



## 学科导航4.0暨统一检索解决方案研讨会

### 构建和谐医患关系

<http://www.fristlight.cn> 2006-05-24

[作者] 陈征友

[单位] 第三军医大学西南医院政治委员

[摘要] 在医院所涉及的各种社会关系中, 医患关系起着主导和决定的作用。全心全意为患者服务, 构建和谐医患关系, 是医院所有工作的落脚点, 是必须始终抓紧、抓实、抓好的环节。第三军医大学西南医院作为人民军队的一所医院, 不仅担负着平时对广大人民群众进行医疗救治的任务, 而且还担负着战争条件下应急作战的救护任务以及其他特殊场合下的抢险救护医疗任务。这些年来, 我院医德、医术、医价三项建设齐头并进, 努力构建和谐医患关系, 医院自身也得到了健康快速的发展。

[关键词] 社会关系; 医患关系

在医院所涉及的各种社会关系中, 医患关系起着主导和决定的作用。全心全意为患者服务, 构建和谐医患关系, 是医院所有工作的落脚点, 是必须始终抓紧、抓实、抓好的环节。第三军医大学西南医院作为人民军队的一所医院, 不仅担负着平时对广大人民群众进行医疗救治的任务, 而且还担负着战争条件下应急作战的救护任务以及其他特殊场合下的抢险救护医疗任务。这些年来, 我院医德、医术、医价三项建设齐头并进, 努力构建和谐医患关系, 医院自身也得到了健康快速的发展。构建和谐医患关系需要践行高尚的医德在社会主义市场经济条件下, 医德的高下是决定患者是否乐于到一所医院就医的重要因素。大多数病人对医院、对医护人员是否满意, 很大程度上取决于医护人员对他们是否耐心、认真, 是否尽最大努力去做好诊治工作。对人民军队医院来说, 医德还具有更为深刻的内涵。作为全心全意为人民服务这个我军唯一宗旨在医学实践中的具体表现, 人民军队医院的医德不仅是调整医务人员与病人之间关系的根本准则, 也是调整医务人员之间、医务人员与社会之间相互关系的根本准则, 是广大人民群众对医疗卫生工作的首要要求。践行高尚的医德, 构建和谐医患关系, 我们的体会是必须从以下几个方面抓紧、抓实。一是深入进行社会主义医德教育。我们积极倡导健康向上、敬业进取的良好风尚, 谨守“仁德、诚信、博学、技精”的院训, 弘扬“艰苦奋斗的奉献精神”、“精诚相融的团队精神”等“西南医院精神”, 并充分发扬我院至为宝贵的精神财富——以著名烧伤外科专家黎鳌院士“赤诚报国、艰苦奋斗、永创一流、精心育人”精神为主要内容的“黎鳌精神”。党委将医德建设作为“一把手工程”, 实行“一岗双责”, 由院长和政委主抓。我们充分利用院周会、党团组织生活、科务会等形式, 不断深入进行医德教育。同时, 将医德教育纳入“医院年度思想政治教育计划”和“医务人员继续教育培训计划”, 认真检查督促。二是系统制定社会主义医德细则。我们把集中体现西南医院医德体系的“八字院训”和“五大精神”具体落实到医生和护士的岗位, 提出了以“救死扶伤, 忠于职守”、“一视同仁, 平等待患”等为内容的医生道德规范, 以“热爱专业, 尽责献身”、“文明服务, 精心护理”等为内容的护士道德规范, 并把这些具有共性的医德规范, 再进一步分解为适用于全院不同单位、不同岗位的具体细则。三是实行制度化考评, 切实保证医德的落实。我们制订了一系列制度, 切实把医德建设的成效与干部的任用、晋级挂钩, 初步形成了促进医德落实的利益激励机制。对医德有亏欠的干部, 坚决处理; 对触犯“医德医风、财经纪律、生活作风”三条“高压线”的违规者, 更是严肃查处。近年来, 已有3名干部因医德不过硬而被取消立功受奖资格; 一名业务很优秀的博士, 也因违背医德而受到组织处理。同时, 对模范执行医德规范的优秀人员, 则及时予以表彰或提拔使用。构建和谐医患关系必须掌握精湛的医术医生和病人之间, 既有属于医德范畴的医生对病人的态度这一重关系, 还有属于医术范畴的医生对病人的施治这一重关系。患者求医是为了得到及时、正确、有效的治疗。如果没有高超的医术, 医生的服务态度即便再好, 患者的目的也无法达到, 和谐的医患关系更是无从谈起。对军队医院来说, 贯彻全心全意为人民服务的唯一宗旨, 完成军队医院的特殊使命, 同样要把掌握精湛的医术摆在极其重要的地位, 切实从技能上、疗效上构建和谐医患关系。一是面向医疗难点, 全力提高医疗技术水平。与工业科技不同, 医疗科技不是用于标准化批量生产, 而是用于各种不同情况病患的治疗。因此, 即使是在学术理论上已相对成熟的领域, 也存在一个面向具体医疗难点, 不断总结经验, 有所发现、有所前进的问题。我们对医疗难点高度重视, 随时组织会诊攻关, 协同作战, 有效提高了临床医疗技术水平, 大大提高了疑难杂症的确诊率和治愈率。二是针对医疗盲点, 努力填补医疗技术空白。全心全意为患者服务, 体现在技术方向上, 就是要针对患者迫切需要的目前尚未解决的医疗技术盲点

