

医患纠纷处理不能“一闹就赔”

□张建堂

■ 医患关系

近年来,医患纠纷、“医闹”事件、伤医事件层出不穷,究其原因,笔者认为解决医患纠纷的方式方法出了问题,即不走法律途径。

一是把医患纠纷当成一般的民事纠纷。行政部门和司法部门往往认为双方不管通过什么方式方法,只要达成协议,自行解决就可以了。行政部门和司法部门没有必要参与,更不愿介入其中,这就造成了多数医患纠纷的“私了”,也就为“医闹”的产生提供了土壤。

二是把医患关系当成一般的合同关系。有人说,患者到医院就诊(挂号)就形成了合同关系,并且把这种关系当成一般的买卖合同关系,这是错误的。因为医院服务的价值严重低于服务价格,若按一般的合同关系对待,违背了市场价值规律。不仅如此,一般的合同关系是建立在对目标能完全把握的基础上,而医疗过程是复杂的,未知因

素、意外因素很多,往往会严重影响目标的实现,医生也很难把握,如药物过敏、麻醉意外、并发症等。再者,救治过程中经常会出现紧急情况,如一些抢救危重患者,医生救还是不救?救了,是不是就形成了合同关系?那么为了避免抢救不成功而负责任,是否可以不救?不救,是不是就形成不了合同关系?就不用负责了?回答是否定的。因此,即使把医患关系看做一般合同关系,那也是不平等的合同关系。

三是把法律与情感混为一谈。社会大众、司法部门往往会认为患者或家属已经很不幸了,发泄不满情绪是正常的,打闹医院也是可以理解的。这就不分缘由地把患方定性为了受害者、弱者。

四是把医疗过程的瑕疵与医疗后果混淆。一般情况下,医疗过程与医疗后果存在着因果关系,所以当出现医疗纠纷时,患方就会从医疗过程找问题,这是正常的。但有些问题被无限放大了。如病历记录不完善、书写不规范、有错别字、谈话不到位、告



资料图片

知不及时、签字不及时等,这些都是医疗过程的瑕疵,但不一定与医疗后果有直接关系,若不加考虑或不进行因果鉴定,无限放大瑕疵,也会严重干扰医患纠纷的公正处理。

在处理医患纠纷时,应以法律为准绳,以科学为依据,把纠纷与犯

罪分清,把道德与违法分清,把瑕疵与后果分清,把医疗缺陷与不负责任分清,该是谁的责任就是谁的责任,不能再走一闹就赔、以赔代罚的老路。

(作者供职于三门峡市中心医院)

如何消除诊疗领域服务监管盲区

□龚晓红

医疗质量管理贯穿医院诊疗服务的全体体系,是关系到医院服务能力的提升、医患关系的构筑及医院形象树立的重要环节,是当前医院管理者必须反思和重视的问题,医疗质量监管平台的构筑,能够实现医院质量管控和偏差纠错功能,可以最大限度地消除诊疗领域服务监管的盲区。

人文管理:增强团队凝聚力
“三个臭皮匠,赛过诸葛亮。”团队意识的建立是诊疗服务工作的基础,通过人文管理充分调动医务人员的团队意识,破除“个人英雄主义”的狭隘思维,增强团队凝聚力,减少和削弱个人弱点的同时增强团体的优势,进而达到提升诊疗服务质量的目的。

知识更新:提升队伍服务能力
“活到老,学到老,一生一世学不

了。”强化对医务人员的业务培训力度,通过培训、考核等方式进一步强化医务人员的基本操作能力,同时有计划、有重点地对诊疗新技术、新知识进行学习和推广,通过引进来和送出去的方式鼓励医务人员再教育,同时建立奖惩制度,针对取得学历、资格、职称的人员给予适当奖励,对于未在规定时间内取得相应资质的人员给予适当处罚。

法规学习:诊疗服务有技可依
医院院委会、医务科组织医务人员对国家最新法律法规以及新技术的操作规范重点是对《医疗感染管理规范》《传染病防治法》《医疗事故处理条例》进行培训学习,编制印发诊疗服务流程图,将突发事件应急处理预案下发科室,定期组织医务人员进行考评测试,以便对医务人员对相关规章制度掌握、应用程度予以了解,

进而有针对性地进行培训。

质量监管:完善服务监管体系
医院组织成立质量监管领导小组定期对医疗质量进行监督检查的同时,要进一步建立健全多形式、多形态、多途径的质量监管体系,如通过设置举报箱、投诉电话,开展患者座谈会、入户问卷调查,聘请质量监管监督员等方式及时掌握诊疗过程中存在的问题,并加以分析、排查,切实解决。

在当前医患关系日益紧张的情况下,务实诊疗领域质量监管工作不失为构筑和谐医患关系的一剂良药,这不仅关系到医患和谐关系的构筑,更涉及到医患双方的共同利益,消除诊疗领域的服务监管的盲区不容忽视。

(作者供职于湖北省宜昌市秭归县九畹溪镇卫生院)

医疗采购存在的问题及对策

□王伟战

政府采购制度从根本上说是现代市场经济发展的产物,是政府广泛运用经济手段和法律手段干预国民经济以弥补市场缺陷的重要方式之一。从近些年医疗行业审计情况来看,虽然大部分医疗设备均按照政府采购的程序和制度执行,但存在个别采购人员受利益驱使,热衷于自行采购,不愿受集中招标采购的约束和管理。

