

务实巡讲·圆桌讨论

## 医疗机构如何避免冲突升级？

觉察苗头，不逞一时口舌之快

▲《医师报》融媒体记者 宋晶

在医患关系日益紧张的今天，社会各界都在寻找突破壁垒有效的方式方法。在“医事法律务实全国巡讲·长沙站”医案解码环节，研讨专家为医务工作者解答如何避免医患冲突升级，如何做好医生的情绪管理。



圆桌讨论嘉宾（左起张艳萍、柴湘平、丁健、梅其元、王岳）

## 主持人：

张艳萍 《医师报》执行总编辑

## 讨论专家：

王岳 北京大学医学人文学院教授

柴湘平 中南大学湘雅二医院副院长

梅其元 中南大学湘雅二医院法务部主任

丁健 湖南省人民医院医务部主任

## 要及时察觉冲突的苗头

张艳萍：从上海仁济医院事件中，医疗机构应如何避免冲突升级？在医生与患者发生语言冲突时，要如何保护自己？

柴湘平：医院应该有应对医患冲突的机制，当发现患者对医务人员存在不满情绪，有可能发生冲突时，医院的保安人员应第一时间跟进，而不是医生与患者直接冲突。保安跟进也许并不能阻止冲突的继续发展，但是性质却完全不同。

梅其元：医生要有管理情绪的意识：不应该与患者以及患者家属直接发生冲突。最不应该发生的是医生与患者对骂，从法律角度，医患之间是医疗服务合同关系，医生有执业的权利，但患者也有就诊的权利，医生与患者直接发生冲突，有损医务人员的形象，也违背了法律义务。

从人文角度，医务人员从患者走进诊室开始，就要有预案，随着看诊过程的延续，及早发现医疗纠纷苗头。如果以上两种方式不足以解决严重的事件，应及时报请公安机关。

丁健：我非常赞同柴副院长的方法，第一，安保系统及时阻止，在第一时间保障医生的医疗工作；第二，公安系统及时介入，由执法者控制打击医闹，事态会更加快速得以解决。

如果医生与患者还是发生了冲突，怎么办？首先，我们要了解，医务人员的权利在哪里？《中华人民共和国侵权责任法》《中华人民共和国治安管理处罚法》《中华人民共和国执业医师法》等法律法规，都规定医患双方享有同等的权利；

其次，重视取证。可在诊室里安装监控设备，保存法律证据，确定谁先引发冲动，谁先动手，谁先恶语相向，同时寻找旁证佐证。

王岳：我赞同各位的发言，不提倡以暴制暴，医生不应该与患者直面冲突。纠纷发生后最快速的反应应该是保安与患者沟通，如果等不及安保人员到达现场，医生要记住一个字——“跑”，争一时的高低只会带来更加严重的后果，其实并不划算。

## 牢记医生面对的是“病人”

张艳萍：刚才各位提到医生不能与患者发生口头冲突，要控制情绪，那么如何提升医生的情绪管理能力？

王岳：医生职业在老百姓心目中是高尚的职业。而患者形形色色，他们素质不一，医生不能把自己与患者同等比较。患者因各种原因可能情绪失控，但医生要有掌控情绪的能力，这是对医生的专业素养、执业素养提出的要求。

医生要学会工作和生活完全分开，切不可把生活中的一些情绪问题带到工作中，这是一个专业考量标准。为此，医院的管理者也应该为医生营造温馨舒适的执业环境。我们常常要求一线医务人员必须秉持“患者至上”理念；而对于医院院长，应将医务人员放在第一位。因为医院只有把医务人员的利益放到第一位，一线医务人员才可能把患者的利益放在至上的位置，在此问题上，医疗机构还有很大的改进空间。

丁健：在我院儿科，医生每天要看70~80位患者，面对各种各样的患者，要想控制好情绪并不容易。2015年河南省某县人民医院，一名陪同就医的酒后市民与一名男性值班医生发生争执，厮打过程中撞开了电梯门，2人坠下电梯井，市民当场死亡，值班大夫抢救无效身亡。这些案例在时刻警醒我们，医生管理不好自己的情绪，冲突带来的后果可能会向着不好的方向发展。

