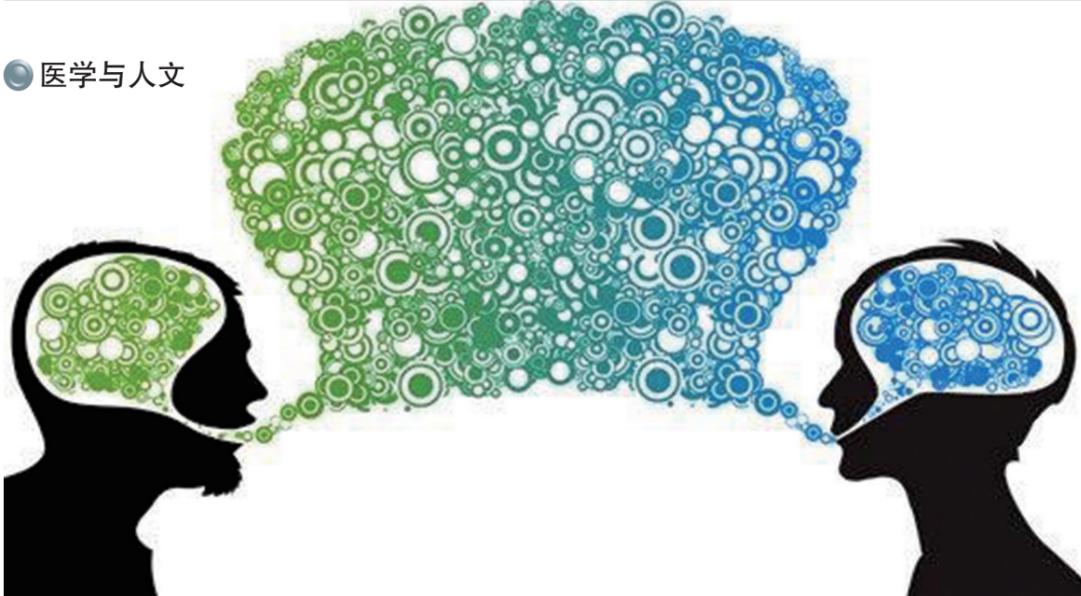


医学与人文



魏则西事件有感③

交流让医患的心更近

▲ 北京大学临床肿瘤学院名誉院长 徐光炜

如今，伤医现象时有发生，其后果之一是医患沟通受阻，使原本应共同对抗病魔的战友，演变成彼此深具戒心的陌路人。患者深恐“受害”，医师又顾虑“祸从口出”，稍有不慎被对方抓住“话柄”而陷入被动，于是除按规定必须向患者交代、要求其签字同意的各项诊疗手段外，其他就三缄其口，很少与患者沟通，更难有感情上的交流了。

造成此种现象的原因固然非医生所愿，但由于医疗的根本属性还是服务业，因此，作为施仁术的医师在医患关系中还应

处主导地位，即使在医疗上已不能有所作为的情况下，也应牢记“作为一名医生始终应给患者以安慰”的教导，应主动地与其交流及沟通。应该坚信绝大多数患者均是理性的，伤医事件终究是极少数，医师应改变受委屈及对社会的不满情绪，而积极地予以面对。

由于医患关系间对医疗资讯的掌握是不对称的，尤其当患者面对新诊疗技术做“孤注一掷”的抉择时，医师就有责任结合患者的具体病情详加介绍、分析该新技术或方法的利弊，告知可能获益及并发症

的几率。只有确信患者或其家属已有全面而正确的理解时，医师当尊重其最后的决定，切忌在其尚知情不详的情况下做出不当抉择，当然更不应有倾向性的加以诱导，以致遗憾终生。

此外，“循证医学”是当前医界遵循的准则，这是集体智慧的结晶，无疑是医学史上的一大进步，但事物均具有两面性，在此执行“循证”的前提下，医生会更倾向于重视各种客观检查的结果而忽略患者的主诉或症状，区区在门诊或查房时数分钟的接触，怎可能达到充分交流、倾听患者诉说自己

病情的机会？

其实，根据作者多年的临床经验，这些恰恰不仅是应予以重视的了解、观察患者病情的重要线索，且更是医患之间进行感情交流的良好机会，甚至是传授科普知识，进行健康教育的最佳时机。遗憾的是由于各种主客观的原因，医患沟通难以正常地进行，遭至患者受损的后果，此乃是医患双方应共同努力予以妥善解决的课题。

总之，医患充分沟通，最终受益的将是患者，因此，患者也应善于与医生交流，才能达到更好地对付病魔的目的。



医学与社会

世界那么大，我为什么找您看病？② 立世 医生的看家本领

▲ 北京首钢医院 顾晋

关键词：技术

科学素质使得医生可以改变患者病情的转归。

医生的科学素质是书本知识和临床实践、直接经验和间接经验的有机结合，其科学精神大多靠自身的主动学习获得，每个医生在他的职业生涯中，都在不断自觉地学习新的知识，通过各种学术会议，查阅各种资料，