当前医疗采购绩效审计存在的问题

采购单位依法采购意识不强,个别医疗机构由于习惯思维,缺乏新的财政支出理念,不能主动申请政府采购,存在“先斩后奏”等规避政府集中采购行为,以至于出现不经政府采购部门审批,自行采购,自行采购后再向采购部门补办手续。个别单位片面强调项目的特殊性、时间的紧迫性,对政府采购不配合、事先不申报、想方设法不按政府采购方式和规定程序开展工作。

缺乏合格的高素质采购专门人才,影响评审质量和公正原则。政府采购是一项专业性很强的工作,特别是医疗设备方面,医疗设备的采购活动关系到经济、法律方面,也与医疗设备的性能等有关。市场经济条件下形成的买方市场的采购方式,要求医疗设备采购人员具备和掌握招投标、合同、商业谈判、市场调查和服务等方面的有关知识和技能,但目前评审专家库建立难,评委资源相对缺乏,严重制约了有关医疗采购制度的实施。

审计人员专业性不强,对医疗采购审计大多停留在采购资金收支审计上,疏于医疗设备和药品的招投标、项目进展和政府采购绩效等重点方面的监督,主要原因是审计人员的业务素质没有达到政府采购绩效审计的需要。政府采购涉及财政政策和医疗卫生政策等方面,仅靠审计部门现有的人员及专业知识不能适应对这一工作监督需要。这要求审计机关拥有具备如下知识的人才:如经济学、社会学、法律、财会、计算机、信息系统等,要求审计人员非常深入地掌握政府采购工作方面的专业知识。

提高医疗机构采购绩效审计质量的对策

建立健全医疗机构采购法律体系:以公开、公平、公正、效率、效益原则,完善我国现有的采购法律体系。以《中华人民共和国政府采购法》为基础,配套采购法实施细则及相关法规,将医疗机构采购审计工作纳入有法可依、有章可循的轨道。

建立医疗机构采购审计数据库:收集医疗机构采购有关法律、制度和办法的规定以及预算、国内外相关业务的数据资料,对医疗机构单位预算情况、合同执行情况、采购运行情况、使用情况、保管情况、改造情况、处置情况等建立全面详细的数据库。如加强对医药和医疗设备采购平台的管理和维护,对每种型号和规格的药品和医疗设备进价即时监控。

确定标准,做好绩效评价工作:由于政府采购资金来自纳税人,而政府采购一般用于公益、集体、社会等方面,评价标准比较宽泛,但医疗机构绩效审计比较困难,该标准体系应该具有如下特点:相对高度概括,应该能够概括被审计对象所具有的社会效益、行业效益、经济效益等重要特征;客观实际,应该将被审计项目的实际情况反映出来;清晰反映,评价标准指标体系应该分类清晰;弹性特点,所谓弹性是指评价标准应该随着内外环境的变化而做相应调整。

实施审计结果公告制度:实行审计公告制度是推进依法行政、促进审计监督职能的重要手段。医疗机构采购绩效审计应按照真实性、客观性、准确性、针对性、规范性原则的要求,结合政府采购绩效审计的特点,加快医疗机构采购绩效审计结果公告的进程,保证审计公开透明,提高审计质量。(作者供职于舞阳县审计局)

医者仁心 何以为报?

一生救过多少生命,从少年到白头

人生最美好的几十年,从门诊室到手术台,帮助无数生命脱离疾苦,是您平淡的每一天。医生,只是您的职业,却是我们生命长河中的恩人,手捧人生希望的生命天使。

救死扶伤千万人,关心您者有几人?
每一天当无数患者与家属围绕在您,抱着生命的希望拜托您、嘱咐您,又有几人看到了您渐渐稀疏的头发和布满血丝的眼睛?又有几人知道,您有多久没有陪孩子复习功课,多久没有陪同爱人逛街?

是时候,犒赏自己与家人了

连续32小时的手术累倒在手术台,连续10小时没有喝过一口水。长年累月辛苦付出的您,也是时候关心自己的健康了,家人默默地在背后支持这么久,也是时候给他们更好的生活了。

犒赏自己与家人,现在是时候付诸行动了。

财富增长,享受生活

家人的生活,孩子的未来,自己的健康,一切都要财富保驾护航。物价上涨,人民币贬值,怎样才能让钱升值?我们的资产怎样才能持续增长?璞丽中心给您答案。

7月12日下午,在河南省人民医院北面对面的璞丽中心,我们为生命天使准备了一场茗茶雅集的放松之旅,在这里给自己一点儿时间,品茶、赏琴,医疗工作者的专场等您来。

世人皆知 茶为雅事 何以雅而不明
知茶能静心 何以静 而不知其所以然
知见其明而晓其微处 何以晓 无从学
至此雅地——【璞丽中心】
皆可知会 茗茶雅集 品茗、赏琴、听风、论道

时间:7月12日 15时30分

地点:郑州市黄河路与经二路交叉口【璞丽中心】售楼部

咨询电话:(0371)86539999

投资黄金旺铺 获利世代永传

璞丽中心 26-130 平方米商业金铺 省人民医院对面

财富大道之上 地铁5号线旁 / 2公里范围内 仅有的商业综合体
金水核心 近160万消费人群往来 / 少量商铺 铺铺临街

TEL: (0371) 86539999

ADDRESS: 郑州市 黄河路与经三路交汇处东50米路北





璞丽中心

A O S
ART OF SPACE



投资黄金旺铺 获利世代永传

璞丽中心 26-130 平方米商业金铺 省人民医院对面

财富大道之上 地铁5号线旁 / 2公里范围内 仅有的商业综合体
金水核心 近160万消费人群往来 / 少量商铺 铺铺临街

TEL: (0371) 86539999

ADDRESS: 郑州市 黄河路与经三路交汇处东50米路北