

医患纠纷

有医生必须学会交流和处理人际关系的技能，缺少共鸣（同情）应该看作与技术不够一样，是无能力的表现。

——世界医学教育联合会《福冈宣言》



一、医患纠纷的概念

医患纠纷

特指在医疗活动中或之后，医患双方对医疗行为及其后果和原因产生异议所引起的纠纷。



二、医患纠纷的类型





三、医患纠纷的特点

⇒ 主体：医患双方

患方



患者本人



患者亲属

医方



医护人员



医疗机构



三、医患纠纷的特点

主体：医患双方

→ 客体：患者的人身权、生命权
和健康权



认为是对患者人身权和健康权的侵犯



三、医患纠纷的特点

主体：医患双方

客体：患者的人身权生命权和健康权

→ 存在于诊疗过程中或之后

林女士在
凤凰医院
分娩

2010
7/23

陈默向媒
体发布消
息：妻子
被缝肛门

2010
7/26

深圳市卫人
委通报调查
结果，助产
士将产妇肛
门缝

2010
7/30

助产士张
吉荣将陈
默及两家
媒体推上
被告席

2010
/8

产妇产林女
士将助产
士和医院
告上法庭

2010
10/18



三、医患纠纷的特点

網易新聞 网易 > 新闻中心 > 热点新闻 > 正文

请输入关键词 新闻 搜索

广东一病人死后欠45万元医疗费 死后仍在计费

2011-04-07 20:36:33 来源: 新华网(广州) 跟贴 122 条 手机看新闻

核心提示: 近日, 网曝广东东莞一病人死后欠45万元医疗费, 死者生前一月输液330公斤, 输血14000多毫升, 病人死后仍在计费。目前东莞市卫生局已展开调查, 相关人员称, 费用暂不存在太大问题, 输液和输血情况属实, 但存在误解。死后仍在计费是计算机系统记录设置的原因。

《中国网事·核实》“一月输液330公斤 死后还在计诊费”——网曝“广东一病人死后欠 天价 医疗费”事件调查

新华网广州4月7日专电 “因胆结石住院一月花费45万元”“一月输液330公斤、输血14000多毫升”“病人死后仍在计费” 近日, “广东东莞一病人死后欠天价医疗费”一事经网络曝光后引发网民数万条跟贴评论, 也再次刺痛了网民“看病难、看病贵”的神经。

广东一病人死后欠45万元医疗费 死后仍在计费



三、医患纠纷的特点

主体：医患双方

客体：患者的人身权生命权和健康权
存在于诊疗过程中或之后

→ 医疗纠纷的解决需要较强的医学专业知识，一般要依靠医学专家和法医专家



医学专家

政府缺位

卫生界自身的缺陷

恶性循环
矛盾激化
殃及社会信任度
社会病了

医患纠纷产生的原因

患方的因素

媒体亦正亦邪



1、卫生界自身的缺陷

- 医院管理的缺陷

哈医大二院回应“为死者开药”：电脑问题非人为

2014-04-05 13:32:28

来源：华商网

【解说】近日，网上一则名为《哈医大二院在病人死后依然开药，药单一天输液41组》的网帖引发网友关注。发帖人金先生称，妹妹2014年2月在哈医大二院病逝，ICU病房住院13天，花费21万余元。然而金先生发现，妹妹24日上午去世，医院在24日、25日仍旧开出了两万余元的药费单。





1、卫生界自身的缺陷

- 医院管理的缺陷
- 医务人员技术缺陷



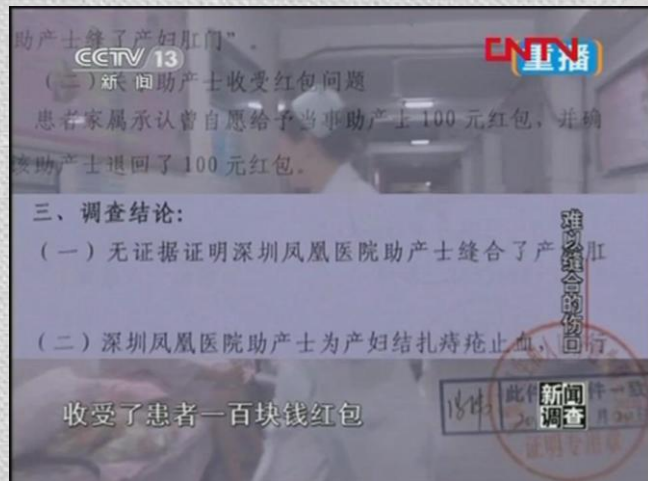
《健康之路周刊》推出 “谁之过”

