

王虎峰：完善医疗风险补偿保障机制 对医患双方同样重要

2013-12-25 18:30 来源：光明网-光明视点

作者：光明网记者 吴晋娜

十八届三中全会召开，改革成为万众瞩目的焦点。这其中，关乎民生的医疗改革成为民众共同的话题之一。

在新医改的背景下，建立和谐发展的医患关系应该从哪些方面进行改革？怎样客观理性地看待真正意义上的医患关系？什么才是化解医患纠纷的有效途径？光明网记者就此采访了卫生政策专家，中国人民大学医改研究中心主任、公共管理学院王虎峰教授。

王虎峰：完善医疗风险补偿保障机制 对医患双方同样重要

中国人民大学医改研究中心主任、公共管理学院王虎峰教授

医患纠纷在任何国家都不可避免

光明网：我们应该怎样认识真正意义上的医患关系？

王虎峰：很多人一想到医患关系，就想到医生与患者之间的关系，这是比较浅层次的认识。真正意义上的医患关系，不是说某一个医生和某一个患者之间的关系，而应该是在一定的社会环境下，医护人员群体和患者群体整体之间的关系。认清这一点，才能对深入了解医患关系的问题，寻找解决问题的出路，提供一个正确的概念分析框架。

任何国家都不可能保证医患之间没有纠纷。分析医患之间存在的问题，应该是从作为供方的医生和作为需方的病人两者关系出发，分析这种关系是如何处理、协调和沟通的。如果其沟通机制比较健全，就可以认为是一个比较好的医患关系，而不应是依据某个特定恶性案例来评价当前医患关系的好坏。

承担医生行业管理职能的应是自律性组织

光明网：医生在医患关系中的地位重要，请问当前我国在医生行业管理方面，存在哪些问题？

王虎峰：相对于发达国家，我国每千人口的医生数比较少，医生总量相对偏低，护士比例更低。就整个行业来说，供需缺口较大，医疗服务压力巨大。此外，医疗工作具有其特殊性，不仅需要具有极强的专业性，还影响到居民的身体健康和生命安危。

在我国，尚没有真正意义上的医生自律组织，与发达国家相比，医生在医疗过程中的很多问题，特别是靠行政管理无法解决的问题，也无法够通过行业自律组织来解决。

虽然我们希望医生都能够自律，但是我们不能寄希望于每个人都有很强的自律性，尤其是在制度不健全的情况下。因此客观来讲，医生的服务态度和质量应该由一个专业性的自律组织来进行监督和考核。

现在很多问题的处理都是通过卫生主管部门及医疗机构完成的。然而，医生的很多医疗行为和专业技术问题，单纯靠行政机构是无法解决的。虽然当前有很多医疗行业的学术组织，但基本上局限在纯学术交流职能；也有一些行业协会，但并没有权限和职能去担负行业管理的任务，这就使得医疗过程中一些细节问题很难得到有效规范。

医生风险补偿和保障机制不健全导致纠纷不断

光明网：医疗行业存在很强的职业风险，在发达国家，通常有一套特有的风险保障机制，来保障医方和患者方的利益。我国的情况如何？

王虎峰：从医疗行为的结果来说，医疗行业是一个具有一定职业风险的行业，由于主客观原因的影响，可能出现不良的医疗后果。因此，既然医疗过程中会有种种风险，就应该有相应的风险补偿和保障机制。

通常情况下，由医疗机​​构造成的医疗过错，应该有一定的经济补偿。我们一些地方和医疗机构也在试点“医疗责任保险”，但总的来说，保障的范围和程度都还不够。这就使得一旦出现过错需要经济补偿时，没有一套完整的补偿机制来规范。现实中，医生个人往往无力承担赔偿责任，甚至有时补偿额度也超出了医疗机构的经济能力，这就反映了医疗风险补偿保障机制不健全的问题，进而加剧了医疗纠纷。因此，即使有了行业的规范之后，也应该建立和完善风险的保障机制，这对医生和患者同样重要。

通过社会共治的方式来化解医疗矛盾和纠纷

光明网：当前，想要及时调解和化解医患双方的矛盾，建立和谐的医患关系，需要建立怎样的工作机制和模式？

王虎峰：我们应该把医患关系放在一个大的社会背景下来看，妥善处理这种社会关系，应该采用社会共管或者是社会共治的方式。

在医疗过程中出现纠纷时，如果只靠医患双方去解决，具有一定难度。因为从信息角度来讲，医方有其先天优势，具有一定的专业性；患者一方则先天处在劣势，缺乏专业性。如果让这样不对称的双方去协商解决问题，很难得到让双方都信服的结果。

