

# 救助关系怎能成了“致命关系”?

——来自医生患者群体的访谈录



缓解医患关系紧张局面是一项综合、复杂和长期的工作。图为南京一家医院门诊大楼里求医看病的病人。

安心 摄/CFP

## 浙江省卫生管理部门： 将特别加强医疗纠纷调处机制建设

本报讯 (记者邹倜然)“温岭伤医事件”发生后,本报记者专访了浙江省卫生厅副厅长马伟杭,他指出,要依法依规处理医患之间的纠纷。当前,要特别加强医疗纠纷调处机制的建设,大部分医疗纠纷可以通过人民调解方式解决。

马伟杭说,事件发生后,浙江省卫生厅和公安厅进行了专题会商,贯彻落实国家卫生计生委办公厅、公安部办公厅《关于加强医院安全防范系统建设的指导意见》,对于强化医院安全防范提出了要求。主要是在人防方面要配备专职保卫人员和加强保安力量;在物防方面要设立警报、监控和门禁系统,有条件的医疗机构可在重点区域、重点部位设立安检系统;在技防方面要建立相应的信息联动系统。同时要求加快推进医疗机构警务室建设,提高医疗机构综合防保能力。

他特别强调说,缓解医患关系紧张局面

是一项综合、复杂和长期的工作。从五方面着手进行改善,首先要进一步深化医药卫生体制改革,特别是要进一步完善医疗保障制度,提高公立医院的公益性和充分调动医务人员的积极性;同时要普及医学健康知识,正确认识医疗的实践性、探索性和技术发展的局限性;推进和谐医患关系的环境建设,包括医学的人文理念、医患之间的互信、正确的舆论引导等,形成救死扶伤和尊重医学、爱护医者良好氛围;要依法依规处理医患之间的纠纷。当前,要特别加强医疗纠纷调处机制的建设,大部分医疗纠纷可以通过人民调解方式解决。此外,也可按照国务院《医疗事故处理条例》和通过起诉等司法途径处置;切实加强医疗机构的安全防范。卫生、公安等部门要密切配合,加强管理,按需设立警务室。医疗机构要在人防、物防和技防等方面落实好相关要求,妥善有效地处理好一些反复、长期投诉和信访案例。

本报记者 陈俊宇  
本报通讯员 郝茂金 刘宏崇

凌晨,晚秋的胶东半岛,数十辆导弹兵器车蜿蜒前行,这是济空导弹某营组建5年来第11次出征。从内陆到高原,从沿海到大漠,该营已经完成体系对抗、实弹战术演习、战备驻训等重大军事任务10多项,这支新锐部队名不虚传——

组建第7个月,官兵实装全程参加济南军区空军防空作战演习;组建第16个月,接受空军组织的检验性实弹战术演练考核,在复杂电磁环境下获得首发命中战绩;组建第32个月,在空军多兵种体系对抗演练中,从诸多导弹营中脱颖而出,成为空军首批“地面防空优胜营”。

心装强军使命,困苦艰辛不言悔

这个导弹营装备我军新型防空兵器,成为防空导弹部队的一支新宠,因而也备受瞩目。

部队组建第三天,官兵就远赴东北接装。在冬季的几个月里,官兵吃住在帐篷中。艰难困苦中,该营牢记强军使命,一边接装,一边训练。接装归来3个月就形成战斗力,担负战备值班任务。

部队组建初期,营房和阵地新建之中,全营官兵一间车库住上几十号人,这一住就是两年多。

而外出执行任务更为艰苦,该营组建5年来,累计600多天辗转各地参加演习演练,在沿海某地战备驻训的9个多月,官兵们吃住在一个机库里,被戏称为“全军最大宿舍”。这次驻训,该营转进一等战备数次,处置空情数千批,无一发生错漏,出色完成了任务。

抢占制高点,锐意创新勇向前

一次演练中,指挥控制装备突发故障,官兵束手无策,只好让空军专家连夜救援。官兵们意识到,越是自动化程度高的兵器装备,越需要高技术本领来驾驭,光有一腔热血是不行的,没有学习和创新,新装备难有新作为。

部队归建第二天,该营一连战勤班子的9名官兵找到连长请缨,立下“军令状”,当年不把指挥控制装备的性能原理弄懂搞透,谁也不休假。后来,大家每人出资200元买学习资料,每天学深夜。一种锐意进取的精神推动连队技术水平大幅提升。去年,旅里一场军事训练大比武中,该营一连取得两个单项第一和综合成绩第一的战绩。

