

· 医院管理 ·

对医患关系和医疗服务的伦理学思考

赵宁志¹, 宁兰文², 曾学云³, 高 茗⁴, 陈 新⁵

〔摘要〕 本文对新形势下医患关系和医疗服务进行了伦理学思考。介绍了医学伦理学概念和医患关系的发展趋势,提出了构建和谐医患关系的办法,以及加强医疗服务工作的措施。

〔关键词〕 医患关系;医疗服务伦理学;思考

〔中图分类号〕 R197.31 〔文献标志码〕 A 〔文章编号〕 1672-271X(2012)02-0170-02

随着医疗卫生事业的快速发展,医疗纠纷已成为困扰医院发展的突出问题。在市场经济环境下,医患关系发生了深刻变化,患者的法律意识逐渐增强,导致医疗纠纷和投诉不断增加。医患关系是敏感话题,也是减少医疗纠纷、实现社会安宁必须面临的问题。要改善医患关系,双方必须建立在相互信赖的伦理规范基础上,并努力转变目前医学模式和人们的观念,使患者充分信任医生,医生更加对患者负责。良好的医患关系缘于沟通,和谐的医疗环境缘于交流,沟通和交流是医患关系的润滑剂。医患关系只有融入平等、信任、尊重、关心和同情等伦理道德,才能发挥医患关系的正面效果。

1 医学伦理学的概念

医学伦理学是研究优良的医学道德规范制定和实现的科学,是医学与伦理学相交叉的学科,是认识、解决医疗卫生实践和医学科学发展中人们之间、医学与社会之间伦理道德关系的科学^[1]。科学技术的进步带来了许多伦理学问题,如人工授精、体外受精、代孕、冷冻胚胎技术、胚胎移植前诊断等生殖技术给人类提供了非自然的生殖方式,引起了一系列概念、伦理学和法律问题。另外,产前诊断、遗传学检查、遗传学筛选、遗传咨询、基因治疗、基因工程等技术有利于人们及早发现遗传性疾病,但这些技术引起了这种检查和筛选是否可以强制进行、是否应该限制严重遗传病患者的婚育、遗传信息是否应

该保密、遗传咨询服务是否应该免费,以及这些技术带来的利害得失如何权衡等伦理问题^[2]。医患关系是医学伦理学重要内容之一,也是医疗活动中最基本、最重要的关系。

2 医患关系的发展趋势

2.1 医患关系导致“人机化” 随着医院自动化、信息化和遥控化的诊治手段被广泛采用,医生可通过仪器设备等高新技术设施获得患者的生理指标、生化指标等数据,并具有敏感度高、精确和迅速等特点,为诊断治疗提供重要依据。诊疗已从人与人的交流转化为更多地通过机器设备进行交流,医生和患者也由“相识者”变成“陌生人”,与患者打交道最多的不是医生护士,而是机器和电脑。这种以机代人的趋势,淡化了医患之间的思想交流,增加了医生对高新技术设施的依赖,而忽视了社会、心理等因素对患者的影响。

2.2 医患要求呈现“多元化” 医生要求患者主动配合诊断治疗,医患关系应该是“指导—合作型”或“共同参与型”,尽量避免不合作型或冲突型;患者对医疗卫生保健在层次上、档次上和要求上的差别,呈现出多元化趋势。有的患者追求优质服务,要求高档病房甚至非医学需要服务;有的患者仅要求基本医疗保健;有的患者连最基本医疗保健也难以实现等。

2.3 医患调节需要“法制化” 医患双方自主参与意识增强,对保护各自权益和自觉履行各自职责的观念日益强烈,为卫生立法提供了思想基础。高科技的广泛应用带来一系列社会伦理问题,迫切需要卫生立法解决,如利用高技术进行性别鉴定、人工授精、克隆等带来的道德、社会问题;器官移植中供体来源和卫生资源分配中的公正问题等,都直接涉及医患关系,仅靠道德调节是不够的,必须通过法制

作者简介: 赵宁志(1964-),男,江苏南京人,硕士,副主任医师,从事军队医院管理工作

作者单位: 1. 210002 江苏南京,解放军 454 医院;2. 210003 江苏南京,江苏省军区门诊部;3. 210002 江苏南京,解放军 81 医院;4. 210002 江苏南京,南京军区南京总医院;5. 210002 江苏南京,南京医科大学附属南京第一医院

通讯作者: 高 茗, E-mail: znz359@163.com

调节才能得到有效的解决。

3 对构建和谐医患关系的探讨

3.1 加强医患交流技巧培训 制定《医患沟通制度》、制作医患沟通光碟、建立医患沟通网页等。开展多种形式的教育活动,增强沟通意识,普及传播医患交流的技巧,让医务人员发自内心地表达对患者的关爱。医患沟通的基本要求是诚信、尊重、同情、耐心,沟通过程中应诚恳、平易近人^[3]。加强医患沟通是缓解医患矛盾最简单可行、效果最直接显著的有效手段,是现阶段我国改善医患关系最可行、最经济、最高效的方法。

