

# 新冠疫情下医患矛盾激化原因和对策

黄铭洁

(上海市中医医院 上海 200071)

摘要:医患关系是社会关系中的一个分支,医患矛盾随着新冠疫情的发展逐渐升级,本文分析了新冠疫情下住院患者的医患矛盾原因,结合临床实际,提出切实有效的策略减少医患矛盾产生,给医患双方提供良好的医疗环境为目标,推动我国和谐社会的建设。

关键词:新冠疫情;医患矛盾;原因;对策

新冠疫情自2019年底在武汉初露端倪,随后在2020年席卷全国乃至全世界,所有人的生活都发生了很大的改变。与此同时,在这个大背景下,医患矛盾不断升级。因此,分析在新冠疫情下医患关系发展恶化的原因,提出有效的对策具有十分重要的现实意义。

## 一、医患矛盾产生的原因:

### (1)医疗保险制度不健全

随着社会的不断发展和经济水平的不断提高,我国在基本医疗保险和新型农村合作医疗方面取得了一定的进展<sup>[1]</sup>,但医疗保障覆盖面窄、公平性差、卫生资源占有程度差距巨大依然存在,疫情下大众更加关心生命健康,看病难、看病贵,医疗负担过重现象尤为突出,政府扶持力度有限,就医流程、核酸检测、肺CT检测更为频繁,就医路径重重关卡,亲人无法探视,专人陪护压力大,更容易引起医患纠纷。

### (2)服务态度、沟通不到位

疫情下,医护人员疫情防护的心理负担、消毒流程、培训学习任务较以往繁重得多,很多医护人员缺乏服务意识或因不善沟通或因工作繁重无暇顾及,很少与患者沟通,甚至言语冷淡,态度生硬,患者得焦虑感得不到缓解,难以满足患者的心理诉求,当今的医疗设备很先进,医生的诊断已不完全依赖传统的视触叩听,好多检查依靠仪器设备完成,医疗过程中缺少人文关怀,从而发生了矛盾<sup>[2]</sup>。有的患者或家属因为病痛折磨或亲属不幸医治无效离世,家庭压力和经济压力双重打击,情绪崩溃,非常需要医务人员的理解和关爱,可是部分医护人员的冷漠态度,让患者及家属花钱受气还效果不理想,导致情绪失控而发生冲突。

### (3)医德教育缺失

当前我们的医德教育远跟不上时代的变化和要求,存在着明显的不足,情绪于简单单向灌输,缺乏正确引导,教材设计没有结合专业岗位,不够深入,教育模式倾向短期速成,存在明显缺陷,医学攸关性命和健康,在面对疫情时,高尚的医德和责任担当更是不可或缺。

### (4)医院的趋利行为

医疗机构为了生存和发展,医院不得不大力创收,存在把经济效益放在第一位而忽视社会利益,鼓励员工通过各种途径来创收。疫情下,过度检查、大处方得乱象依然存在。

### (5)法律意识、自我保护意识增强的两面性

一方面法治化社会,患者法律意识、自我保护意识比原来都要强烈,患者对医疗卫生服务的满意度的标准也在提高。另一方面过分强调自己的权益,缺乏科学的手段和方法,无理取闹、殴打辱骂医务人员的情况层出不穷,无理拖欠的医疗款也相当的严重,已经影响医院的正常运转。

### (6)医疗资源紧缺且配置不均衡,看病难、看病贵依然存在

发达城市的医疗资源、人才队伍和配置要优于农村和基层,危重疾病更希望去大医院救治。随着收入的提高、健康的重视程度加强、信息、交通的便利就给就医选择提供更多便利,无论疾病大小轻重都希望得到权威医院的救治,基层医院出现门前冷落的情况,向大医院流动,挂号难、平均就诊时间短,缺乏与患者耐心交流,与患者千里迢迢求医问药想得到的优质服务相差甚远。

### (7)部分医生自身职业素养匮乏

在多重诱惑下,部分医生忘记了自身职业道德素养追求个人利

益,严重透支百姓对医生的尊敬和信任。患者和家属出于想得到全心全意的照顾和最佳的医疗结果心理,通过财务礼品等多种馈赠手段,助长了医生收受“红包”的不良恶习,这种不良风气让整个医疗行业形象严重受损,是引发医患矛盾的潜在因素之一<sup>[3]</sup>。

### (8)部分媒体新闻工作者和职业医闹的曲解引导

医疗矛盾发生时,患者处于相对弱势的一方,未能找到合理途径倾诉不满情绪,通过医闹和新闻媒体寻求帮助给医院施压。少数新闻媒体为追求“眼球经济”,热衷策划各种轰动新闻,却不顾实际不顾后果,只为迎合民众保护弱者的心理,误导民众,医患关系更加紧张。

