

“仁济医生被铐”事件的冷思考，医生应避免处于“冲突第一线” 遇到“难缠”的患者，怎么办？

▲《医师报》融媒体记者 陈惠

近期，“仁济医生被铐”事件引发社会各界的广泛关注。26日下午，上海警方即发布了针对该事件的公告，公告中否认直接拷走当事人赵晓菁医生。27日，针对“仁济医生被铐”事件，中国医师协会发表了声明，声明强调“尊医重卫”不只是一句口号，还应表现在具体行动中，“尊医重卫”和尊重警察的执法权应当兼顾。随后，医患双方就此事达成谅解。双方接受媒体采访都表示，当时各自应对方式存在“提升的空间”，多一份相互理解，互相敬重，风波本可避免。双方的相互谅解的态度迅速平息事态。

此事件算是暂时解决了，但值得追问的是，如何避免将来类似事件再次发生？4月27日，《医师报》就该起事件发布微信报道《“仁济医生被铐走”事件追踪 | 当你遇到“难缠”的患者，怎么办？》，对如何应对“难缠”的患者这一问题提出建议。该文在短期内得到10万+读者的点击，有3000多位读者留言、评论。



本文首发于4月27日医师报
官微阅读量达10万+

纠纷发生时最忌先动手

不得不说，很多时候医生都会遇到这样的患者：他们不依不饶，他们喜欢硬闯，他们言辞不饶人……这种情况下，如何避免进一步冲突，如何保护自己？《医师报》记者采访了中国医师协会法律事务部主任邓利强和华卫律师事务所聂学律师。

“我们可以吵架，可以声音很高，但是最忌讳的是先动手。这是一条公认的社会规则，不管是在医院里还是医院外。”邓利强说，患者确实有违规，但不建议医生“以暴制暴”，医生是社会精英，尤其在还有许多患者等待治

疗的情况下，应立即联系医院安保人员，将维持秩序的工作交给他们。

协和经验：患者不走保安到位

聂学举例，在北京协和医院，经常会有患者在诊室要求加号的事，如果医生不答应，患者往往会继续坚持。但是协和医院的保安会很快到位，他们会把患者从诊室请出去，这样能够在医生不和患者发生身体接触的情况下恢复诊疗，不会发生医患剧烈冲突。这不仅仅是对医生的保护，同时也是对排队等待就诊的患者的保护。



冲突现场视频截图

还原事件 风波本可避免

针对不停反转的舆论报道，赵晓菁主任和黄波所长在接受《澎湃新闻》采访时，还原了当时情况：

- 1 加号的患者丈夫多次干扰医生就诊，与医生有肢体冲突，患者报警称医生打人。
- 2 警方赶到后，患者家属称有伤，要求把医生带走，正在工作的医生承认“推过”，自己也受伤，警方先将患者夫妇带走，并按照正常执法流程对赵医生进行传唤，双方发生分歧。
- 3 大量患者围观致场面一度混乱，双方存在误解，民警和医生因肢体接触摔倒后，民警使用了手铐。
- 4 到派出所后，手铐解除，双方沟通后，警方将医生送回医院，工作完成后，再回到派出所完成笔录。
- 5 事后，医生和警方均称，处理上有提升空间，风波本可以避免。目前，医患冲突的详细原因仍在调查中。

安保人员未到位，怎么办？

那么在安保人员未到位或者无法维持秩序的情况下，医生怎么办？“应立即脱身，”邓利强说，“离开现场，不要与患者纠缠，更不要用激烈的方式应对。医生要学会保护自己，这点非常重要。”

聂学同时提醒，如果

和患者发生冲突，医生一定保持冷静，尽可能寻求帮助，必要时方可实施正当防卫。警察到场后，医生与警察沟通时，也要保持冷静，陈述理性平和，千万不要急躁。“急躁时候有可能口不择言，导致警察发生误判。”

不到万不得已， 请警察不要轻易带走医生

针对本次事件中，警方在现场对赵医生使用手铐强制传唤的做法，聂学指出，出警医患纠纷时，警察不能简单认为患者是弱者，认为医生应该无条件满足患者一切要求。医生面对的不仅是一个患者，而是众多患者。“医生维持医疗秩序，对医生没有利益可言，先看谁都是看，但是对于其他候诊的患者，公平很重要。”

聂学特别提出：“医

生的工作关系到患者的生命和健康，并且医生明显不具有社会危害性，因此，不到万不得已，警察还是不要轻易带走医生。记得深圳警方曾经对患者家属暂缓执行行政处罚，以体现人文关怀。那么，对于其他需要医生看病的无辜患者，更需要人文关怀。如果需要医生进行调查取证，也是完全可以等待医生接诊完毕再进行！”

中国医师协会就上海仁济医院4.24冲突的声明

2019年4月25日，网络上出现了一则“拒绝插队引发矛盾，仁济医院专家竟被戴上手铐带走”的帖子，引发网络热议。

综观该起事件，我们认为：

1、在医疗机构内如果发生患者不遵守诊疗秩序的行为，首先应当由职能部门或安保部门协助维持秩序，以防事态扩大，这也是处理突发事件的一个基本原则，医院相关部门在处理类似事件时不应缺席；

2、发生在医疗机构内的医患冲突不同于普通的民事冲突，“尊医重卫”不只是一句口号，还应表现在具体行动中，对医务人员慎用械具也是“尊医重卫”的应有之意；

3、医生护佑人民的健康权和生命权，警察维护社会秩序和法律的尊严。“白大褂”和“蓝警服”都是人民群众最值得信赖的职业群体，应当彼此互相支持配合。在维护医疗秩序的前提下，“尊医重卫”和尊重警察的

执法权应当兼顾，医务人员应行使和遵守公民的权利和义务，配合警方执法行为；

4、上海仁济医院4.24冲突作为个案应引起相关各方的思考：我们如何杜绝类似事件再次发生！相信上海警方、上海仁济医院以及本事件的患方能够互相理解、各自反思，用理性构建美好的社会氛围。

特此声明。

中国医师协会
2019年4月27日

回音壁

@ 中国协和医科大学出版社原社长袁钟：

那天去上海仁济医院，认识了帮助贫困地区免费筛查肺癌及手术治疗的好医生——赵晓菁，和他建立的“慈善基金”。离开后马上收到他助手的微信：“袁老师，这里有慈善基金的介绍，您跑的地方多，如果是贫困人口相对多的地方，可以帮忙牵线搭桥，救助更多的潜在的早期肺癌患者！”我很感动和敬佩！也正在联系重庆贫困地区医院……

@ 老莫健康说：

一次插队引发三败俱伤。依我说，这个事件，就是给我们的警示，规则必须要维护，那首先得完善制度，高效的就诊秩序是一切的基础。同时，在医患关系如此紧张的今天，更多的是需要相互的理解，医警民是一体的，而不应该是对立的。

@ 金刚妹妹：

这件事不但让赵医生心凉，更是凉了广大二线三线城市医生的心。规范就医环境，不能一味要求医院和医生，更应该出台规范患者的法律，只希望医患永无矛盾，患者安心就医，医生安心治病。

@ 故乡的一片云

医生只负责看病，不应该负责就诊秩序管理，更不应该直接面对可能发生暴力的冲突现场，对于从事第一线医疗工作的人说，当体制和法律不能保护医疗正常秩序的时候，技术水平再高的专家也束手无策！