

公共衛生+現代中國+全球化



只要醫生真心為病人服務，醫患糾紛便會減少，甚至消失。資料圖片

真心為病人 糾紛化烏有

中國醫療透視 系列二之二

醫患互信

上期專欄介紹中國當前醫療制度和醫療體系的概況，針對頻發的各類醫療事故和醫患糾紛；今期專欄將從糾紛的成因、解決方式和對社會的影響等方面進行闡述，並對其存在的問題和缺陷提出改善建議。

■胡潔人博士 香港城市大學專上學院社會科學學部講師

作者簡介 胡潔人 現任香港城市大學專上學院社會科學學部講師。2009年獲得香港中文大學社會學系哲學博士。中國人民大學糾紛解決研究中心成員，中國奧斯特羅姆協會(Ostrom Society)會員。發表中英文論文數篇，同時也是香港作家協會會員。

概念鏈接

何謂醫患糾紛？

醫患糾紛(Medical Dispute)意指發生在醫療衛生、預防保健、醫學美容等具合法資質的醫療企業或機構中，因一方(或多方)當事人認為另一方(或多方)當事人在提供醫療服務或履行法定義務和約定義務時存在過失，造成實際損害後果，應當承擔違約責任或侵權責任。而當雙方(或多方)當事人對所爭議事實及處理結果的認識不同、相互爭執、各執己見，就會導致醫患糾紛。

2002年4月14日，國務院頒布《醫療事故處理條例》作為處理醫療事故的法律依據，醫療糾紛通常可分為醫療過失糾紛和非醫療過失糾紛。

有輕重之分 勿一概而論

醫療過失糾紛包含醫療事故和醫療失誤兩個概念。其中醫療事故是指在醫療護理過程中，因醫務人員的診療護理過失，直接造成病人死亡、殘廢、組織器官損傷導致功能障礙。至於醫療失誤是指因醫療單位的過失而給病人造成一般損害後果的醫療事件。醫療失誤又可根據其後果輕重分為一般醫療失誤和嚴重醫療失誤。一般醫療失誤是指未給病人造成任何後果；嚴重醫療失誤是指醫護人員的過失給病人造成不良後果。

非醫療過失糾紛可分為無醫療過失糾紛和醫療以外原因引起的糾紛。無醫療過失糾紛最常見的是因病人缺乏基本的醫學知識，對正確的醫療處理、疾病的自然發展和難以避免的併發症以及醫療中的意外事故不理解而引起的，也可由於病人的毫無道理的責難而引起的。所謂醫療以外原因引起的糾紛，有的是由於醫務人員語言不當或病人誤解，有的是由於病人對醫療結果的期望過高或醫生未向病人說明嚴重後果，有的是病人不配合診療或不遵守醫院有關規章制度而造成的。

小知識

三大理解誤區

這裡要強調說明一下幾個對醫患糾紛的認識誤區：

事故不等於糾紛

第一，人們一聽到醫患糾紛就將其同於醫療事故。實際上，醫療事故是指在診療護理工作中，因醫務人員的診療護理過失，直接造成病人死亡、殘廢、組織器官損傷導致功能障礙。而醫患糾紛通常是指醫患雙方對診療護理結果及其原因的認定有分歧，當事人提出追究責任或經濟賠償，必須經過行政或法律的調解、裁決才可了結的事件。兩者有本質的區別。

醫院非「保險箱」

第二，病人通常帶有一種「常識」(Common Sense)，認為病人進醫院等於進「保險箱」，醫生只許改善病情，不希望也不能看到任何病情的惡化。但是，隨著新技術、新設備和新療法導致的醫療糾紛的增加，人們在享受現代文明的同時，也增加受損害的風險。再高明的醫生也不能包治百病，因此病人進醫院不等於進了「保險箱」，也不應把責任全部歸咎於醫務人員。

索償「獅子開口」

第三，出現醫患糾紛後，部分當事人提出不合常理的經濟賠償要求。可以看到，隨着病人的自我保護和維權意識的增強，當前一旦出現醫患糾紛，患者就要求巨額賠償。當他們的索償得不到滿足時，他們會選擇正規法律之外的途徑，如接受新聞媒體採訪、去政府信訪、甚至對醫生和醫院大吵大鬧(編按：意指「醫鬧」行為。本欄在6月8日刊登的《求生治生糾紛 內地「醫鬧」成風》曾就此作出詳細解說。)要求賠償。這種不合法規定的要求非但沒法得到滿足，而且惡化病人與醫院之間的關係，給醫務人員造成極大的精神壓力，不利一個完善醫療體系的發展。