协力攻关。我们以“建一流名院，做行业典范”为目标，紧紧抓住实现医疗技术创新这一重大课题，先后消灭了本院医疗技术体系中的一系列医疗技术盲点。目前，已在保持烧创伤救治、肝病治疗和康复整形三大传统技术优势的基础上，形成了“一大（大器官移植）”、“一小（微创技术）”、“一新（基因诊断与治疗技术）”的技术特色。三是瞄准学科焦点，奋力攀登医疗技术高峰。随着医疗科技和医疗卫生事业的不断发展，人民群众的保健要求和军队的医疗保障需要也在与时俱进。着眼医疗学科焦点，超前实现人才和技术升级，对于医院的可持续发展越来越重要。基于这种认识，我们下决心实施了“巨科”、“巨项”、“巨人”工程。巨科工程，即抓住军事医学龙头，加大对军事医学学科的投入；巨项工程，即瞄准大课题，围绕大项目，进行全院范围的资源调配和技术协作，力争多出、快出标志性的重大技术成果和实用性产品；巨人工程，即围绕以三级以上教授为代表的老专家、拔尖中青年骨干和优秀后备人才三个群体，对全院科技干部进行针对性的使用和培养，力争尽快培养出德厚、学博、技精的名家。经过艰苦努力，我院部分学科已成功实现了提级升位，全院形成了四个层次的学科布局，即建成了由烧伤、肝胆等国家重点学科组成的“国家队”，由3个全军研究所、6个专科中心组成的“八一队”，由8个重庆市专病研究所和4个重点学科组成的“地区队”，由中医、输血、信息、药理基地等组成的“专业队”。构建和谐医患关系要求实行公平的医疗价格患者就医，不但要求医方态度好、技术精、救治快、疗效佳，而且在同等质量的情况下还要求价格低。医疗价格作为以货币形态出现的医患关系，不仅具有经济内容，还有着深刻的社会意义。作为以全心全意为人民服务为唯一宗旨的军队医院，实行公平的医疗价格，努力从经济上、心理上构建和谐医患关系，对于维护患者的利益，维护自身的形象，推进自身可持续发展，都具有重要的意义。一是因患制宜，对症施治，着力从价格形成上确保医价公平。医疗价格形成的第一个环节是医生的处方。处方是否准确合理，是衡量医疗价格是否公平的第一个标志。我们采取措施，严格审查和监控每一环节，确保因病施治、因病施检、因病施药，有效控制了用药“大处方”和“检查大包围”。从2001年起，我院就完全取消了所有的开单提成项目，基本消灭了“红包”和“回扣”现象。5年来，全院未收到过患者对医务人员“红包”、“回扣”问题的投诉。从价格形成这个源头上确保医疗价格公平，为我院赢得了极高的信誉和较强的价格竞争力。二是招标采购，杜绝腐败，从药品和医疗器械设备来源上确保医价合理。我们在药品和器械的采购中，长期坚持招标采购制度。2005年，我院使用集中招标药品品种1772种，占全院使用药品品种数的85%；2005年1—10月，医院招标采购占全部药品采购量的87.7%，各类设备、器械招标率达91%，耗材招标率达62.4%，基本建立了比较规范、透明的药品、设备采购流程和采购制度，在进一步降低采购价格、防范腐败风险的同时，实现了较大幅度的让利于民。三是公示价格，强化监督，着力从运作机制上确保医价透明。我们严格执行《重庆市医疗服务价格》标准，清理和规范所有13大类、13411条收费项目。对所有这些项目及其价格，我们采取门诊电子显示屏滚动播放、医院电子触摸屏自主查询、相关科室收费价格上墙、“住院病人一日清单”和“门诊病人清单式发票”四种方式，全部予以公开，确保患者明明白白消费。特别值得提出的是，我们从1999年就开始实行一日清单，是全国最早实现一日清单的单位之一。

---

[我要入编](#) | [本站介绍](#) | [网站地图](#) | [京ICP证030426号](#) | [公司介绍](#) | [联系方式](#) | [我要投稿](#)

北京雷速科技有限公司 Copyright © 2003-2008 Email: [leisun@firstlight.cn](mailto:leisun@firstlight.cn)