那么，解决问题的出路在哪里呢？现实中，不可能所有的事情都由行政机关出面，也不能简单地交由医患双方去协商。这样沟通的结果往往就是“花钱消灾”，事情的原委是非曲折被掩埋，也就助长了社会上一部分人通过“医闹”来解决问题，只要敢闹就有钱赔，这样就与我们提倡的社会共管和社会共治原则不符。

在未来，我们希望引入和完善第三方机制，或者是社会参与的方式，这样对及时调解和化解医患双方的矛盾纠纷会有极大帮助。当然，现实中有时也可以选择通过法律程序来解决医患纠纷问题，但是我们更希望的是建立一个第三方参与的、行之有效的社会共治模式。

预防性措施是建立和谐医患关系的关键

光明网：比起事后处理纠纷，能够做到事前预防纠纷出现更为重要。怎样通过预防性措施的实施，降低医患纠纷出现的几率？

王虎峰：在医疗过程中，患者往往缺乏对专业知识的判断能力，以及正确医疗方式的选择能力，“有病乱投医”就成为很多患者的弱点。因此，一旦医患之间出现问题，谁来代表患者去说话，谁来代表患者的权利和利益诉求，成为关键问题，因为目前这个角色是空缺的。

所以，现实中，很多患者通过亲朋好友，或者宗亲关系协调；或者直接到政府有关部门去讨说法，这就说明现实中没有一个机构能代表他们的利益。这就是为什么很多媒体曝光的医患纠纷或者恶性伤人事件，原因和结果都惊人相似，因为真正的制度性的医患关系没有建立，就使得问题重复出现。

从某个角度讲，患者是上帝，因为患者是消费者。在其他消费领域，消费者出现问题，可以通过消协去解决纠纷，可是恰恰在患者就医问题上，消协没有解决这类纠纷的职能，这样对患者这个消费者群体，是相当不利的。消协组织应该在就医过程中容易出现问题的环节，患者容易受误导和受侵害的环节预先告知，使得患者具有辨明是非的能力，对一些常见的、全局性的、多发问题，通过必要的提醒或科普性的教育预防其发生，才是最为重要的预防医患纠纷发生的方式。

之所以很多医疗纠纷都惊人相似，是因为在患者就医过程中，会有一些共同诉求，这些诉求应该得到重视和解决，甚至可以通过一些预防性措施，通过完善医疗制度去避免。然而，现实中，患者是分散存在的，虽然经常出现类似问题，但是每一个案例都不足以直接推动政策的完善。这就需要政策的制定者，充分考虑患者的诉求，通过适当渠道，使这些诉求有效地转化为政策措施，医疗关系才会越来越和谐。

人文精神是医务人员必不可少的素质

光明网：建立和谐的医患关系，关键是处理好人与人之间的关系。从医疗机构管理的角度，应该怎样提高完善医患关系，避免医患纠纷的能力？

王虎峰：人文精神是医生的精神家园，医务人员应该警醒自己，我们看的不是“病”，而是“人”，是“病人”，所以应该秉承“以人为本”的原则。因此，怎样不断提高医护人员自身的人文修养？怎样让自己更加善于做“人”的工作？怎样在特定的社会环境下处理好医患关系？始终是医务人员的首要任务。

从医院管理方面来说，虽然我们已经有好多条规章制度，但是居民的就医体验才应该是服务的重要内容。过去，很多规章制度都是以硬指标的方式出现，但是患者的就医体验和就医感受，会直接影响到患者的情绪，进而影响到医患之间的信任。如果就医过程的问题不及时解决，问题就会由量变发展到质变，最后出现医患纠纷甚至演变成恶性事件。

所以，处理医患关系最主要的是沟通，平等的沟通才是信任的基础。我们的医院应该研究怎样把医院的门打开，而不是关上。有条件的医院可以做一些“医院开放日”的活动，邀请居民、患者家属等，让他们了解医院在做什么，有什么困难和问题，这是互相了解的有效途径。加强医患之间的沟通和信任是全行业的事，是促进医患关系和谐发展的关键。