

● 医师看法

临床医学诠释学：风险之下的勇气

▲ 宁波市第一医院 宗建平

前不久，浙江大学附属第一医院微信公众号推出一篇题为《35岁女子严重低血糖，跟肚子里这些“肉球”有关！家属对医生提出这种要求……》的文章，在得到大家称赞的同时，也引发了业内人士对医疗本质的深入思考。

看过文章，我对王敏主任医师团队感到由衷敬佩，因为在当今，能这样做实在是难能可贵。他们那种勇气，完全可以与《斯巴达克斯》最后一战中的500勇士媲美——明知“有去无回”也义无反顾。

“医师必须为十个中的两个而努力”

读大学时，钱礼教授曾教导我们，做医师，不要为个人名誉考虑得太多。他进一步举例：化脓性胆管炎阻塞性黄疸患者出现休克甚至昏迷时，一定要尽快上手术台抢救，我们知道，这样的手术，十个可能有八个死亡，但不手术十个都会死亡，做医师必须为这十个中的两个努力。

在医学上，这是一个人道主义与法律法规如何平衡的问题。很多情况下，医师发扬人道主义精神，冒着极大风险去救治患者，往往难以完全符合现有常规规范。而舆论一旦发酵，很有可能就会毁掉一个外科医师一生的声誉。

依法执业是必须的，但完全按照临床医学的总结和指南行医一定会有问题，因为标准和指南等是不完全的。每一个人或



患者出院前，与王敏主任医师（右二）团队合影

每一个病例的唯一性，决定了任何临床医疗标准、概括或总结都不可能完全包涵所有病例的实际情况，任何一个医疗标准都不完善，需要不断修正。

临床医学寻证过分强调结果
不利于临床医学发展

临床医学是一种需要科学方法论指导，但又不能完全用科学方法技术证实的科学。医学寻证自身本就存在缺陷——无论如何，不可能有完全相同两组人，所以临床医学寻证时，所做的对照，是不可能像物理化学实验那样完全可比——因此，只强调医学寻证证据，不注重人的个体性和唯一性，一定是不人道的，也不利于临床医学的发展。

临床医学是自然科学与人文科学交叉结合的综合学科，涉及科学技术、人文，又涉及到法与人道的问题，自然科学能够用科学方法证实，但人文科学不能。所以要达到合法与人道的兼顾，是一件非常不

容易的事，因为合法不一定人道，人道不一定合法。

临床医学需要“诠释”

近年来强调依法执业，依法行医，但以法律法规作为判断临床医疗是否合理的唯一标准，大大削弱了人道主义医学的本质，再加上近来医疗环境的现实，因为得不到法规的保障，不少人会说，人道主义有用吗，只要合法、不被法律追究就算是万事大吉了。而这，也客观上造成了相当一部分医师不愿意再冒险前进一步，这对我们医学的进步是非常有害的，最后受损害的还是患者。

这些临床医学的本质问题，不值得医师、患者、社会及法律界的深思吗？

要做到既合理合法，又能发扬人道主义精神，保障临床医学走得更好，更远，我们需要什么？在现行的法律基础上，怎样去诠释临床医学？德国哲学家达默尔说过，未来世界是诠释学的世界。临床医学需要诠释，而且这种对临床医学的诠释，一定要具有法律效应，只有这样才能做到法与人道的平衡，才能保障临床医学能走更远，真正造福于人类。

我呼吁，尽快建立临床医学诠释学，只有这样，临床医师在面对风险时，才能有勇气为生命而战，才能让医学走得更远。

● 医患办建议

医疗投诉管理“积水潭模式”

▲ 北京积水潭医院 陈伟

在积水潭医院，所有医患纠纷的处理都必须走一个标准化的流程。在这个流程中有两个关键词，一个是“一站式”，另一个是“专业化”。

对患者而言，都希望能够尽可能地在短时间内解决问题。而所谓的“一站式服务”，实质就是服务的集成和整合。患者及家属在诊疗期间产生的所有不满，均由医患办接待和处理，并通过协调临床科室及各职能部门，妥善解决患者的意见，避免患者来回奔波和各部门之间相互推诿，促使问题快速高效化解。这种集成和整合恰恰是医患纠纷调处人员必须要掌握的本领，也是“积水潭模式”的重要特征。