而对于受到伤害的职工医院也要及时给予关怀，尤其是情绪的安慰，可从两个方面入手：首先，第一时间看望，由工会代表医院组织人员前去看望，可体现医院的大家庭氛围，并且对医生也是一种鼓舞；其次，营造温暖的家，我院的心理卫生培训、晋升体系和薪酬体系，以及坚持湖南省卫计委龙开超副主任提出的“三室一餐建设”，都在为医务人员做实事，从而提高职工的工作归属感。

柴湘平：谁都可能面临情绪问题，我也经历过患者骂我的情况，而且是当着我的学生，我忍着没做声，患者走后，学生问：“老师您为什么这样让着患者？”我说：“难道我还去和患者打一架吗？”作为医生，我总在想，患者也不容易，比如农村的患者来到长沙看病，也许在他出发前要想几天“我去还是不去？”“去了以后怎么办？”到了长沙以后，这些患者因为来到陌生的环境中，可能还存在焦虑不安的情绪，如果遇到困难，有可能爆发。从这些角度去考虑，我认为互相的理解和包容是最好的解决方式。医务人员既然选择了这份职业，就要去承受这份委屈，因为我们面对的是“病人”。

## 快讯

民法典草案二审稿作出规范  
人体基因科研  
不得违背伦理道德

医师报讯 据新华社报道，民法典人格权编草案二审稿提交十三届全国人大常委会第十次会议审议，其中对人体基因胚胎科研活动、“AI换脸”、人体试验、个人信息保护等问题作出了规范，立法过程体现出较强的现实意义。

与人体基因、人体胚胎等有关的医学和科学研究，必须有严格的法律规范。民法典人格权编草案二审稿对此增加规定，从事与人体基因、人体胚胎等有关的医学和科研活动的，应当遵守法律、行政法规和国家有关规定，不得危害人体健康，不得违背伦理道德。

中国人民大学法学院教授王利明认为，一些医疗机构、科研机构 and 人员贸然从事的一些有关人体基因和人体胚胎方面的科研活动，不仅可能对试验个体造成损害，也可能对社会整体道德造成冲击，有必要通过立法予以规制，使这些科研活动在科学、伦理的指引下健康有序发展。

## 医法知识

## 《医疗机构投诉管理办法》

## 第三章 医患沟通

第十七条 医疗机构应当提高医务人员职业道德水平，增强服务意识和法律意识，注重人文关怀，加强医患沟通，努力构建和谐医患关系。

第十八条 医务人员应当恪守职业道德，以患者为中心，热情、耐心、细致地做好本职工作，把对患者的尊重、理解和关怀体现在医疗服务全过程。

第十九条 医疗机构应当建立健全医患沟通机制，完善医患沟通内容，加强对医务人员医患沟通技巧的培训，提高医患沟通能力。

医务人员对患者在诊疗过程中提出的咨询、意见和建议，应当耐心解释、说明，并按照规定进行处理；对患者就诊疗行为提出的疑问，应当及时予以核实、自查，并与患者沟通，如实说明情况。

第二十条 医务人员应当尊重患者依法享有的隐私权、知情权、选择权等权利，根据患者病情、预后不同以及患者实际需求，突出重点，采取适当方式进行沟通。

医患沟通中有关诊疗情况的重要内容应当及时、完整、准确记入病历，并由患者签字确认。

## 专栏编委会

主 编：邓利强

副 主 编：刘 凯

编委（按姓氏拼音排序）：

|     |     |     |     |
|-----|-----|-----|-----|
| 柏燕军 | 陈 伟 | 陈志华 | 樊 荣 |
| 何颂跃 | 侯小兵 | 胡晓翔 | 江 涛 |
| 李惠娟 | 刘 鑫 | 刘 宇 | 聂 学 |
| 仇永贵 | 宋晓佩 | 施祖东 | 童云洪 |
| 唐泽光 | 王爱民 | 王良钢 | 魏亮瑜 |
| 王 岳 | 徐立伟 | 许学敏 | 徐智慧 |
| 余怀生 | 杨学友 | 周德海 | 郑雪倩 |
| 张 铮 |     |     |     |

结  
语

张艳萍：回看每一位深受医患纠纷伤害的医生，其现状是已经不可能再回到之前的那种状态，他们心理的创伤永远无法得到愈合。医患纠纷是社会的深层次问题。从医生层面，我们首先提倡情绪管理，因为医生保护好自己，才是最为重要的；其次，遇到暴力事件，医务人员不妨记住“一喊二跑三呼救”的老办法。