这些年,官兵们自编《排故手册》、《安全操作规程》等教材35本,在制导雷达操控鼠标、吊装吊索等附属装备部件上有10多项革新。

首发命中,敢打硬仗当尖兵

“但有一人在,叫敌不敢前。”这是该导弹营的营训,也是官兵战斗风貌的体现。一次,在空军组织的航空兵对地突袭突击演练中,某航空兵团低空突袭的三批12架战机,都被该营锁定“击落”。某航空兵团不服气,卷土重来,第四批战机又被导弹一一咬住。此役结束后,该营获得“霹雳尖兵”的美誉。

2010年春节刚过,该营奉命远程机动数千公里,赴西北执行实弹战术演习任务,上山时路陡弯多,左崖右谷,还遭遇风雪天气,积雪融化后路面结冰,30多公里的山路走了4个多小时。执行任务期间,最低气温零下26℃,夜宿帐篷的官兵又突遇大风。恶劣的自然环境,高强度考核任务,让一些官兵身体不适,随队带去的200多瓶葡萄糖液几天就没了,可没有一个人退却。随着弹起靶落,该营取得首发命中的战绩。被空军评为“地面防空优胜营”,这是空军首次设置的奖项,开了部队建设的先河。

有人提出,应拿欧美发达国家人均65岁

# 锐意创新的「霹雳尖兵」

济南军区空军导弹某营纪实

## 患者:“对医生离不开,又不能完全信任”

本报记者 陈俊宇

10月31日上午9时许,北京积水潭医院挂号大厅与就诊部之间人头攒动,拄着拐杖、绑着绷带、步履蹒跚、满脸忧愁……“去医院看病,真不是一件简单的事,想想就头大。”北京的徐女士说,当天她像往常一样来医院取药,她患有糖尿病、高血压等慢性病,“都快久病成医了”。“我们离不开医生,但是又不能完全信任他们。”徐女士说:“也许是来这个医院就诊的患者太多了,医生没那么多时间、也没那么多耐心讲解病情,还不如自己多看看养生的知识。”

在住院部门前抽烟的朱先生满脸愁容,来自山西三线城市的他带着父亲来这家医院治病。“都住院半个多月了,钱花了不少。”他忍不住叹气。一个半月前,父亲在当地一家医院住院,但很不幸发生了“医疗事故”。朱先生想来想去,觉得手术不存在问题!“朱先生想起来很气愤,后来,进行医疗鉴定发现确实是他们的失误,当地医院才肯赔偿。”

在医患关系中,患者由于信息不对称,大多数时候处于弱势地位。朱先生告诉记者,“遇到事故,我们患者既没有专业知识,又不能获得证据,我们只能干瞪眼。”

在北京某报社工作的罗彦就曾遇到一件“差点酿成的医疗事故”。9月28日,她带着得了肺炎的孩子去北京朝阳医院儿科进行治疗,细心的她发现收费单据显示注射用乳糖酸阿奇霉素3瓶。“前几天输液时,医生都只开一瓶阿奇霉素,且问了孩子的体重;今天医生突然开出3瓶来,没特意嘱咐,也没问孩子体重,会不会是出错了?”开错药早已不是新鲜事,罗彦只得去找就诊医生,几番折腾医生最终承认操作失误,“但对患者无任何解释与歉意。”

大刀扬言威胁的一帮人堵住医务室的,一个病人把病房反锁独占一间……”最麻烦的是所谓“医疗事故”,“病人在手术后死亡,或者病情加重,家属就来闹,大闹小闹都是持久战”。

今年夏天,孙宁所服务的黑龙江省某县医院就发生了一起“恶性事件”。一位病人觉得心脏有点不舒服,医生让他查了心电图,但没检查出具体病因。病人往医院外走的过程中突然昏倒了,医院立即抢救,可还是没能挽回生命。家属就不干了,专门买了冰柜存放尸体,霸占了抢救室,摆起了花圈,烧纸,每天找院长理论”,孙宁想起这事就堵心,“医生不得不休假了,即便做了鉴定不是医院的责任,可医院还是赔了一大笔钱。”

“医院领导不想事情闹大,如果事情捅到上级卫生部门,不管我们医生是否有过错,都是赔钱息事宁人”,刘桐觉得医生的职业尊严在降低。“医患关系不知道什么时候才能走向良性轨道。”