参加各种形式的学习班，出国进修等等去丰富自己的知识，提高自己的技术和技能。

此外，我国现行的继续医学教育制度、医生晋升管理制度等都对提高医生技能水平做出了相应要求，这种外部压力也促使医生必须努力地提高专业技能。

关键词：亲切

医生履行社会责任时，人文素质的作用有时远远超过了医生的专业素质。医学人文精神如何体现？

手术后，外科医生往往直接把标本拿给患者和家属看，沾满鲜血的标本散发着巨大的气味，未经处理的标本赤裸裸地展现在患者和家属面前，我们是否应该考虑由此带来的恐惧与血腥老百姓是否承受得了？手术后的标本是手术战斗中拿走的敌人，是我们神圣的工作，带走了致命的病灶，带给患者的是安慰和希望。将标本洗去血迹，换一个干净的容器，将术后标本像战利品一样与

患者和家属分享手术成功的喜悦，这是医学的人文素养。

医生与患者是平等的关系，平等体现在每一个细节、动作和由此衍生的外在表达。比如儿科医生治疗的过程中，总是会俯下身段，与患儿的视线齐平，让患者感受到医生愿意站在自己身边抵御病魔。

医生人文素质的提高是时代的要求，是现代医学模式的重要组成部分。在手术中是能工巧匠，沟通中是睿智的讲者，科学上是受人尊敬的学者，勤奋、理性、平易近人，充满同情心和责任感，这才是医生应有的素质。

关键词：情商

人们对医生的期待：亲切感、认同感、信任感，归根结底——做医生，有时候情商比智商重要。

患者认准一个医生，会因为他的专业名声在外，慕名而来。然而，医生给患者的第一印象更加重要，“医生是不是值得信赖？是不是尊重我的感受？”

面对上了年纪的患者，称呼用您，而不是“你”，听诊时熟练听诊器，检查身体时需患者脱掉衣服配合时，说“请您退掉衣服”比“你把衣服脱了”感觉容易接受的多。当患者说出“我就交给你了”的时候，这种性命相托的信任不正是做医生的意义。

关键词：合作

与人为善，说人好话真的不损失什么，能容得下别人的批评，做一个善良的医生，创造温馨的工作环境，缔造优秀的团队，在合作中弥补彼此的不足，

共同进步，而不是成为彼此的绊脚石。

精湛的技艺、良好的沟通、必备的情商、开阔的视野、优秀的团队，让我们共同学会做一个好医生。

铖侃医疗专栏⑪

医学界应如何客观看待媒体②

自律与帮助 媒体之于医疗界两大价值

▲ 北京大学医学人文研究院 王岳

这些年，我国卫生行业的管理者几乎都视媒体和记者为洪水猛兽。这是大错特错的，医疗行业要想重新树立社会形象，就必须与媒体成为好朋友。

首先，应通过媒体毫不留情的“清理门户”。这些年也有很多新闻报道频频让业内人士深感羞愧，有的医院将无名氏患者放置在其他医院门口；有的医院将欠费仅百余元的重病残疾患儿强行送回家里；有的医院则将交通肇事的受伤流浪女遗弃在树林中；有的医院将无人

认领的死尸体丢弃在河中；有的妇产科医生买卖男婴；有的医生私下非法参与器官买卖；有的医生滥用抗菌素药物导致儿童失聪……医疗行业要想重构社会公信力，必须做到主动通过媒体“清理门户”，让公众了解到其实绝大多数医疗行业的从业者是值得信赖的，少数害群之马只要被发现，一定会被“清理门户”。

其次，媒体是医疗行业与社会沟通和寻求社会帮助的重要渠道。很多医疗行业丑闻的当事人又

似乎有道不完的委屈与无奈，最终的问题似乎都汇总在一个字上：“钱”。医疗机构中有许多需要帮助的弱者，而社会上更有许多希望帮助别人的好心人。医院绝不缺少故事，绝不缺少需要辅助的对象，而实际上更多的帮助只需要几千元的小额捐赠即可以发挥重大的作用。

医院可以和媒体开设定期的慈善专栏、大爱栏目；可以聘请当地的知名企业家成为医院的理（董）事会成员；可以设立专门的社工部向社

会招募志愿者和爱心人士；可以向所有社会上的慈善组织、草根组织、爱心个人敞开大门，与其合作开展类似香港一样的卖旗筹款、画家义卖等项目；可以设立慈善感恩墙，将帮助别人的人和受帮助者的名字都镌刻在医院的建筑物和围墙上；可以设立小额辅助基金，允许医务人员对特别困难的患者免收、减收医疗费用；可以通过院内的规章制度将患者剩余药品给特别贫困患者使用等等。