<http://www.cctv.com/program/jkzlzmb/20040601/100885.shtm>



1、卫生界自身的缺陷

- 医院管理的缺陷
- 医务人员技术缺陷
- 医务人员行为缺陷



收受100元红包，但并未索要红包



2、患者方面的因素

- 对健康期望过高



我们是奔着你这个医院去的，你是全国知名的医院，我们就是想在你这医院里看病，我们就是要看好，你能给我们看好就看好，看不到你给我们说出所以然来。对不对？



2、患者方面的因素

- 对健康期望过高
- 不信任的就医心理



陈默认为助产士说谎



2、患者方面的因素

- 对健康期望过高
- 不信任的就医心理
- 不理解医方的辛苦

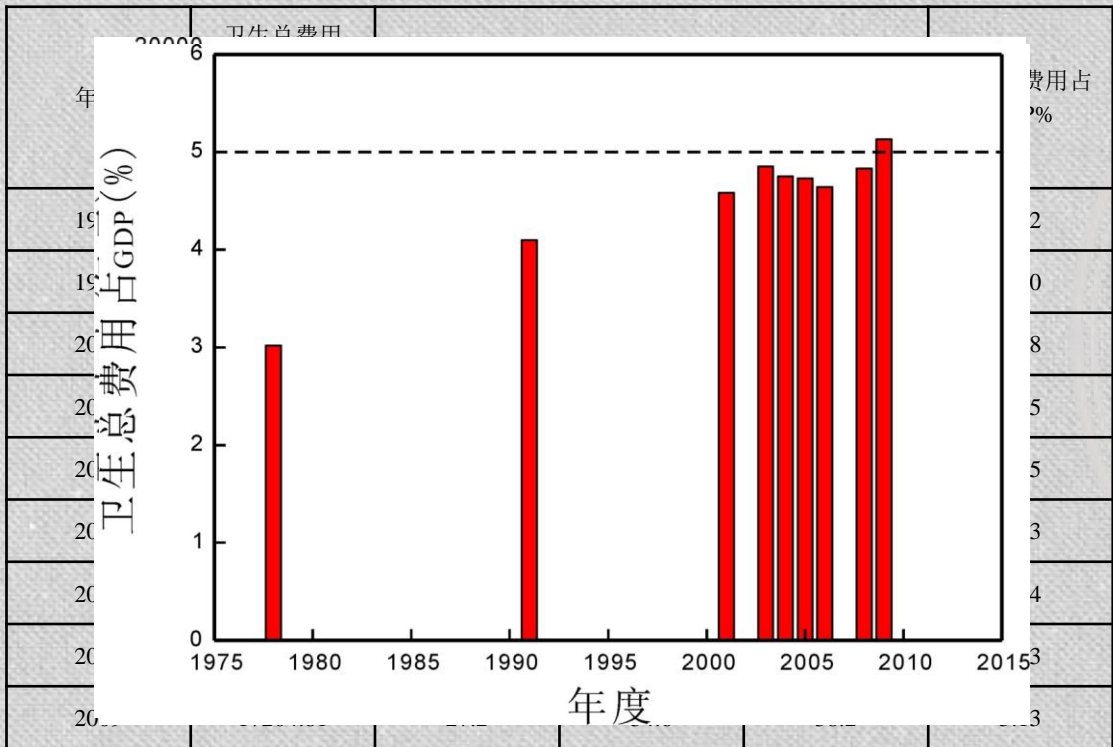


陈默认为助产士的目的是索要红包



3、政府缺位

政府投入不足





3、政府缺位

人均100-200 美元 中国不及伊拉克

- (91) 哈萨克斯坦193 (92) 安哥拉181 (93) 马来西亚176 (94) 纳米比亚163 (95) 伊拉克156 (96) 伯利兹154
 (97) 阿尔及利亚143 (98) 毛里求斯142 (99) 萨尔瓦多137 (100) 秘鲁136 (101) 基里巴斯134
 (102) 突尼斯133 (103) 萨摩亚群岛132 (104) 加蓬127 (105) 牙买加126 (106) 泰国119 (107) 伊朗118
 (108) 多米尼加共和国115 (109) 汤加113 (110) 斯威士兰112 (110) 厄瓜多尔112 (112) 佛得角111
 (113) 瓦努阿图110 (113) 乌克兰110 (115) 阿尔巴尼亚107 **(116) 中国100** (116) 斐济100

