

本期关注

香港避免“医闹”有高招儿

核心提示：经过多年摸索，在处理医患矛盾上，香港已自成体系。据统计，香港每年使用各类医疗设施者超过千万人次，包括公立医院、私立医院、专科门诊、私人诊所等，却鲜有“医闹”发生；恶性伤人事件更是闻所未闻。香港如何应对医患纠纷？当纠纷演变为投诉个案时，又有什么制度来保障医患双方的合法权益？让患者投诉有门、医疗机构应对有道、卫生主管部门监管有力，香港的经验值得研究。



资料图片

投诉有门

医管局两层机制“四两拨千斤”

在香港每年就医的逾千万人次中，超过90%由香港公立医院及专科诊所收治；单是公立医院的急诊室，平均每日就有6000多人就诊。

庞大的诊治数量和比例，无疑让公立医院成了医患磨擦的主战场。而负责管理香港公立医院的医管局（以下简称医管局）早在多年前就已建立严格的“两层投诉处理机制”，确保投诉有门、处事公正。

分布在香港各家公立医院及专科诊所的患者联络主任是医管局的第一层投诉处理机制，加上负责跟进及文书工作的人员，总数不到200人。

根据医管局的年报数据，2015—2016年度公众对公立医院及专科诊所的正式投诉为3044宗，经患者联络主任及医务人员解释后表示满意、而不计入投诉的意见为12067宗。

医管局总行政经理黄婉芳负责处理医患关系已有十几年的经验。她认为，面对投诉，关键在于聆听。

有一位长期卧床的老年患者，在女儿喂饭时不小心噎食，最终抢救无效去世。女儿内疚责怪之下，愤然投诉医务人员救援不力。面对此类情况，黄婉芳选择

耐心聆听，为情绪不稳定的投诉人提供安慰和鼓励后再“以理服人”，最终这位患者的女儿撤回投诉。

黄婉芳说，许多投诉人在宣泄内心的恐惧或焦虑时，常会“说个不停”，在这个敏感时刻，患者联络主任必须首先会仔细聆听，其次才是为投诉人提供必要的解释。切忌“伤口撒盐”，在投诉人刚抛出问题时就直指对方过失，往往会激化矛盾。

在投诉个案中，如果投诉人对医院的裁决不满意，可上诉至公众投诉委员会。作为医疗界的“终审法院”和医管局的第二层投诉处理机制，公众投诉委员会负责独立审议、搜集证据，并对个案做出最终裁决。年报显示，2015年的上诉个案为375宗，其中85%已在当年完成调查及裁决。

公众投诉委员会全部由独立的社区人士组成，包括律师、大学教授、社工及患者代表等，并不受雇于医管局，以示公正。

“‘四两拨千斤’是对这个职业最合适的描述。”黄婉芳笑着说，每年面对那么多投诉和意见反馈，如果仅为打一份工，而不是凭着一颗心，真的很难完成这些工作。

除了医管局有条不紊运作的两层投诉机制外，还有至少8个申诉机构可接受市民对医管局的投诉，包括香港医务委员会、消费者委员会、食物及卫生局、申诉专员公署等，甚至立法会及行政长官办公室都可以接纳入“状纸”。而如果在私立医院遇到不满，公众也可直接向院长或通过院内申诉机制进行投诉。

应对有道

一线“调解员”化解纠纷于无形

“在医患矛盾中，80%以上发生在医患矛盾中，80%以上发生在一线。”黄婉芳直言，绝大部分就诊的患者和家属对不同医疗环境下的应对方案一无所知，全靠医务人员为他们提供解释和指引。

医疗事关生死，人们在就医时的情绪往往最为脆弱。因此，处理医务人员一线的矛盾和摩擦并不简单，一味地使用传统的道歉、提供款项优惠等方法并不能完全解决问题，需要依靠一线人员的应对。

黄婉芳说，早在医管局设立两层投诉处理机制之初，她便在一线人员培训计划中加入了“调解员”概念，“如同每个家庭、每个公司都有一个说话算数的人一样，在每个一线纠纷个案中也必须有类似的角色，

