



医患办课堂

面对专走投诉捷径患者 怎么办？

▲ 北京积水潭医院医患办 陈伟



图片来源于网络

案例介绍

快下班了，一位看似柔弱但气急败坏的姑娘闯进了接待室，语调不高但咄咄逼人地问道：“你们几点下班？为什么大夫没到下班时间就走了？这叫早退！这是极端的不负责任，你们必须给我解决！”

接待室的老师赶紧安抚患者情绪，并询问了具体情况。这位女士姓张，在京医通系统预约了一位专家号，到医院时已经四点四十五分了，医院的挂号系统四点半关闭，因此虽然约上号并付了款，因为号取不出来无法就诊。出诊医生到了四点半看医师工作站中已经显示没有继续就诊的患者，就回病房忙着去诊治住院患者了，因此张女士既没取到号也没见到医生，她非常气愤，责问医院管理不到位，认定医生早退不负责任，要求医院马上协调病房医生为其看病，否则就不离开医院，同时要向上级卫生行政部门投诉。

医患办调解

我选择了不妥协！

“我告诉你们，你们今天不给我安排看病，我就和你们没完。我在宣武医院没挂上号投诉，宣武就给我看了；刚才在协和那个大夫也特别恶劣，我找了门诊部也把该做的检查都给我做了！在人家医院没挂上号就能看，在你这儿为啥就不行？”

我瞬间知道这位小姐姐这份理直气壮的勇气从哪儿来的了？因为之前甭管有理没理，她投诉的问题都被妥善解决了，所以她已经轻车熟路地习惯了投诉。而在这一刻，我决定，不妥协！！

我态度和藹地走进接待室，对张女士说：“您看咱们都是成年人，是需要对自己的行为负责任的，您自己说得很清楚，四点四十五到医院的，京医通系统已经停

止了挂号，因为超过挂号时间，系统中没有您的挂号信息，医生也没法给您进行诊断、检查、开药！”我知道自己说的是废话，但废话有时候也不得不说。

果不其然，张女士旋风般冲到我面前说：“你是谁？我讨厌你！我最恨你这种说话的方式，我要投诉你！”说着，举起手机还没等我摆好姿势就咔嚓一声给我来了张靓照，同时情绪激动地拍桌子、摔东西，甚至要有揍我一顿的冲动。

保卫处帅哥和警察叔叔很快到达现场，劝告张女士删除照片，依法维权，虽然没收到理想效果，但震慑作用还是很重要的，最起码张女士的情绪没有刚才要打人的时候那么激动了。

关键问题找到了

“不给我看病还算我爽约，这也太不合理了！”张女士说出了问题的关键点，剩下的问题就好解决了。

我抓住时机又和颜悦色地出现在她面前。“张老师，虽然规定未在约定时间内取号就诊既不能看病也不能退号，但如果是极其特殊的情况和合理的理由，我们也不是没有可能和京医通协商，争取一下退号，可首先您得承认来晚了确实您是有责任的。您能不能给我写个书面退号申请，给我点时间，我去帮您争取一下呢？”

书面申请写完，张女士承认了自己的不足，当然也把我那张照得不太好看的照片删

除了。我和京医通说明情况，发送书面申请，经过大家共同努力，给张女士办理了退号手续。

终于把问题处理完，已经华灯初上，也许有人说，早点给她找个大夫看病得了，但我觉得这样会变成恶性循环，会纵容很多不遵守规定的行为，我们有责任培养老百姓养成正确的诊疗习惯；也许还会有人说，就不应该给她退号，谁让她来晚了，但我觉得医患之间更该多些相互理解与包容，毕竟老百姓看病确实挺不容易。

医患办每天都会上演各种故事，我们每次都会努力协调，争取共赢。医患和谐，任重而道远。

以案说法

6次产检均正常 缺指婴儿责在谁？

▲ 北京国振律师事务所 王冰

案例介绍

孕妇产前做了6次产检均正常，但胎儿出生时右手一根手指都没有，潘先生和高女士称，二人因此遭受很大的精神伤害，而医院则拒绝赔偿。为此，潘先生夫妇将昌平区中西医结合医院告上法院，要求赔偿共计23万余元。