欧洲

2 乌克兰
阿尔巴尼亚

美洲

6

亚洲

6 哈萨克斯坦
马来西亚
伊拉克
泰国
伊朗
中国

大洋洲

5

非洲

8





3、政府缺位



政府治理低效，医患正当
权益无法保护

医院给医生配保镖



4、媒体亦正亦邪

一个极端：伸张正义的“使者”？

很多人求助无门之后，纷纷把希望投向了媒体，希望借助“曝光”来解决自己遭遇的“不公”。

没权没势的小老百姓只有通过媒体，才稍稍有可能赢得了那些财大势大的机构、企业甚至管理部门，否则永远不可能“沉冤得雪”。



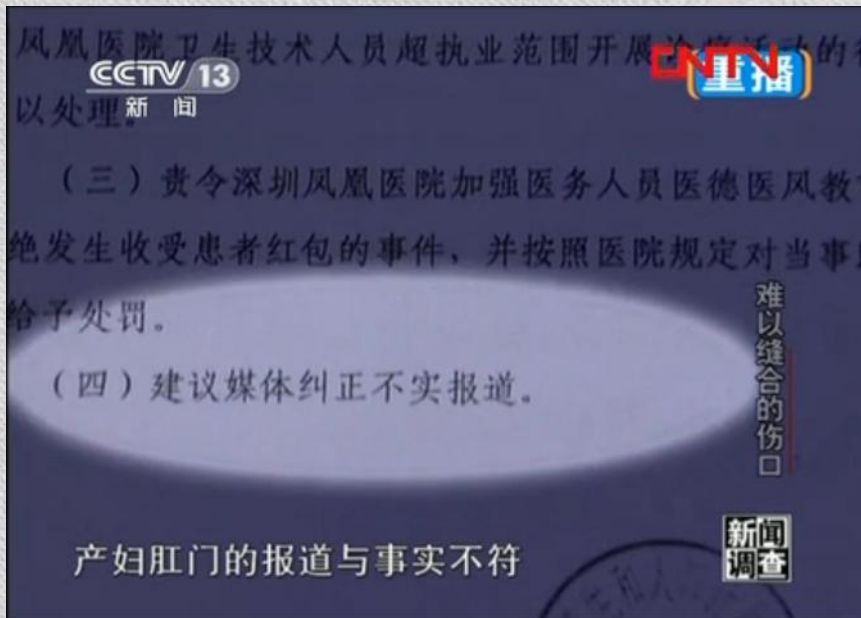


4、媒体亦正亦邪

另一极端：煽风点火的“小人”？

也有人说，在医患关系问题上，媒体扮演了一个挑拨离间的角色，为了抓眼球，医院、医生的负面报道充斥版面，是媒体把医生推向了风口浪尖。

如果少一些“曝光”，多一些“歌颂”，也许医患关系不会像今天这样剑拔弩张。





我们应当怎样构建和谐医患关系？





四、构建和谐医患关系

政府在行动



- 加大投入
- 中国医改3年，医保覆盖率95%以上



四、构建和谐医患关系

政府在行动

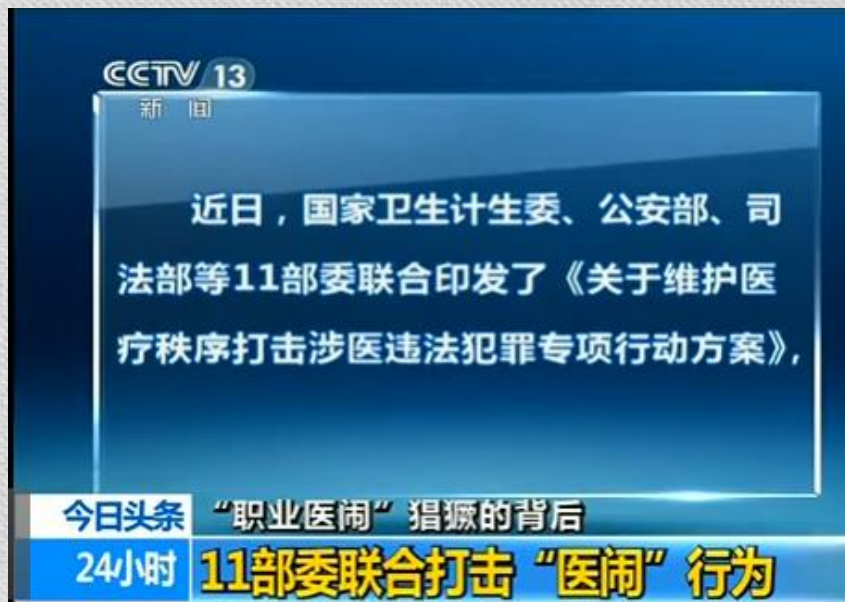


十一部委发文



四、构建和谐医患关系

政府在行动



两部委发文



四、构建和谐医患关系



