

(上接第7版)

刘宇 北京协和医院医务处
面对暴力绝不能软弱之处



刘宇 副处长

在我国内地，医疗暴力已经成为一个非常严峻的问题。我们讨论的关注点从医疗纠纷到医闹，后来发展到暴力伤医甚至杀医事件。针对于此，我有三点呼吁。

首先是中国协会一直在呼吁的医疗暴力零容忍，我们在呼吁的同时应该更进一步，将其演化成更有时效性的手段。

第一，医疗界适度的正当防卫应该被理解和支持。不能在医务人员变成尸体后再去讨论零容忍的问题，该防卫的时候要防卫。第二，医疗纠纷归零。当暴力事件出现时，其本源的医疗纠纷就应该归零，不再去探讨其深层的原因。我们需要首先解决暴力的问题，在暴力问题解决后再去讨论深层次的问题。第三，暴力不协商。

该原则在北京协和医院坚持了很多年，效果很好。一旦暴力事件发生，除非患方做出明确的道歉，否则协商终止。因为一旦患者通过闹事使问题得到解决，就会向外界传递一种“只有闹事才能解决问题”的信息。因此，当发生暴力伤医事件时，一切协商的通道都要关闭，只接受诉讼的渠道。

其次要呼吁非暴力途径畅通化。对施暴者要采取暴力途径解决，对于非暴力者应该进行鼓励。这里有三个原则，第一是信息公开透明，这是医患之间建立信任基础的第一步。

第二是标准要有利患方，我们应该用一种关怀关爱患方的心态来帮助患方解决问题。第三是无技巧诉讼。诉讼过程中有一些专业技巧，这些普通群众不一定了解，而医方没必要为了一点蝇头小利而采取技巧获得更加有利的位置。你可能会因此得到一些利益，但失去却是整个体系的信任。

再次要呼吁医患关系管理专业化。目前各医疗机构基本都有了处理医患纠纷的部门，基本实现了专门化，但离专业化的距离还很远。专业化要有三个指标：共同知识基

础、趋同思维逻辑、标准工作方法。在共同知识基础上，医患关系管理的从业者应该有标准化培训体系和认证；在趋同思维逻辑上，行业组织应通过专家共识、行业指南的发布，帮助大家形成趋同的思维逻辑；在标准工作方法上，其重要抓手就是信息化。

总之，医院应用医疗暴力零容忍的暴力理念对抗暴力，用非暴力途径畅通化来展现医疗机构的善意，依靠医患关系管理专业化提高我们的管理品质，为整个医患和谐作出应有的贡献。



纳玲 云南瑞阳律师事务所
化解医患纠纷需要完备的社会保障



纳玲 主任

医疗纠纷产生的原因是多方面的，在我看来，医患纠纷的产生，医方或多或少有一些责任，但更重要还是医疗的管理和医疗质量安全方面的问题。

在实践中我们发现，每次医疗纠纷的发生总会有些管理上的原因，如医疗流程和医疗安全控制等，此外，医务人员对于医方、患方的权利义务了解不清，也为医患间矛盾埋下隐患。因此我们需要经常对医生进行法律方面的培训，特别是医疗机构、医务人员权利义务方面的培训，以及人文精神方面的培训。很多时候医疗纠纷经常发生并非医务人员

的科学精神不够，而是沟通不够、人文关怀不够。如今，越好的医院越是不堪重负，由此可见，我们的医疗规划、医疗层级管理方面亦存在不小问题。

此外，医疗费用过高、医生形象贬损也是造成医患纠纷很重要的一个原因。

除医方外，社会也是有原因的，其中最大的原因便是社会转型期的社会矛盾在医疗领域的体现。

有这样一个案例，在一起医疗纠纷中，两次医疗鉴定都认为医院没有任何责任，但法院在调解中还是让医院多多少少做了赔偿。但是这对社会所传达的信息便是：哪怕医疗机构没有错，只要告，最终还是能够得到赔偿。

这种引导非常消极。在我的职业生涯中，面对过很多家庭困难患者因为经济问题而产生医疗纠纷，因此建立一套完备的社会保障体系，让每一个公民都能患有所医，而后亦不会因此致贫，是国家需要重点完成的任务。