原告曾申请司法鉴定，根据鉴定，婴儿为先天性右手缺失，手掌发育不全。鉴定结论为：被告医院在产前筛查过程中，存在对患者告知缺陷的医疗过错，对高女士产前筛查过程中，不存在明显的医疗技术性过失。且医疗过错与高女士儿子先天性发育畸形之间无明确的因果关系。

案例分析

法律是怎么规定的？

本案涉及孕期胎儿超声“畸形筛查”的内容，我国院内筛查包括以下六大畸形：无脑儿，脑膨出，开放性脊柱裂，胸腹壁巨大缺损、内脏外翻、单腔心、致命性软骨发育不全，其他胎儿畸形不属于国家规定的超声“胎儿畸形筛查”范畴。如需要筛查胎儿其他畸形，建议赴上级定点医院或专科医院。

因果关系的分析

本案中，通过鉴定确定了医院存在部分过错，但是也清楚地明确了与患者损害后果不存在直接的因果关系。也就是说，胎儿存在的肢体残缺是由于胎儿自身发育形成的，不是医院的检查和治疗行为造成的，医院对胎儿的出生告知存在缺陷，但是，对胎儿的身体缺陷没有直接责任。因此，不存在直接的因果关系。

对于患儿家属来说，他们会感觉自己很无辜。毕竟，本人没有医学专业知识，无从判断对胎儿的去留选择，完全依靠医师的诊断和建议。这个过程中，医师未曾告知过胎

儿存在问题的地方，家属始终认为胎儿是正常的，因此，才造成出生缺陷的问题。

判决会掌握尺度

鉴定意见报告已做出分析，医疗机构“被告医院在产前筛查过程中，存在对患者告知缺陷的医疗过错”，告知不全、未履行充分告知、告知方式不合理等，因此，存在医疗过错的医方要承担法律责任。

但是，后面的“不存在明显的医疗技术性过失。且医疗过错与高女士儿子先天性发育畸形之间无明确的因果关系”，也非常明确地指出，不存在技术上的过错，医师的产前检查没有问题。

所以，法官在判决法律责任比例的时候，一定是按照一个相对比较低的比例来确定，从司法实践看，估计会在10%~30%，也就是轻微责任比例来确定。

医师维权的提醒

从此案例可以看出，对于医师来说，这是在技术上还不能完全解决的问题。在法律规则上，还是由医疗机构来承担。从平衡权利义务的角度，如果把全部技术上的不确定，完全由医疗机构来承担又显然是不合理的。因此，法官会在平衡各方利益的情况，把握合理的尺度，处理此案。

医患关系

从上海仁济医院事件看医患换位

▲ 复旦大学附属耳鼻喉科医院 高传友

案例介绍

4月24日，上海仁济医院胸外科主任医师赵晓菁被警方铐走的视频在网络上广泛流传。事件起因，源于一名女性患者，丈夫陪同她前来问诊，两人年龄均在50多岁。女性患者丈夫认为，从上午候诊到下午时间过长，要求医生马上为他的妻子看病。在赵晓菁医生和护士的口头劝阻和严厉警告的情况下，家属依然不依不饶地三次闯入诊室，严重干扰了正常的医疗秩序，当赵晓菁与护士把家属强行推到诊室外面后，患者丈夫再次走进诊室直接躺到了地上。随后女性患者报警。

思考

今天我们不去评判事件中孰对孰错，只谈其中值得去深思的问题。如医生的行为在此事件中是否负有责任？医生的行为是否起到了催化作用？医生如何进行自省？未来此类事件是否可以避免？

从事件中，我们首先要换位思考问题。作为医生的换位思考：患者花了很多钱，坐车千里迢迢来到医院，甚至凌晨就开始排队挂号。而医生一、两分钟给他看完病，如果得不到满意的答案，患者的心里必然会产生不满情绪。

作为患者的换位思考：医生每天看诊30~50位患者。医生为了减少上厕所的次数，水都不敢喝一口，他们多么地辛苦啊！

当换位思考之后，医患双方的矛盾冲突点不见了，产生不满的情绪也会随之消失。从而医疗纠纷也就不会发生。所以，我认为多一份的理解就会少一分误会；多一份的宽容就会少一分争吵。

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