首页 - 社会

李克强批示杀医事件 公安部：对暴力伤医坚决“零容忍”

<http://www.e23.cn> 2013-11-02 11:16:42 中国青年网

摘要：本报综合报道 据“中国政府网”官方微博报道，国务院总理李克强对浙江温岭医生被刺身亡事件十分关注并作出重要批示，要求有关部门高度重视因医患矛盾引发的暴力事件，采取切实有效措施维护医疗秩序。



四、构建和谐医患关系



习近平：必须依法严肃处理“医闹”



四、构建和谐医患关系



最高法院会同四部门出台《关于依法惩处涉医违法犯罪维护正常医疗秩序的意见》



四、构建和谐医患关系

媒体走向客观



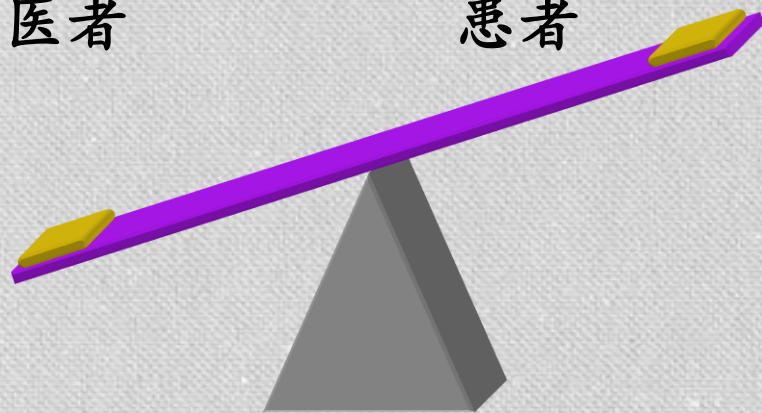


四、构建和谐医患关系

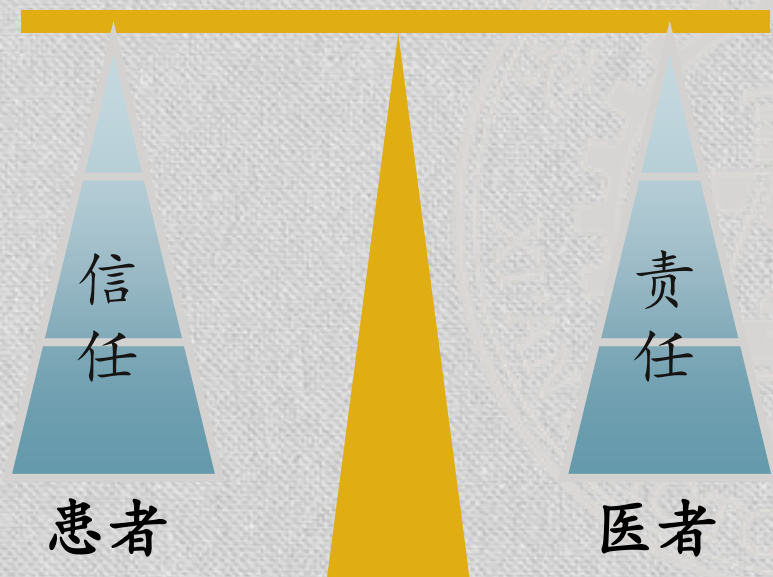
患者

医者

患者



谁解医患千千结





四、构建和谐医患关系



南丁格尔

我的成功归於：我从不找藉口，
也绝不接受藉口。



四、构建和谐医患关系

医生防范纠纷

树立防范意识

1. 开展安全教育
2. 强化法制意识
3. 强化风险意识
4. 加强医德教育

加强防范意识

1. 严格管理制度，规范医护行为
2. 严格遵守医疗护理操作规程
3. 服务规范、措施到位
4. 重视病历书写，提高病案质量
5. 加强护理工作
6. 医患沟通