为萌芽中的医患矛盾叫停”，可以是主诊医生，也可以是护士，甚至可以是患者的第一个施救者。

黄婉芳认为，香港医管局所辖医疗机构的7万多名员工，每人都可以成为一线纠纷的“调解员”。

在处理态度方面，黄婉芳强调“治疗与治愈并重”。诚然，许多疾病可以治愈，但也有不少慢性病无法根治，使患者和家属饱受困扰。“在此情况下，医务人员更应显示出足够的关心与耐心，患者不一定完全明白医务人员的专业判断，但他们一定能够感受到医务人员的关怀态度”，设身处地为患者解决疑难问题，在无形中也就化解了纠纷。

曾经有一名肾病患者不肯回家，认为医院才是最安全的地方，他的主诊医生便引用数据耐心解释，告诉他医院内细菌数量惊人，可随时侵袭免疫机能低下的患者，对他来说医院反而更加危险。最终患者同意出院，避免了一场潜在的争执。

黄婉芳将一线同事形容为“威严中带着关爱的白衣天使”，除去治病救人的日常工作外，还能胜任每日数不胜数的医患纠纷处理工作。

而“关爱文化”也是医管局多年来坚持奉行的行医准则。其所辖的41家公立医院和120家门诊，每年都会举行员工培训，指导医务人员如何更好地与患者沟通，包括恰当地使用眼神交流、勇于说“不”、主动聆听及自我情绪管理等。

监管有力

“高薪养廉”造就医患互信

作为全世界最繁忙的医务人员阵地之一，香港对医疗行业的监管可谓“严上加严”。

据了解，在香港，只有通过资格考试和培训，正式注册，医生才有资格行医；医生的收入是固定年薪，没有“红包”，更没有药品回扣；医生晋升的主要依据是职业道德、临床工作能力以及医学继续教育经历，如果有投诉成立，则直接影响晋升，甚至导致停牌……条款之多，令人难以置信。

值得一提的是，香港公立医院医生属于公务员编制，薪金及退休金丰厚，但受廉政机构的严密管控，属于“高薪养廉”。在香港廉政公署的官方网

站上，我们可以发现近年来受到调查的公立医院职员个案：有医生因帮助患者在挂号时插队而获罪的；还有医院太平间工作人员因接受殡葬公司贿赂而被判入狱的。

密不透风的监管制度为医患双方的互信奠定了基础。民意调查显示，在所有公立机构和政府部门中，香港市民对医疗制度最有信心，信心指数高达72%。

虽然恶性“医闹”事件鲜有发生，但是香港医务人员因偶发暴力事件而受伤的个案仍然存在。医管局资料显示，2015—2016年，医务人员因工作期间暴力事件受伤而呈报香港劳工

处的个案有415宗，其中85%为护理人员，主要涉及精神科、急诊室等。这些受伤多为推搡、擦伤等，并无严重的流血甚至死亡案件。

在香港，影响医院秩序或在医院做出不雅行为，都属于严重违法。因此，已有21宗受伤个案被检控，遭到罚款或监禁等。

医疗的本质是什么？黄婉芳说：“医疗的本质是人性。从一线医务人员到监管大后方，患者始终是医疗关注的中心。”也许正是这份坚持，造就了香港医疗的口碑，也潜移默化地形成了医患关系的和谐。

（据《人民日报》）

献血地址及联系电话



医生妙手除顽疾 患者家属表谢意

郑州新华医院 张燕红

1月3日，郑州新华医院热闹非凡。当天9时30分，一名患者家属带着军乐队、抬着金光闪闪的牌匾来到该院表示感谢，并带来一封饱含深情的感谢信。

郑州新华医院院长陈延宾说：“治病救人是我们神圣的天职。为了提高前列腺疾病的治疗水平，外二科主任王跃东去北京学习了前列腺疾病治疗技术。近年来，到我们医院做前列腺手术的大多数是高龄老人，年龄最大的达到95岁，并且恢复得很快。今年，我们医院重症医学科被列为郑州市2016—2020年县级医院临床重点专科。今后，全体医务人员会更加努力，当好人民群众的健康卫士。”