“医生对失职行为的毫不在意,实在令人担忧”,事后想来罗彦心有余悸。

当天上午10时,记者来到北京大学附属第三医院,一楼东侧挂号大厅排起了三列长队,而在西侧取药处,摆放在大厅的座椅早已坐满了人。

“人太多了,两次早上7时就来排队,都没排上号,看个病都这么难”,来自辽宁某县城的李女士为了看病奔波在两地,“真是太折腾了,后来听说可以网上预约才排上。”

我国启动覆盖城乡的医改已有4年。10月28日,零点调查集团公布的一项调查显示,超9成被访者认为看病费用仍居高不下,87.4%的人表示现在看病更贵了。而看病太贵正是最让李女士心疼的事。今年8月,李女士住院半个月就花费了1万多元,“再这样谁敢生病啊,花了那么多钱治不好病,又生一肚子气,不知到哪里去说。”

## 今年我国平均雾霾日数52年来最多

中国气象局今日称,今年以来我国平均雾霾日数为52年来最多。

中国气象局应急减灾与公共服务司司长陈振林介绍,今年以来,全国平均雾霾日数为

4.7天,为1961年以来最多。展望11月上旬,中东部地区仍难彻底摆脱雾霾困扰。图为11月1日,北京东三环国贸桥周边的建筑隐没在雾霾中。

新华社记者 罗晓光 摄

(上接第1版)制度建设要务实管用、配套衔接,确保建立的制度可执行、可监督、可检查、可问责。要强化制度执行,切实维护制度的严肃性和权威性。

《通知》指出,要用过硬的措施、管用的办法,扎实推进整改落实、建章立制工作,防止只说不做、蒙混过关,防止虎头蛇尾、煮夹生饭,确保不虚、不空、不偏、不走过场。要聚焦“四风”抓整改,对查摆剖析出来的问题,特别是专题民主生活会查找出的问题,进行再梳理、再归类,进一步明确整改方向,提出有针对性的整改措施。要弘扬改革精神,强化法

治思维,推进制度创新,更好地用制度管住干部的行为,用机制规范权力的运行,从体制机制上堵塞滋生“四风”的漏洞。要实行开门整改,整改工作要敞开大门,全过程置于群众监督之下,请群众参与,向群众公开,让群众评判。要强化正风肃纪,坚持严的标准、严的措施、严的纪律,加大监管查处力度。各级督导组要严格督导把关,从严从紧、督查实促,采取随机抽查、延伸督查、明察暗访、跟踪问效等方式,加大督导工作力度。

《通知》要求,各地区各部门各单位党委(党组)要加强组织领导,落实整改工作责任

制,拧紧“螺丝扣”,加大推动力,高标准、高质量地推进整改落实、建章立制环节工作。主要领导要亲自负责,身体力行,认真履行第一责任人职责,既抓好领导班子的整改,又督促班子成员搞好个人和分管领域的整改,不断提高领导班子发现和解决自身问题的能力。要精心制定整改方案,领导班子要制定目标明确、措施具体、责任明晰的整改方案,领导干部要制定个人整改措施。各地区各部门各单位要制定切实可行的制度建设计划。领导班子整改方案、专项整治方案和制度建设计划,要报上一级党的群众路线教育实践活动领导小组备案。各级教育实践活动领导小组及其办公室要加强宏观指导和具体把关。坚持统筹推进,注重上下联动、整体推动,以上带下,从上级机关做起,从领导干部做起,形成一级带一级、层层抓整改的工作格局。各省区市要加强对制度建设的统筹,防止建章立制敷衍应付、交叉打架、重复建设,坚决反对在制度建设中搞形式主义。要加强宣传引导,注重宣传先进典型,加大正面典型曝光力度,集中报道教育实践活动的实践成果、制度成果、理论成果,为践行党的群众路线、密切党群干群关系营造良好氛围。

## 退休政策设计不能忽略普通劳动者的利益

(上接第1版)

北京大学社会学系教授夏学銮表示,至少有一点是可以肯定的——退休政策的设计,要注重公平与普惠。“让群众得益的政策,群众就欢迎;让群众感到利益受损的政策,群众必然有意见。”人民网联合第三方调研机构调查显示,近七成受访者反对延迟退休。

有人提出,应拿欧美发达国家人均65岁

退休当作参考。但反对者称,这种说法并不具有说服力,因为欧美平均65岁的退休年龄有着完善的经济社会体系支撑,缓解了高退休年龄的冲击。而我国当前尚存在就业市场失范、就业歧视和失业养老保险低等问题,贸然与国际“接轨”,很容易扭曲就业环境。

专家强调,退休政策设计不能只让小部分人受益,而要让大多数人共享改革发展成果,尤其不能忽略普通劳动者的利益。

## 这里成了职工“圆梦港湾”

(上接第1版)

