

2-3月,国内医患纠纷频发——

为什么这些国家的医生不会挨打?

整理/刘艳

2月17日,齐齐哈尔市北钢医院耳鼻喉科主任医生孙某,在出诊过程中被一名突然闯入诊室的男子持铁棒殴打,经抢救无效死亡。

2月25日下午,因床位安排问题,一名护士与一名医生被患者父母打伤,打人者是江苏省科学技术馆干部袁某某。目前,护士情况依然不乐观,有可能瘫痪。

3月4日,北京协和医院一对母女因未能挂到号,找护士加号未获同意,便将2名护士打伤。其中一位护士眼底出血。

3月7日上午,一名在北大六院候诊的患者闯入诊室,用锤子将一名正在看病的大夫打伤……

国内上述骇人听闻的因医患纠纷而上升到暴力伤害的事件,让一直以来就比较紧张的医患关系更加“剑拔弩张”。

那么,国外的医生和患者是不是就相亲相爱呢?事实上,医患纠纷是一个世界性问题,哪怕欧美一些被我们羡慕其医疗体制优越的国家,也不例外。好在到目前为止,许多国家在如何科学处置医患纠纷方面,已获得较成功的经验和教训,值得我们借鉴。

国外真实的医疗状况

“美国诊所不用挂号,不用先付钱,也不用出示任何身份证明,开了处方到外面的药店自己买药……”这是一度在国内流传的美国医疗状况。但有人评论:“说这话的人没在美国看过病吧,挂号是一定的,驾照是要看的,没有保险一般医院也是不给你治的。”下面是在美国呆过10年的网友丙等星的看病经历:

“我有次骑自行车摔得手、脚、脸上都有严重擦伤。打911让警察叔叔送我去医院急诊。医生帮我清理伤口+缝针,忙乎了几个小时。然后高潮来了:账单上写着近2000米刀(美元),但我实际付了多少?50刀(美元)!剩下的保险公司全cover(给付)!当时我三观就错乱了!但后来有一次我老婆手割破了,血流不止,我二话不说带她去了急诊室。医生贴了个创可贴了事,可收了整整50刀!当时我又三观错乱了,因为这事儿要是放在中国,不可能超过5块钱!我们当然要问清楚,可闹了几句差点被人CALL911。真是对美帝又爱又恨。”

曾在美国采访过的央视记者王志安在微博上说:“不要迷信有完

美的医疗制度存在,在美国如果没有保险,基本看不起病。”2003年6月,纽约贫民区一黑人家庭一家三口都患流感,拖了三天后,男主人带着妻子去最近的公立医院,可是等他们排到可以挂号时,却因为没医保不能看病。此事引起了附近的黑人发起反种族歧视活动,医院医生连续几天不敢出门诊大楼。

不止美国,加拿大也一样。“首先号是要挂的,不仅如此,有时候还要先过financial screen(金融网)。我第一次去某诊所看病的时候,因为当天没有人当班financial screen,就让你明天再来。好不容易挂上号,医生看了我不到2分钟,然后跟我说把我转给理疗师,并且专门叮嘱说:理疗是保险不报的!于是我立刻夺门而逃,回家熬着!此后绝大部分情况都是用国内带来的药解决,或者干脆熬着,预约等不起啊!”加拿大交换生张小雅在当地看过病之后才知道,原来国内的医疗情况也不是那么差。

在英国,免费的,你去排队吧!得了癌症想做免费CT,没问题,只需再等半年就可以啦;怀孕想做免费B超,没问题,再等三个月就

可以啦。什么?再等半年就挂了?再等仨月就生了?那么如果你肯自己加点钱的话……还有一个更牛逼的作法,叫拒绝治疗!英国有一个机构,叫National Committee for Clinical Excellence(简称NICE),他们的一部分工作,就是拒绝支付。比方说,如果你现在是75岁的状况,那么NICE就要对你说No了。每年都有家属打官司,因为医院拒绝免费看病了。当然,如果你肯自己加点钱的话……

再来看看距我国比较近的日本:不用挂号——因为预约了,按时到了甚至早到都得等着,跳号了看秘书心情和今天忙不忙;

不用先付钱——每月付保险,便宜保险可能会不包括很多项目;医生态度比空姐还要好——你得长得像木村拓哉和金城武才成;