附：感谢信全文
尊敬的郑州新华医院陈院长及外一科、外二科、重症监护室全体医务人员：

你们好！
今天，我怀着无比激动

的心情，代表我们全家对你们高尚的医德、敢于担当的敬业精神致以崇高的敬意，对你们给予我父母的精心治疗、细心照料表示衷心的感谢！

我的父亲今年88岁了，患前列腺疾病多年，前段时间病情加重，晚上不能入睡。当时，母亲拉着我的手说：“我有一种不祥的预感，这次怕是过不去这一关了……”我很清楚母亲的意思，于是把母亲的情况告诉陈院长，陈院长立即派人把我的母亲接到郑州新华医院外一科治疗。让我没想到的是，医务人员仅用两天时间就让我的母亲退热了，现在手术也做了，而且恢复得很好。

在此，我向全体医务人员表示衷心的感谢！我为你们精湛的医术点赞！谢谢你们！

最后，我祝愿郑州新华医院全体医务人员家庭幸福、心想事成、万事如意！

一名患者家属

信阳淮河骨科医院招聘公告

信阳淮河骨科医院（原信阳骨科医院），因业务发展需要，于2016年9月25日乔迁至信阳市羊山新区新五大道56号（信阳高铁东站西侧），新院区占地面积约2.67万平方米，建筑面积约1.7万平方米，开展的特色科室诊疗项目有脊椎外科、关节外科、创伤骨科、手足外科、关节镜诊疗、关节置换诊疗、内窥镜椎间盘治疗、激光椎间盘治疗、运动损伤治疗、骨坏死治疗、颈肩腰腿痛诊疗等。信阳淮河骨科医院现常年招聘骨科医生、外科医生、护理人员及技术人员等，待遇从优。

联系人：杨劲松 电话：13939715700

电子邮箱：13939715700@139.com

经验探索

长期以来，基本医疗与基本公共卫生服务虽然同属基层医院的工作范畴，但两者一直存在着“治”“防”分家的现象，有人将两者分别比喻为“埋头苦干”和“抬头拉车”。

“治”“防”分家导致的两个矛盾

人们日益增长的基本公共卫生服务需求与基本公共卫生服务团队有限资源的矛盾。随着生活水平的不断提高，人们对基本公共卫生服务的需求越来越大，而基本医疗与基本公共卫生服务“自扫门前雪”的态势让本来就在人、财、物等方面捉襟见肘的基本公共卫生服务团队“雪上加霜”。

基本公共卫生服务与基本医疗服务缺乏整合，造成基层医院运行成本和群众就诊成本方面的浪费。基本公共卫生服务与基本医疗服务出现“两头儿偏”现象：基层医院在基本医疗服务科室工作中，偏重于患者的疾病诊疗、病案文书管理和康复后随访工作；而基本公共卫生服务科室在工作过程中，偏重于对群众的基础健康体检、信息采集和特殊人群的动态随访。这种“两头儿偏”的工作模式，既增加了基本公共卫生服务人员的负担，又增加了基层医院的运行成本和患者的诊疗费用。

“医卫结合”可缓解矛盾

实施“医卫结合”模式，必须找准基本医疗与基本公共卫生服务的重叠点，并以此为切入点，实施两者的优势互补，准确定位两者在“医养结合”模式中必须扮演的“角色”。开展人口基础信息收集工作，重点做好常住人口、流动人口分类建档工作，为辖区内的居民建立详细的基础信息档案。基本公共卫生服务人员主要承担人群基础信息的分类工作，要完善辖区内基本公共卫生服务人群基础信息数据库，做好基本医疗服务人员的业务知识培训工作，让其在日常工作巾熟练掌握人群分类信息采集和更新工作，并对日常工作进行业务指导和季度考评。分季度对基本医疗服务过程中采集的信息进行整理，对于季度内未到医院体检、就诊的患者，由基本公共卫生服务科室组织团队（镇、村两级）提供上门服务，对“遗漏”人群的健康信息进行更新。基本医疗服务人员主要承担人群基础信息的更新和诊疗服务信息（检查单、诊疗经历等）的完善工作，并在对就诊患者或出院患者回访时做好随访信息的记录更新工作。

基层医院在管理过程中，应完善“医卫结合”管理制度和考评细则，对工作任务进行量化分解，将服务“双量”（数量、质量）与工作人员的绩效挂钩。行业主管部门成立相应的考核委员会，对“医卫结合”工作落实情况进行督导检查，落实季度通报制度，将任务完成情况与基层医院基本公共卫生服务经费拨付直接挂钩。

