

口腔类医疗投诉原因、影响及解决方案

赵松博

(蠡县医院)

摘要：本文围绕口腔类医疗投诉原因、影响及解决方案展开论述，总结了一些工作中的经验，并提出了几点个人建议。

关键词：口腔；医疗；投诉；沟通能力；医患关系

一、人们对口腔健康的关注度提升

随着经济快速发展，人们生活水平普遍提高，对健康越来越关注，口腔医疗行业也面临各种新的问题与需求。起初人们进行口腔方面的诊治，多数是解决牙疼问题，这些问题，也只是在由于疼痛，病人才到医院解决。随着人们收入的提高，口腔医疗行业在治疗方面不断拓展，并且口腔医疗逐渐形成一个很大的消费市场，患者一方面增多，但在要求与认识方面也不断提升，因此口腔医患矛盾也逐渐增加。从医生的角度来说，从现有的矛盾中寻找解决的办法，缓解口腔医患矛盾，改善口腔医患关系，让病人达到圆满的就诊满意度。

二、医生沟通能力的重要性

患者到医院进行诊治，却由于各种原因产生了对医院的投诉，患者不满意的方面是多种多样的，有的是对候诊时间太长表示不满，有的患者对医务人员的技术表示怀疑，有的患者质疑医院的收费，有的患者不满意医务人员的服务态度，多种多样，不一而足。在很多投诉中，医务人员本身并没有过错，而患者认定医务人员的操作存在问题。根据诊治经验，加上医生的反思，笔者认为还是在医患沟通方面有所欠缺，即便是在诊治过程中，医务人员严格按照操作规程进行操作，但类似的投诉依然有增无减，这就说明作为医生来说，在保证业务水平符合要求的同时，一定要在医患沟通能力方面，提升自身的综合素质，比如沟通能力和表达技巧方面。

三、出现医患矛盾的原因

(一) 在服务质量方面有所欠缺

有的医务人员缺乏责任意识，不同科室的医务人员之间存在着协调和沟通不足，有的患者反复就诊于多个科室，不胜其烦。有时候医生对患者的就诊程序交代模糊，让患者心里忐忑不安。在治疗结束以后，没有及时的将注意事项向患者说明，造成患者心里不满。还有的患者，出现了一些问题，对复诊时间也不了解，在出现了一些并发症的时候，极为不满而出现投诉情况。由于疫情的出现，口腔医生需要自始至终佩戴口罩和防护镜，在和病人沟通的时候，患者无法和医生进行“面对面”的交流，即便是医生有一些关怀的表情、善意的眼神，患者对于这一切都看不到，从而在一定程度上让沟通效果大为降低。

(二) 缺乏细致地沟通

患者就医，患者和医生在知识结构方面是不对等的。对于病情的理解，医患双方往往存在偏差，医患双方各自站在自身的角度去进行思考，尤其是患者存在一种想当然的理解，医生由于工作忙碌或者是工作压力过大，对病情的解释往往过于简洁，而患者并不能全面地理解这一切。有的医生对治疗难度估计不足，风险评估有所欠缺，以至于患者不能全面地正确地对待自己的病情，治疗结束后，患者不能达到满意的效果，便会出现医患矛盾。

(三) 医疗规章制度执行不到位

在医疗规章制度执行方面，有极少数部分医疗人员做不到严格遵守。在实际工作中，医生没有完全的按照制度要求进行落实。

(四) 患者对于疾病情况了解欠缺

患者只是病人，他并不十分详细地了解自身的疾病，有些患者认为，既然是付费治病，就对医疗服务就抱有非常高的期待，而治疗结果没有让他满意，患者往往就非常不满。有一些治疗，比如牙齿美容修复或正颌治疗的患者，经过诊治之后常有争议，患者认为

不理想，不合乎自己的审美。而实事求是的来说，诊治只是一种补救，如果想达到患病之前的状态，属于异想天开，并且牙体组织不可再生，对牙齿进行修补，医生在诊治前可能在沟通时没有事先了解到患者的期望值，或者没有很周全的解释，因为牙齿的美观的概念因人而异，诊治之后，各执一词，因此，产生纠纷在所难免。

(五) 因为费用问题产生投诉

很多病人，认为口腔门诊价格收费过高，并且由于治疗效果不满意，要求医院给予一定性的赔偿，更有一些患者对治疗效果非常不满，向诊治医生索取高价赔偿，严重影响正常的医疗秩序。其实医院的收费全部在物价局的监管之内，医院也有公示，患者由于自己对物价的不详而轻率的质疑，有些患者就针对费用的问题而投诉。

四、关于投诉的解决方案

(一) 加强管理

医院健全安全制度，对医疗缺陷进行完善，按照患者的投诉进行分级管理，根据医疗缺陷进行分类，找出应对策略。如果错误属于医生所为，可以对医务人员进行一定的处罚。建立安全管理体系，责任落实到位，树立安全意识，加强对职工的管理和培训，提高风险防范意识，对于高风险患者重点进行沟通，反复进行引导，耐心说明一切可能出现的情况，让患者全面了解自己的病情。同时提升医生的沟通能力，改善医患关系，加强学习和引导，避免医务人员产生被投诉的恐惧心理。

(二) 以患者为重

作为医务人员，要以患者为重，站到患者的角度去考虑问题，改善服务质量，一切为患者着想，提升患者的信任程度，一切为患者的利益出发，严格自律，努力提升自身的综合素养，培养自己的职业道德，在和患者沟通方面，要拿出爱心和耐心，有问必答，态度亲切，口气缓和，尽最大程度完善医患沟通，构建和谐发展的医疗环境，从而降低医疗纠纷发生率。

(三) 提高医疗质量

对于医务人员来说，一定要有过硬的医疗技术。要不断地反思，吸取最先进的经验，加强专业方面的技术进修，提高对患者的治疗效果，改善医疗质量。作为医院来说，也要注重对人才的培养，建设优秀的人才队伍，确保会诊制度的严格落实，定期召开会议，分享成功经验，加强各个科室之间的沟通，反思过错和不足。了解当前开展的新技术和新项目，不断提高自身的业务水平。

(四) 加强对民众的宣传

医疗机构应该不断的进行口腔健康科普宣传，让广大的人民防患于未然，使其知道口腔疾病的危害、产生的原因以及预防方法。对于口腔疾病的治疗提前告诉病人，告知病人就诊流程，以节省患者的时间。定期在一定的场所进行口腔健康教育，借助媒体和网络让公众了解口腔卫生的重要性，为患者提供就医便利，让患者对自身的疾病诊治过程有一个初步的了解，对于患者的疑虑，有耐心地给予解释，一定要得到患者的确认和接受再进行治疗。

综上所述，做为医务人员，一定要提升自己的沟通能力，一切为病人着想，严格地按照医院的规章制度，对待病人做到细致的沟通，以患者为重，加强自身的业务水平，提高医疗服务质量，让和谐的医患关系温暖人心。