开了处方到外面的药店自己买药——没问题,自己买的药保险不管报。

如果有人赖账——首先,没有保险,你连居留都没资格。如果你到期不付账,你会收到一张数额更大的账单,赖账的结果会留在自己的信用记录里。

■趣闻

别身在福中不知福

文/六六

朋友说:全世界有多少国家看病是免费的,为什么我国……

我说,你举例给我听听,有多少国家看病是免费的?这些国家目前的医疗状况如何?英国看病是免费,不过英国穷人赋税高达42%,记住!是穷人!富人更多。所以富豪都移民新加坡了。这样算免费吗?还能撑几年?新加坡看病也花费不多,我一般看公立医院凭身份证不超过20新币合100人民币,所有检查药费都包括在里面——但你记住,这样的治疗方案里绝对不包括新药好药,只是基本医疗。若享受国家补贴,你去住院,哪怕医院里有现代化的中央空调,在终年炎炎夏日的天气里,国家都把补贴病房的空调特地给拆了不让病人享用,不要跟医院说你快热死了,热死了不是医院的责任,热死是因为你没钱买额外享受。加拿大的公共医疗饱受诟病,急诊室里不到出人命都不着急,到了出人命也不用着急了。朋友母亲急性阑尾炎发作去急诊,没别的办法,自己捂着肚子干疼,没人问的。那边一堆断胳膊断腿血流成河的还没处理上呢,阑尾炎这种不死人的病,光照B超,得排队四个月甚至更久。朋友的母亲最终是回国开刀的。诊断、住院、开刀、出院一周内完成,花费人民币不到一万元。

一万人民币相当于美金1630元左右。

这就是美国人月缴医疗保险的费用数你知道私立医院资深医生问诊费,大约5分钟到10分钟需要300美金以上吗?最近一位华人在新西兰被诊所列上黑名单,原因是他在别处开了刀去家门口诊所换药,该诊所要先收取他45元问诊费,然后才给包扎。他认为这不合理,只是换药,不需要看医生,你凭啥收我诊费?在中国,换药才5毛钱!他为此大声喧哗。记住,是大声喧哗,还没动手。该诊所报警并拉黑了他。新西兰人都完全不理解,给你看病,你还讨价还价?

我估计全球都不理解。

在中国,像坐台小姐一样地点医生,像使唤佣人一样地使唤护士,像大爷一样地要求享受服务,却像乞丐一样不愿意掏钱。你们用全球最高效的服务享用着全球最低廉的医疗,身处幸福却全然不知。中国未来问题会越来越多,跨国医疗产业马上就要建立了。亲爱的百姓们,你们再砍砍杀杀下去,等外资医院在中国布好局,好医生跳槽到窗明几净、环境清雅的地方,一次看病能挣公立医院10个病人以上钱的时候,才是你们为今天的抱怨、怒气、出言不逊和动辄打人埋单的时候。

国外如何解决医患纠纷

俄罗斯:坚持“法律优先”

与许多国家解决医患纠纷时采取“调解优先”不同,俄罗斯果断地将“调解”晾在一边,而采取“法律优先”。如果患方认定自己的健康或生命受到了医疗事故的危害,他们便可向相关医院、医院的上一级领导部门、当地司法机关和医保机构提出索赔要求。不过,俄罗斯法律在大力维护患方权益的同时,对医方造成的医疗事故也“具体问题具体分析”,而不是“一棍子打死”。

美国:安保措施+调解

美国每年死于医疗事故者在人数上超过死于交通事故者,好在相关的法律不断在完善,处理事故的系统也在不断升级,这就使得美国人完全有“底气”对“医闹”大

声说“NO”。

2004年,在经历一些严重医闹事件后,美国制定《医疗和社会服务工作者防止工作场所暴力指南》,“规定”医疗场所“必须”安装报警器、金属探测器、24小时监控系统、全天候等。但近年来,医院更加注重软说服和公关工作,每个医院都有完善的法律和公关团队,团队成员包括医生、注册护士、牧师、社区代表、社会工作者、律师等。和患者的纠纷,都有专业人士去处理,医生不用直接出面。



密歇根大学医院安保监控室。

意大利:“观色”看病

意大利的免费医疗概念是:只要是病,只要是人,到医院看病都不要钱。意大利的门诊分四级:红、黄、绿、白。红色是有生命危险的

急症,只要来了立马就让医生“伺候”着。黄色是危重但不是马上就会挂的,等医生看完随时会挂的红色,立即就来“伺候”黄的。当然,平日里也没那么多红啊黄的,主要是绿的:有病,但是不会要命,这个得排队。最后一级是白的,就是没有必要上医院的,看个家庭医生或者回去睡一觉就会好的。患者根据自己的“颜色”等待,不至于会因急事而“医闹”。

英国:勇于承认错误

华人任广峰的中医诊所连锁公司在英国已经有二十多家诊所了。他表示,医疗纠纷时有发生,“肯定会尽快认错,约定俗成和国家规定都是首先承认错误。”多年前,任广峰在北爱尔兰的一个诊所给一个病人拔火罐的时候遭遇纠纷,病人称自己皮肤被烧伤,并拿来了其他医院开来的证明,他给病人赔偿了一万多英镑。英国的很多医生和诊所都上了保险,一旦发生事故,保险公司会赔偿部分损失。这也是医院不会大小气的一个原因。医院赔偿患者,医生不会挨打。