实施“医卫结合”模式，可有效提高群众基础信息库的利用率。在诊疗过程中，基本医疗服务人员可以通过查阅信息档案，及时掌握患者的诊疗经历，提高医生诊疗疾病的效率、提升疾病诊断的准确性、降低患者的检查费用。同时，医疗服务人员适时对群众的就诊信息进行更新，降低基本公共卫生服务人员上门服务的工作量和上门服务所带来的成本支出。而患者在就诊过程中，也可以通过基本公共卫生服务惠民政策降低就医费用，例如老年人及妇女儿童的健康体检等，可以在就医过程中完成，避免造成资源浪费，进而有效降低患者的诊疗费用。“医卫结合”模式的实施，可以降低基层医院因“治”“防”分离带来的、人、财、物方面的资源浪费，让有限的资金更好地在基层医院服务过程中发挥作用，让群众能够享受到更贴心、更优质均等化基本公共卫生服务。

（作者供职于湖北省宜昌市秭归县卫生和计划生育局）

警惕旅途精神病

郑州市第八人民医院 孟军勤

春节期间，很多人需要走亲访友，这个时期也是旅途精神病的高发期。旅行者了解一些旅途精神病的相关知识，可以预防和早期发现，并给予妥善处理。

旅途精神病是旅行者在旅途中常见的一种突发性精神障碍，严重者可导致死亡。患者发病前受到精神刺激、躯体过度疲劳、慢性缺氧、睡眠缺乏、营养缺乏等因素的综合作用，其精神、身体功能对环境变化的调节能力逐渐衰竭，最终出现了急性精神障碍。旅途精神病的临床症状丰富，可归纳为两类：一类以意识障碍为主，另一类以思维障碍及行为障碍为主。旅途精神病具体表现为无法与人进行正常交流，出现眼神迷茫、妄想、跳车、幻听、胡言乱语、错觉、痴笑、到处游走、紧张、坐卧不安等。

这是一种短暂性的精神疾病，一般不用特别治疗即可恢复，平均康复时间为8小时，一般不会留下后遗症。

有长途旅行计划的人们，应注意以下几个方面：

最好与人结伴而行，也可以同周围的旅客下棋，让旅途多一些快乐、少一些烦恼。

提前做好充分准备。良好的准备是保证旅途快乐的前提，要对行程有详细了解，妥善安排好行程，做到劳逸结合，保证充足的休息和营养；分析旅行的安全性，对可能遇到的困难和意外事件有充分

准备，掌握对策，放下包袱，轻轻松松地出行。

临行前要吃好、休息好，不要因情绪激动而影响休息。

旅途中多吃水果、多饮水，使身体始终保持正常状态。

人们在旅途中要做好自身调节，学会闭目养神，保持轻松的心情。车上人多时，可靠近窗户呼吸新鲜空气，或者活动一下身体。另外，你还可以在太阳穴抹上一些风油精，或者中途下车活动几分钟，舒展一下筋骨。

妥善保管好自己的财物。财物的丢失是造成旅客精神错乱的重要因素之一，旅客最好不要随身携带贵重物品，以减少不必要的心理压力。

有精神疾病史的人最好不要在客流高峰时外出远行，以免旧病复发；如果一定要出行，最好两人以上同行，并备好药品。途中要经常开窗通风，保持空气流通，或者在到站时下车透气。在旅行中，患者出现紧张和不适时，可以试着深呼吸，平复心情，必要时可向列车上的工作人员求助。

及时发现不正常情况。一旦出现心烦、叹息不止、憋闷、呼吸加快等异常情况，应该注意自我调节。

如果经过自我调节后仍不见好转，并有加重趋势，同行人员也不要紧张，可同患者一起就近下车。患者经过充分休息后，症状很快就会缓解；如果仍不能缓解，可就近住院，对症治疗。

心云驿站
协办：郑州市精神卫生中心 郑州市第八人民医院
心理热线：(0371) 68953120

中心供氧与手术室层流净化及射线防护工程
省内专业施工厂家

网站：www.zzzbo.com 电话：18638551113
地址：郑州高新区冬青街10号