### (9)医患双方信息不对等或未实现患者的预期医疗效果

虽然当前医疗技术水平不断提高,患者及家属对医疗结果的预期很高,认为只要支付医疗费用,患者就能恢复健康,事实上,仍有大量的疾病是目前的医疗水平所难以解决的,且受限技术、设备和患者体质等各种因素的影响,难以达到患者及家属的预期效果。这本符合医学和疾病诊疗的客观事实,但患者难以接受,认为是医护人员为过错主导,继而产生了矛盾。还有个别素质较低,无理取闹的患者要求插队优先就诊,延迟交费不缴费,恶语相向等现象。

### (10)缺失疏导协调机制

患者面对疑虑困惑,不公对待哭诉无门,感到深深的无助和无奈。满心急火有时当场爆发,有时积压心中,成为恶性冲突的导火索。

## 二、医患矛盾的应对策略:

(1)加大医保覆盖范围和扶持力度,增加药品和医疗器械的集中采购,提高国产药品的质量和研发,促进药品和器械费用的降低,缓解看病贵的压力。

(2)加强服务态度培训的次数和力度,细化高质量服务的具体表现,融入医疗服务和流程中,将服务态度纳入考核的重要指标,科学奖惩,弘扬正气正能量。

(3)医德教育贯穿医学教育的始终,加强与与时俱进的教学设计,鼓励在这个方面有影响力有造诣的医学工作者结合岗位特点和案例分享,深入解析,推动整个行业提高医德医风建设<sup>[4]</sup>。

(4)加大医疗乱象的监管力度,畅通多种举报途径,迅速核实依法果断处理,形成对整个行业的威慑作用,另一方面加大医学生招生,广纳贤才,科学设置医疗工作者的工作强度、工作量,给予合理的报酬和良性晋升机制。医院要转变思维,尊重科学,把技术水平的提高作为医院安身立命的根本,通过人才引进和外出学习等多种手段尽力提高本院医疗水平,扩大医疗范围增加诊疗病种数量和质量,通过“薄利多销”的策略一样能赚到可观的经济效益,多管齐下复合式发展,把医疗主体的负担降低,让人民真正能够看得起病,有一个良好的就医平台,最终实现人人健康,共享卫生的医疗新世界。

(5)依法科学维权,加强医方患方法律知识的宣贯,明确权利和义务,畅通沟通渠道,尽早介入,避免矛盾激化。

(6)医疗资源和医疗人才、医疗设施的均衡配置,精简就医流程,服务就医群体,加强信息公开和宣传引导,畅通预约渠道,减少就医等待时间,科学分流,采取可视化方案,流程和所需材料清晰简单,各展示区突出位置简明扼要粘贴导医提示图,便于患者及家属理解。同时配备充足的导医员,及时主动给予帮助,方便患者,降低患者心理紧张

感;对于办理手续时出现少量材料遗忘,应灵活对待,减少等待时常提高满意度。真正设身处地的为人民群众考虑问题,细节要做到位,让老百姓真切地体会到变化<sup>[9]</sup>。勿以善小而不为,点滴的关怀也能让身处困境中的患者感受到一丝丝的便利和温暖。

(7)规范媒体报道的真实性,加强审核力度,依法监管,不造谣、不传谣,严厉打击医闹机构,建立科学维权机构,流程清晰,科学引导,让医患双方更安心就医。

(8)加强信息公开,利用各种新媒体渠道的宣传力度,让患者对疾病的治疗流程和花费有清晰的认识,缩短了行业与人民身心的距离感。利用信息化主动掌握患者动态,积极变革,并将变革后医疗界的声音传播出去,这样就是一个正能量的循环,发生矛盾的风险自然有所降低。

(9)沟通渠道畅通,任何时间任何地点都可以通过合理渠道宣泄,帮助提供最佳解决办法,避免冲动酿成悲剧。

医务工作者要严格遵守规章制度和技术操作流程,刻苦钻研、精益求精,将人文关怀落实到每处医疗行动中,充分尊重患者的知情权和选择权,加强温情沟通,合理检查、合理用药、合理治疗,规范收费,努力提高医疗技术和服务质量,不断提高患者的满意度。患者应该充

分信任和理解医务人员的工作,切勿冲动和情绪化,学会合理宣泄,不可挑起事端。以患者为中心,增强责任感和使命感,克服情感疲劳,增强同情心和耐心全心全意为人民服务。使医院各项工作能够正常、有序、合理地进行。新型冠状病毒肺炎疫情常态化下,良好的医患关系是每个人都希望看到的,我们都应该为缓解医患矛盾、建立良好的医患关系而共同努力,实现社会的和谐发展。

参考文献:

[1]许佳俊.新形势下医患矛盾问题的探索与思考[J].劳动保障世界,2020,567(11):42.

[2]邢彬.医患矛盾产生和激化的原因分析及防控策略[J].家有孕宝,2021,19(3):295.

[3]冯珊珊,刘俊荣.矛盾论视角下医患关系紧张的成因及对策探析[J].医学与哲学(A),2016,03:44-46.

[4]田冰洁,王红红.利己视角下我国医患关系紧张的现状和对策[J].解放军护理杂志,2016,08:46-49.

[5]隋艳,武云飞.医患关系紧张的原因分析及网络化治理体系[J].经营与管理,2016,06:23-25.