“员工反映问题不用东奔西跑,有事就找员工诉求服务中心,常听的话是‘这就去办’,件件诉求都很快有了回音!”职工们喜悦地告诉记者,该中心还设立热线电话、建立阳光家园网站、开通网络信箱,并与邮政局合作定制了阳光卡及专用信封,信封上不但附有邮资,还印制了寄信地址,发放给大家填写,让他们足不出户就能反映诉求。

外交部:中方将与上合组织各方一道进一步加大打击“三股势力”

新华社北京11月1日电 (记者崔文亮)外交部发言人华春莹1日表示,“10·28”恐怖袭击事件说明,恐怖主义势力仍在千方百计地干扰和破坏上海合作组织成员国的稳定和发展。中方将与各方一道,进一步加大打击“三股势力”力度,维护本地区安全和稳定。

在当日例行记者会上,有记者问:10月31日,中央政法委书记孟建柱向上合组织反恐委员会通报了“10·28”恐怖袭击事件。中方是否将加大与上海合作组织成员国合作打击恐怖主义力度?

华春莹说,北京市公安局已经公布“10·28”事件初步调查结果。警方初步认定,这是一起经过严密策划,有组织、有预谋的暴力恐怖袭击案件。目前该案仍在进一步调查中。

“我想指出,‘东伊运’恐怖组织是联合国安理会认定的恐怖组织。该组织人员盘踞在南亚、中亚和西亚等地区,与多个国际恐怖极端组织勾联,多年来不断通过各种方式在中国境内传播暴力恐怖思想,煽动、策划和实施恐怖活动,是中国最直接和最现实的安全威胁,也对其他国家和地区的安全构成了危害。”华春莹说。

华春莹说,恐怖主义是全世界各国人民的公敌。上海合作组织始终把打击恐怖主义、极端主义、分裂主义“三股势力”作为优先的合作方向。成员国在完善法律基础、建立合作机制、开展务实合作和国际交往等领域取得显著成果。

## 南阳工务段改善工作环境

本报讯 南阳工务段管辖焦柳、宁西铁路干线1022公里线路,由于管内多处丘陵、山区地带,一线车间工区干部职工的生产生活条件异常艰苦。

为改善一线车间工区生活工作环境,近年来,南阳工务段高度重视“三线”建设,加大“三不让”扶贫帮困、“金秋助学”活动力度,开展健康体检、先进疗养和丰富多彩的文体活动,对所新建及整修后的车间工区院落环境绿化美化,并进行公寓化配齐,条件合适的地方配备空调和冬季能洗澡的小浴池、精品食堂等生活设施。2013年以来,该段先后改造了南召、董庄、草店、北召店等20多个车间、工区的生产生活环境,一线车间工区基本实现了住宿公寓化、洗澡日常化、环境庭院化。

(原双见 雷金定)

## 中铁四局八分公司关爱农民工

本报讯 中铁四局八分公司通过开展“关爱农民工,体检进工地”、免费发放励志书籍等活动,不断充实农民工的业余生活,为他们送去温暖。

前不久,公司团委开展了“关爱农民工,体检进工地”活动,免费为农民工进行体检,赠送日常药品。公司各项目部定期为农民工免费检查身体,建立健康档案。兰新项目部团委开展“情系农民工,共筑企业梦”电影月活动,赠送“电影合集”光盘,丰富大家业余文化生活。公司团委将各基层单位农民工的信息录入动态管理系统,每当农民工生日,由基层团组织为他们送上祝福。团委还为农民工免费发放励志书籍,在企业网站开办“青年风采”专栏,展示他们的风采。

(郑红梅)

## 优酷移动端三季度播放量大增

本报讯 2013年是视频行业移动端快速发展的一年,优酷公司近日宣称,优酷移动端的日视频播放量(VV)已经从2013年初的1亿元达到2.5亿元,三个季度增长了150%。

据介绍,优酷自创立之初,一直坚持着“三网合一”的理念,在2013年6月优酷土豆集团推出“多屏战略”后,不仅将PC端的内容优势延伸到移动端,更针对用户对视频的多屏观看需求和使用习惯,进行了一系列适合移动端的内容探索和产品体验创新。优酷还推出了多屏适配的移动浏览器新播放页和跨屏的视频播放器,让用户在不同屏幕上享受到一致的视频观看体验,在PC端未看完的视频继续转移到移动端,播放器的交互和功能、操控完全一致,有效减少对用户的干扰。

(庄严)