第九届中国医师奖获奖名单

北京

丛玉隆 解放军总医院
关小宏 空军总医院
刘惠亮 武警总医院
李汉忠 北京协和医院
李学旺 北京协和医院
倪鑫 北京儿童医院
王天佑 首都医科大学附属北京友谊医院
张运平 北京市海淀区妇幼保健院
天津
杜智 天津市第三中心医院
姜铁民 武警后勤学院附属医院
上海
陈建杰 上海中医药大学附属曙光医院
宁光 上海交通大学医学院附属瑞金医院
吴孟超 第二军医大学东方肝胆外科医院
夏强 上海交通大学医学院附属仁济医院
朱兰 上海市徐汇区斜土街道社区卫生服务中心
重庆
周月华 重庆市北碚区柳荫镇西河村卫生室
内蒙古
王彩丽 内蒙古包头医学院第一附属医院
山西
胡风云 山西省人民医院
河北
贾永青 定州市人民医院
乞国艳 石家庄市第一医院
余文丽 河北省邢台市妇幼保健院

张笋

中国人民解放军白求恩国际和平医院
辽宁
高燕 沈阳军区总医院
林洪丽 大连医科大学附属第一医院
汪波 沈阳市第四人民医院
王振宁 中国医科大学附属第一医院
吉林
邓平 长春市传染病医院
乔淑萍 吉林省通化市人民医院
孙辉 吉林大学中日联谊医院
黑龙江
李佩玲 哈尔滨医科大学附属第二医院
王国年 哈尔滨医科大学附属肿瘤医院
杨东生 哈尔滨市中医医院
安徽
许建明 安徽医科大学第一附属医院
山东
郭伟 山东省千佛山医院
李云 山东大学附属济南市中心医院
张波 徽山县微山岛镇墓前村卫生室
赵桂秋 青岛大学医学院附属医院
江苏
刘宝瑞 南京大学医学院附属鼓楼医院
励建安 江苏省人民医院
刘沈林 江苏省中医院
浙江
王志华 杭州市第一人民医院
杨云梅 浙江大学医学院附属第一医院

朱建华 宁波市第一医院
福建
谭建明 南京军区福州总医院
吴华 厦门大学附属第一医院
王焱 厦门市心脏中心
江西
邹书兵 南昌大学第二附属医院
河南
楚英杰 河南省人民医院 河南省心血管病医院
滕军放 郑州大学第一附属医院
湖北
付度关 襄阳市第一人民医院
向光大 广州军区武汉总医院
张和武 武汉市结核病防治所
钟森 湖北省十堰市人民医院
张永学 华中科技大学协和医院
湖南
蒋波 湖南省人民医院
王维 中南大学湘雅三医院
杨德森 中南大学精神卫生研究所
易著文 中南大学湘雅二医院
海南
李建军 海南省人民医院
广东
黄洪章 中山大学附属口腔医院
何建行 广州医科大学附属第一医院
刘海鹰 广州医科大学附属肿瘤医院
伍卫 中山大学附属第五医院

朱小瑜 深圳市妇幼保健院
广西
韦英才 广西民族医药研究院（广西壮医医院）
云南
韦嘉 云南省第二人民医院
王昆华 昆明医科大学第一附属医院
贵州
束晓梅 遵义医学院附属医院
四川
胡卫建 四川省医学科学院四川省人民医院
金晓东 四川大学华西医院
朱成明 四川省雅安市人民医院
西藏
布琼 西藏林芝地区察隅县察瓦龙乡卫生院
陕西
刘亚玲 西安长安丰京医院
裴瑞霞 西安市中医医院
时永全 第四军医大学第一附属医院
甘肃
李徐生 兰州大学第二医院
宁夏
陶立 宁夏石嘴山市第一人民医院
青海
万玛 青海省藏医院
新疆
茶春喜 新疆生产建设兵团农一师医院
高峰 新疆维吾尔自治区人民医院
(按姓氏拼音字母排序,排名不分先后)