系紧张的主要原因,查找医患沟通中存在的问题。虞院长认为,患方:一是信息不对称,对医疗风险缺乏必要的认识;二是对医疗行业高风险、局限性认识不足;三是维权意识在增强;四是健康意识的增强,对治疗结果的期望值逐步增强。医方:一是有些医生对患者面临的困难缺乏必要的谅解和关爱,引起患者的误解和不满;二是个别医生没有及时与患者及家属做好沟通。医疗服务毕竟是一个结果未知性和不稳定性很强的行业。

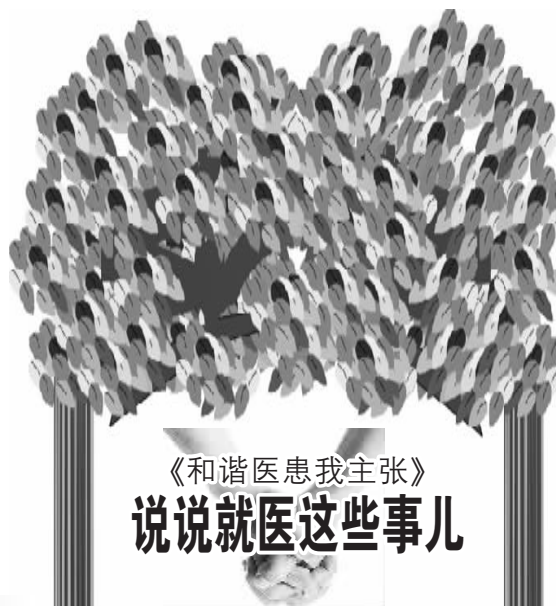
构建和谐医患关系是一个复杂的社会问题,需要全社会的关注与理解。虞院长代表医院承诺,作为公立医院,会继续加强对医务人员的思想道德教育,严格规范医疗服务行为。每一位医务工作者都会真诚地为患者提供良好的医疗服务。作为患者也有责任尊重医学、尊重医生的辛勤劳动。医患双方互相理解、互相尊重、相互支持、共同携手,自觉维护医疗服务秩序,营造良好的医疗环境,努力形成促进和谐人人有责,和谐环境人人共享的良好医疗局面。

### 医患和谐重在理解

对待目前的就医状况和存在的一些问题,大部分患者表示能够理解,但希望这些问题能及早得到解决。正在排队挂号的张先生告诉记者,“大家都希望能有一个和谐的就医环境,除了医院及相关部门的努力之外,医患之间的相互理解也很重要。”

在郑州市中心医院的儿科门诊,一位抱着孙女来看病的大妈排了很长时间的队,终于轮到了自己,看着医生忙了一个上午,嗓子都说哑了,她赶紧说“大夫,你喝点水再给孩子看病吧,俺不着急”。简单的一句话,表达的却是医患之间的理解和信任。

不少患者说,就医时希望医生能理解自己,给予患者尽量多的耐心和关爱,同时理解是相互的,他们也会尽力地去理解医生。只有相互理解才能营造和谐的医患关系。



## 《和谐医患我主张》 说说就医这些事儿

“健康是人全面发展的基础,关系千家万户的幸福。”这是胡锦涛同志在党的十七大报告中关于“建立基本医疗卫生制度,提高全民健康水平”说的第一句话。而重视民生健康再一次被刚刚结束的“两会”提到了一个新的高度。构建和谐医患关系是促进民生健康的第一要务,也是卫生等政府相关职能部门、各级医院和广大老百姓共同努力奋斗的目标。

时至今日,医患关系在悄悄发生变化。我们看到了卫生行政部门在推行“医院质量管理年”等方面作出的努力,我们看到一些医院的“微笑天使”、“午间门诊”、“绿色通道”等服务转变带来的感人场面,我们看到“医闹”的减少、理解的增多……但是,我们同样感受到,在坚冰逐渐消融的今天,医患之间的沟通还非常不足,通道不畅,互动略显滞后。

提到医患之间的和谐共生,相信来自方方面面的声音不尽相同。《和谐医患我主张》期许成为这样一个阵地:感受党和政府有关民生健康的和风细雨的驿站,亲民、惠民的窗口;期待成为这样一个桥梁:让有关民生健康的惠民政策、医疗卫生等职能部门的声声落地开花,让医院的通道更畅、更多,医患之间的微笑更美、更真,老百姓的声音更理性、更有底气……

《和谐医患我主张》“健”热线:  
电话:0371-67655502  
13838155686  
15803810387  
邮箱:zzrbjk@126.com  
QQ群:58218501(健康生活)



## 律师提醒: 面对纠纷理性维权

医疗纠纷的产生是不可避免的。为了维护医患双方的权益,为了消除医患关系的不和谐因素,设计一套完善、便捷、低成本的医疗纠纷处理机制,显得尤为重要。这也是确保医患和谐的重要保障。

据郑州市第五人民医院医务科科长王大忠介绍,医疗纠纷的产生,大部分是由于在医疗过程中,医患的沟通存在不足。医患之间对医疗水平的认识有差距,医护人员在病人家属难以接受、医护人员与患者之间缺乏有效沟通。

有些医疗上并不一定有差错,但在诊治过程中医务人员及管理技术人员在技术、态度、收费、管理等方面存在不足,进而产生医疗纠纷。

对此,河南绿城律师事务所刘玉琴律师建议,医疗纠纷发生后,患者及家属首先应该向原治疗的科室和医院反映情况,以求达到协商解决的目的。这是成本最低也是最快捷、最妥善的解决方法。但也有相当部分案例无法通过医患协商得到解决,患者维权应该是理性地维权,这就需要通过法律途径了。

患者应该相信国家的法律制度,不能盲目地以“医闹”的形式处理医疗纠纷,这恰恰是一种法律意识淡薄的表现。即使是医疗事故,也要客观地提出要求,不能漫天要价。医疗事故案件诉讼法院的,一般有两种情况,一个是患者漫天要价;一个是医院认为自己没有责任,医院也要理性考虑,实事求是。

