

● 医患办建议

缠诉 你遇到过吗？

建议以技巧化解矛盾，适时寻求帮助

▲ 中国中医科学院西苑医院 柏燕军 于潇洋

缠诉一直是困扰医疗机构、卫生行政部门的事，个别患者或家属在对医疗行为产生质疑后，常常在一段时间内到同一个部门就同一个问题反复投诉，甚至在得到处理意见后仍会周期性缠诉。这类患者或家属往往伴有一定程度的精神心理问题，现场处置难度大、影响恶劣。如何处理缠诉问题，让我们听一听中国中医科学院西苑医院医务处柏燕军和于潇洋的建议。

● 案例

北京某三甲中医院医患协调办公室接待了一名患者长达六个月的缠诉，患者男性，服用某消化科专家开具的两剂中药后出现不适，前往外院诊断为精索静脉曲张、附睾脓肿。该患者坚持认为其目前病情是由服用的两剂中药所致。

院方立即组织院内专家组就该患者病历、处方、院外诊断进行讨论，专家组认为该中药处方侧重于调理胃肠功能，较为平易温补，但该患者目前诊断为男科慢性疾病，与其服用的两剂中药之间无明显因果关系。

患者对专家组意见表示强烈不满，于门诊大厅大喊大叫，闯入诊室胁迫该医生停诊，扬言要杀了医生并自杀。院方建议通过院外第三方调解、医学会鉴定或提起诉讼等途径解决，该患者坚持认为，其目前病情一定是由其服用的这两剂中药所致，否认既往病史及相关治疗史，认为院方的说辞是故意推卸责任。在医患办工作人员反复沟通下该患者同意院外第三方调解途径解决，但对最终认为医院无责的调解意见不予认可，仍提出赔偿请求。



(来源：华声在线)

● 应对

投诉接待是一门艺术

接待人员的一言一行都会影响患者的情绪，如果表达或处理措施稍有不当将会在很大程度上激惹对方。对来访者反映的问题认真听、仔细记，给其营造被重视的感觉，逐渐减少或消除对立情绪。同时认真调查，在允诺时限内回复处理意见，不得当的疏导和不专业的劝解都

会被患者认为工作人员推诿扯皮，激发缠诉心理。对于冲动倾向患者可以采用迂回谈话方式，不与之正面交锋激化矛盾，待其平静后再回复处理意见。

在患者投诉之初不可一味建议患者外院就诊，给患者以推脱责任的感

且患者选择在本院继续治疗，接待人员必须与相关专家提前沟通，以便做好应对方案。同时在适当的时候可委婉建议患者前往精神科就诊或尝试心理咨询。及时向各级部门通报患者情况，坚持原则，按照统一的执行标准答复或处理，否则只会加大处理缠诉事件的难度。

多部门联合处理 避免不同部门不同解释

门诊患者需将缠诉人员的投诉情况与门诊办公室做好沟通工作，避免两个部门两种解释。另将缠诉患者情况及时上报医院

保卫部门，及时上报主管院领导，得到领导的明确指示与支持。同时对于危险倾向患者需联系驻地民警深入调查患者情况，如

是否存在相关犯罪记录，是否存在精神障碍、家庭关系、工作地点及联系人等，必要时联系当地公安机关。

增加医患互动 做好预防工作

首诊医生应当在接触患者时做好每一名患者心理状态的评估。尽管将“生理—心理—社会”的医学模式贯穿整个诊疗过程对于临床医生而言费时费力，但及时准确判断患者的精神心理状况，给予妥善的解决方案，不仅有助于患者疾病的康复，也有利于防范不必要的纠纷。

精神类疾病和两性疾病往往被放在医学科普、医学宣教的遗忘区，很多患者不知道自己患有抑

郁症或焦虑状态，基于羞涩而忽视两性疾病，因此医疗机构可以开展义诊、讲座、流动宣教等活动，向社会大众普及心理健康知识、增强对身体隐私类疾病的科学认识。在互动同时了解患者对医院的看法，增进医患双方的熟悉程度，缓解医患之间的紧张气氛，降低敌意、减少成见，引导患者在对医疗行为产生质疑时，通过合理合法途径解决问题。

在医疗机构内部定期组织医患沟通讲座，让医护人员掌握沟通技巧，培养快速识别患者心理状态的能力。学习在接诊过程中如何控制和调整情绪，做好患者及家属的心理建设工作。组织心理专家疏导医务人员心理压力，提高人文关怀。

（对于缠诉案件，患者的处理、应对，您有什么样的建议？欢迎参与讨论。投稿邮箱：ysbchenhui@163.com）

北京市华卫律师事务所协办
咨询热线：010-62111516

● 热点追踪

榆林市卫计局宣布 2 人停职： 医院管理薄弱 整改划句号？



医师报综合消息 据北京青年报、陕西新闻网报道，榆林市卫计局已于9月10日晚决定对榆林一院绥德院区主要负责人和妇产科主任停职，并责成医院即刻对管理方面存在的问题和薄弱环节进行整改。

榆林市绥德“8·31”孕妇坠楼事件调查处置领导小组认为，医院产房结构及其防护符合公共场所安全和消防要求，医院对孕妇的检查结果符合自然分娩规律指征，并履行了常规告知、家属签字同意选择自然分娩的相关手续，医院急诊科在孕妇坠楼后的抢救措施符合诊疗规范。

调查组认为这次孕妇坠楼事件，主观上反映出医院对孕妇的人文关怀和周到服务不够，客观上反

映出了医院在管理上存在一定疏漏，包括医护人员的配备不能满足紧急情况下工作需要；监护存在漏洞，医护人员对孕妇观察不够细致，病程记录不够完整，对孕妇的整体评估不够全面，与患者沟通交流不够；医疗安全管理薄弱等。

9月11日，榆林一院绥德院区院方表示，院方已和家属方达成赔偿协议，但具体赔偿金额不便透露。

9月6日《医师报》针对此次事件做了相关报道。



扫一扫，看相关报道

株洲一名患者将医生烫伤 公安局：将严查并通报结果

医师报（记者 陈惠）9月10日早上，在湖南株洲市人民医院发生一起伤医事件。一名住院患者引病情及治疗费用问题与医生发生口角，后用保温杯烫水烫伤医生，双方发生互殴。9月11日凌晨，湖南省株洲市公安局荷塘分局在微博对此次医患事件发布通报，对此事进行深入调查，处理结果将向社会公布。

据知情人爆料，9月10早上8:30，湖南株洲市人民医院医生李湘凌与住院患者郭某某因病情及治疗费用的问题发生口角，

然后，突然推搡拳打李医生。现场李鹏飞医生将他们拉开。事后不久，该患者持保温杯，冲进医生办公室，将保温杯内的开水从李鹏飞医生。医院立即报警。

目前，李鹏飞医生头胸部部分二度烫伤5%，李湘凌医生因为头部外伤、左眼外伤，均在住院治疗。

9月11日凌晨，湖南省株洲市公安局荷塘分局在微博对此次医患事件发布通报，对此事进行深入调查，处理结果将向社会公布。