同时，积水潭模式强调医疗投诉专业化管理，其内容包括如下几方面：

理念专业化：医疗机构要正确认识医疗投诉的积极作用，认识到投诉是医疗机构发现管理、服务中存在问题的最好方法，要转变抵触投诉的错误理念。

制度专业化：强调完善制度和规范流程，将医院投诉诸多环节的工作流程化、规范化。

方法专业化：在处理医疗纠纷过程中熟练运用法学、社会学、心理学相关知识与患者进行专业有效的沟通，促进纠纷的解决。

团队专业化：首先要培养专业的投诉处理队伍；其次应与新闻媒体、公安部门、鉴定部门、司法部门、调解机构、保险公司等有关单位建立联系，形成完善的危机处理网络，并向这些单位告知可能出现的情况及需要寻求的帮助，以便投诉出现后能及时有效地进行沟通与合作。确保医疗纠纷的顺畅化解。

关注医学

剖析医事

服务医师

医师报
The newspaper for China's physicians
中国医师协会唯一报纸国内统一刊号: CN 22-0016
邮发代号: 1-351
广告经营许可证号:
2200004000115

《医师报》编委会

编委会主任委员: 张雁灵

编委会名誉主任委员: 殷大奎

编委会副主任委员:

曹泽毅 晁恩祥 陈洪铎 陈可冀 陈香美 陈晓春 陈孝平 程京
董家鸿 樊代明 樊嘉 高润霖 葛均波 郭应禄 韩济生 韩雅玲
赫捷 胡大一 黄荷凤 郎景和 黎介寿 李俊峰 李兰娟 李为民
梁万年 廖万清 刘力生 刘玉村 陆林 宁光 齐学进 宋尔卫
孙洪军 孙燕 王辰 王红阳 王俊 王陇德 邹春泰 吴以岭
许润三 杨民 俞光岩 于金明 曾溢滔 詹启敏 张金哲 张英泽
赵兴吉 赵玉沛 郑树森 钟南山 庄辉

(按姓氏拼音排序)

编委会副总编:

蔡秀军 陈俊强 陈玉国 杜斌 段钟平
耿庆山 郭立新 郭树彬 巩鹏 黄继义
黄晓军 霍勇 李加孚 贾继东 贾伟平
江涛 江泽飞 李恒进 李进 李维勤
梁军 梁廷波 刘连新 刘又宁 马军
马朋林 米卫东 秦叔逵 秦环龙 瞿介明
沈琳 孙发 唐丽丽 谭映军 王成彬
王贵强 王洁 王杰军 王建业 王绿化
王人颢 王锡山 王显 王拥军 王振常
王仲 谢鹏 夏云龙 于学忠 袁钟
曾小峰 张澍田 张欣 张新华 赵增仁
周智广 朱大龙 朱军 祝益民

(按姓氏拼音排序)

《医师报》编辑部

卓信医学传媒
ZHUOXIN MEDICAL MEDIA
《医师报》社出品

新闻人文中心主任(兼)
新闻频道副主任
管理频道副主任(兼)
学术中心主任(兼)
学术中心副主任
循环频道主任
循环频道主任助理
肿瘤频道主任
肿瘤频道主任助理
综合频道一部主任(兼)
综合频道二部副主任
风湿频道主任(兼)
中医药频道主任助理
学术策划部副主任(兼)
总编办主任
活动策划部副主任
直播中心主任助理
美编部总监
法律顾问

陈惠 转 6844
尹晗 转 6834
尹晗 转 6834
许奉彦 转 6866
裘佳 转 6858
黄晶 转 6620
贾薇薇 转 8857
王丽娜 转 6853
秦苗 转 6853
裘佳 转 6858
黄玲玲 转 6843
王丽娜 转 6853
蔡增蕊 转 6858
黄玲玲 转 6843
于永 转 6677
李顺华 转 6614
杜晓静 转 6835
蔡云龙 转 6661
邓利强

东北亚出版传媒主管、主办
邮箱: yishibao2017@163.com网址: www.mdweekly.com.cn
微信号: DAYI2006每周四出版
每份6元各地邮局均可订阅
北京中科印刷有限公司发行部: 010-58302970
举报电话: 010-58302828-6674社址: 北京市西城区西直门外大街1号西环广场A座17~18层
邮编: 100044 总机: 010-58302828