3.2 抓好医务人员基本功训练 “三基三严”训练要常抓不懈,鼓励医生为患者更多地采用查体方法、常规化验检查、必要的分析、综合等理性思维方法,减少不必要的高新科技检查,缩短医患的心理距离,同时也减少误诊误治所导致的医疗差错和纠纷^[4]。

3.3 提高医务人员的服务意识 加强医生岗前培训,着重服务态度、交流技巧,建立奖惩制度,把对患者的尊重、理解、信任和人文关怀体现在从入院到出院的医疗服务全过程,让患者体会到温暖、感受到关爱、人格得到尊重。建立诊治保护制,构建隐私“屏风”,切实保护患者隐私权^[5]。医生在给患者实施治疗前,须明确告诉患者所要采取的治疗手段、用药种类、方法。若存在多种可行的治疗方案,则应于患者进行沟通,使患者参与自己的治疗。

3.4 建立医师职业风险保障制度 建立健全适合我国国情的医师职业风险保障制度,医生才能在治疗过程中具有创新和积极的态度,才能胆大心细和全心全意地为患者服务,才能使医疗卫生事业健康稳步地发展^[6]。

3.5 健全适合国情的法律法规 加快卫生法律法规的立法进程,改革卫生监督执法体系,加大卫生监督执法是当前一项非常紧迫的任务,对解决医患冲突、改善医患关系具有十分重要的意义。要充分利用现有的法律法规解决实际工作中遇到的问题,通过法律约束,减少医院处理医疗纠纷的工作压力,用更多的时间来抓医疗服务质量,从根本上保障患者利益,引导医患关系良性发展。

4 对加强医疗服务工作的措施

4.1 医疗服务可得性 患者到医院就医是否能得到相关服务是患者最先考虑的问题。医院应主动适

应卫生改革形势,根据社会的需求和疾病谱的变化等调整医疗服务工作重点,最大限度地满足广大人民群众的医疗服务需求^[7]。

4.2 医疗服务易得性 坚持“患者至上,患者第一”的观念,根据医院自身的功能定位,建立全方位、多层次的“人性化”服务,积极做好医疗、预防、保健等工作,体现在医院的服务内容、工作程序、设施规范、环境设计等方面,都应以简化流程、方便患者为核心。

4.3 医疗服务有效性 医院在选好学科带头人的同时,抓好医务人员规范化培训,提高医疗技术水平,拓展服务内容和形式。积极开展新业务、新技术和新项目,加大临床技术研究力度,突出医疗特色建设,提高解决疑难危重疾病的能力。

4.4 医疗服务可亲性 加强职业道德、职业理想、职业责任、职业纪律教育,并使之经常化、制度化。围绕医疗服务质量,采取一系列措施,开展“礼貌待人、微笑服务”活动,把“以病人为中心”的服务理念贯穿于整个医疗活动的始终,实施优质服务的“绿色工程”^[8]。

4.5 医疗收费合理性 在诊疗过程中,做到合理检查、合理用药、合理收费,减少不必要的费用开支。对服务项目和药品价格实行明码标价,增强透明度,尊重患者的知情同意权。加强环节质量监控,尽量缩短检查时间,提高三日确诊率,开展单病种质量监控,缩短平均住院日,减轻病人和社会的负担。

【参考文献】

- [1] 冯泽永. 医学伦理学[M]. 北京:北京科学出版社,2010:7-15.
- [2] 郑金林. 论构建和谐医患关系的伦理价值[J]. 南京中医药大学学报:社会科学版,2010,11(4):216-217.
- [3] 赵子周,李 岚,王 嵇. 浅谈医患沟通技巧[J]. 解放军医院管理杂志,2011,18(1):69-70.
- [4] 郭利侠,和新颖,高建民. 医务人员关于医患沟通认识及需求的调查分析[J]. 中国医学伦理学,2010,23(4):48-50.
- [5] 滕志香,刘本智,兰迎春. 医患沟通对患者诊后行为的影响[J]. 中国医学伦理学,2010,23(5):114-116.
- [6] 赵宁志,高 茗. 军队医院医疗风险管理的探讨[J]. 人民军医,2011,54(1):79-80.
- [7] 杜成林,杨晓玲,赵华伟. 医院管理制度与医学伦理建设的思考[J]. 中国医院管理,2010,30(7):57.
- [8] 赵宁志,高 茗. 流程管理在医院管理中的应用[J]. 解放军医院管理杂志,2011,18(9):817-818.

(收稿日期:2011-11-28)

(本文编辑:孙军红)