



北京市华卫律师事务所协办
咨询热线：010-62111516

● 医患办 **建议**

熟人看病 帮忙要帮到点儿上

▲ 北京积水潭医院医患关系协调办公室 高明月



来源 / 资料图片



情景

小王为某大医院后勤工作人员。某天上午，老家的姑姑打电话给他：“小王，姑姑前两天下楼梯摔了，这几天腰一直疼，家门口小医院照了片子看了说没事儿，可我还是不放心，想上你们医院找个专家看看，你给安排一下啊。”被姑姑从小疼到大的小王一口应下：“您赶紧来，我带着您看。”

第二天，姑姑从外地赶来。“小王，赶紧的，找个专家给看看片子。”“姑，咱先去挂个号。”“挂号？不用，我都有片子了，药也开过了，让大夫直接看一眼有事儿没事儿心里就踏实了。”小王一想也是，专家号100元得自费，况且是亲姑姑，于是，带着姑姑到诊室找到了某专家。左等右等，趁诊室患者终

于少了，赶紧跟专家说：“麻烦您给我姑姑看一眼片子。”专家一看本院的，没好说什么，问了症状，看了片子，交待了几句，告诉回家养着，就赶紧看下一个患者了。出了诊室，姑姑说：“专家谱儿可真大，几句话说就完了？好在没大事儿。”姑姑看完就走了，留下了两边都不是的小王。



挑错

在此次就诊过程中，小王及专家存在什么问题？不难发现，小王作为医院工作人员，问题主要在于以下几点：

- ★ 熟人就诊，未坚持按就诊流程要求先行挂号再就诊。
- ★ 熟人看病风险大，未向熟人交代挂号必要性。
- ★ 带熟人直接门诊找医生看，影响了医生就诊秩序。

专家存在的问题主要是：

- ☆ 由于是本院职工带来的，未坚持让其挂号。
- ☆ 看病过程简短，患者误解医生因为其未挂号看病不仔细。



分析

许多大医院的工作人员，不管什么岗位，几乎都帮熟人找过医生。就连跟医疗工作不沾边儿的人，也都在一天到晚帮熟人找医生。熟人来看病，能帮肯定要帮，但这意味着要“加塞挂号”、“加塞做检查”，自己也要频繁地去求人，

有时还要去求在其他医院工作的朋友协调关系。有时提示一个并没有急病的熟人按正常程序在网上预约，但发现不被理解，还会被认为在推托，无情无义。笔者认为，托人看病的主要原因有4方面：对自己占有了超过平均

社会资本的一种社会认同；医患信任缺失，导致患者需要通过受托人才能找到可以信任的医生，避免过度检查和过度医疗；方便自身就医行为，减少就医过程的时间成本，使就医变得便捷省时；希望受到最优质的医疗服务。



应对要点

熟人社会，通俗来讲就是“小圈子”社会，20世纪费孝通在《乡土中国》提出的概念。中国历来是一个“人情社会”，注重“礼尚往来”，有时甚至是礼大于法，这可能也是“熟人社会”盛行的原因之一。

随着法制建设的逐步完善，人们提高了自我权益维护意识，有了更多的途径对损害的自身利益进行申诉。由于熟人看病不挂号、加塞等现象导致的医患纠纷数量也高居不下。

怎样权衡既给熟人看病行了方便，又不带给就诊医生更多的麻烦，成为了中间人需要掌握的技巧。详尽的解释与沟通，起到了至关重要的作用。

中间人一定要让患者知道以下几点：不挂号=没建立医患关系；咨询不一定可信；给熟人看病时医生分析病情不冷静；貌似省钱，其实效果不好；知情同意，告知不到位；有时可能属于超范围行医，延误病情。

医生承托为人看病对医生本人来说，也存在负面作用。患者在托人看病过程中往往省略了若干正常诊疗流程，使医生无法正常安排常规诊疗工作，打破了医生的正常工作秩序；医生在此过程中出于对受托人和患者的特殊考虑，自身的诊疗习惯和诊疗自主性往往受到不同程度的限制，使医生在诊疗过程中的主导作用可能被削弱。

另外，有违社会公平原则的托人看病行为又使许多患者看病更加困难，形成了恶性循环。熟人相托加塞看病，让其他患者延后，容易引起不必要的医患纠纷。

为了避免纠纷发生，不论什么熟人介绍来的，医生都应要求熟人“排在正常挂号患者的后面，不影响已经挂号的人就诊。”

熟人就诊，明确按正常流程进行挂号就诊，首先可以保证自己的权益，同时尊重医生的劳动价值，也尊重其他同样就诊的患者。熟人，帮，需要帮到点上。

● 以案说法

患者“任性” 法律不支持

▲ 锦州市人民检察院 杨学友

当下，在患者眼中，只要出现不良后果就认定医生有过错，有患者极其“任性”地采取违法过激行为，甚至误入“医闹”、“暴力索赔”歧途。熟不知，医疗

机构及其医务人员的合法权益受法律保护。干扰医疗秩序，妨害医务人员工作、生活，应当依法承担法律责任。随意的“任性”法律绝不支持！

任性一：医疗纠纷举证责任“倒置”，应由医方承担？

【案例】68岁的曹某近一个月来头痛、头晕不止，吃药未见效果后，到某医院被确诊为脑梗塞并伴有脑萎缩症候，被安排住进重症监护室，经治疗仍无明显效果，在医方不同意的情况下，曹某强行出院。

当日下午4时许患者病死家中。患者家属认为，院方存在误诊、误治。案件起诉至法院后，因由谁来承担鉴定费发生争议，患方认为医疗过错举证责任倒置规定，应由医方承担鉴定费。该说法对吗？

【分析】《侵权责任法》第五十四条规定：患者在诊疗活动中受到损害，医疗机构及其医务人员有过错的，由医疗机构承担赔偿责任。据此，医方是否有过错，应依据“谁主张、谁举证”原则，患方若认为医方存在过错，应承担举证责任。若患者方不主张

医疗过错鉴定，或鉴定结果医方无过错，医方则不承担损害赔偿。《侵权责任法》这一规定的最大意义在于明确了在医疗侵权中，适用过错责任原则。那种“患者一出现不良后果就认定医生有过错”的观念缺乏公平正义，更没有法律依据。

任性二：患者在医院自杀，医方就得担责？

【案例】64岁的赵老伯曾患有高血压、脑血栓和Ⅰ型糖尿病。禁不住病痛折磨的赵老伯于某日深夜从五楼窗口跳下身亡。事后，赵老伯家属以医院病区的窗户没有安装防护设施，

没有尽到安全防范义务等为由，将医院告上法院。法庭审理后认为，院方不具有管理或护理上的过错，坠楼死亡的损害后果与医院的诊疗行为无因果关系。判决驳回原告诉讼请求。

【分析】医院的责任在于提供科学完善的医疗服务，医院对患者采取的护理措施，其目的是对患者进行生命体征观测，而不是对患者进行看管，限制患者活动自由，对患者的人身安全并不负有监护义务。本案中的赵老伯作

为一个完全民事行为能力人，医院无需对其进行人身监护，其死亡是因自己跳楼自杀，并非是因自己跳楼自杀，并非是医院治疗、护理中的过错所致。法院的判决无疑是正确的，也体现了法律的公平正义。赵老伯家属不仅败诉，还得承担相应的诉讼费。