醫務人員必須謹守法律，增加責任感，從而防止出現醫療失誤。資料圖片

病人獲「偏袒」 醫院處弱勢

近年，中國社會的醫患糾紛呈現出新的特點，主要包括以下5點：

投訴按年遞升

首先，醫療投訴數量逐年增多，特別是對醫療技術要求鑑定和傷殘鑑定個案居多。這一點與大眾傳媒的監督密切相關。

院方敗訴增多

第二，在眾多醫患糾紛案例中，凡採取訴訟方法解決的，院方敗訴的個案增多。同時新的《醫療事故處理條例》所採用的「舉證責任倒置」令醫院出現無法舉證的情況。

賠償逐年加大

令治療風險增加。資料圖片

第三是醫患糾紛的賠償數額逐年增大。由於醫患糾紛的最終結果往往是病人向醫院提出經濟賠償的要求，只要有對醫院不利的的情況，尤其是舉證不能時，病人和家屬就大肆喧鬧，要求賠償，數額越多越好。這個現象給醫務人員增加很大的心理負擔和工作壓力，不利完善醫療制度和改善醫院與病人之間的關係。

處理難度更高

第四，糾紛的處理困難增大，特別是醫療事故的發生原因複雜，而內地的相

訴訟漸失效 調解受歡迎

避免地造成訴訟的拖延和高成本；訴訟中角色不同所引發的激烈對抗令醫患互不信任，雙方關係遭受嚴重破壞。

免費進行 民工叫好

因此，政府和社會都期待實行訴訟以外的糾紛解決方式，民事調解開始發揮越來越大的作用。具體來說，內地已有不少調解組織，如行政機關——衛生局等、民間組織、或法院附設的訴訟前調解等來對醫患糾紛嘗試解決。前提是在雙方都願意的情況下，由以上機關作為調解者進行和解，且糾紛的各方在調解後需要簽訂具法律效力的調解協議書。由於調解是免費進行，所以更受人們特別是外來民工等弱勢群體的歡迎。

完善規制 防患未然

要建立一個更完善的醫療制度，防範糾紛的發生比處理和解決問題更重要，而這涉及3大方面：醫院、病人及制度環境。

獎罰分明 業界謹守法規

首先，醫院應加強醫生的醫德和真誠為病人服務的醫風。糾紛矛盾是相互的，良好關係也是相互的，若醫務人員具有高尚為民服務的醫風，一切從病人的角度出發，這是減少醫療糾紛至關重要的一環。當然，除衛生部門外，政府其他部門都需要設立獎懲分明的制度：獎勵先進和典型模範，也要嚴厲查處違

紀行為，才能提高醫療品質、減少醫療事故及糾紛發生。而醫務人員本身也要謹守法律，自己學習如《民法》、《醫療事故處理條例》和《執業醫師法》等相關法律知識，增強對侵權損害賠償及自我保護的意識，從而防止出現醫療失誤和增加對醫療事故的警覺性和責任感。

合法維權 開天殺價不智

從病人的角度而言，發生醫療事故或遭遇醫療失誤都是不希望發生的不幸事件；不過，一旦發生醫療事故，病人應從一個理性角度去看待它們，並通過合法途徑尋求最好的解決辦法。因此，當

事人也需要增加自己的法律意識，用適當的辦法來捍衛自己的權益。對於採取漫天要價或無理取鬧的方法都是不明智的行為，因為這樣除加深矛盾，也對解決問題無濟於事。

完善司法 增政策透明度

另一個最重要的因素就是制度環境，這個還需要回到整體的醫療體系上面。獨立的司法制度、完善的法制環境和透明的政策運作機制是培育良好制度環境的關鍵。隨着中國公民權利意識的逐步增強和醫患糾紛數字的上升，如何快速、公正、低成本地解決醫患糾紛，建立和維持良好的醫患關係，不僅是醫方和患方的共同願望，而且是社會需要關注和研究的重要課題。

概念圖

醫患糾紛

定義

發生在具合法資質的醫療機構中，因一方當事人認為另一方當事人在提供醫療服務或履行法定義務和約定義務時存在過失，造成損害後果，但雙方對所爭議事實互相爭執。

分類

醫療過失糾紛

- 醫療事故
- 醫療失誤
- └ 一般醫療失誤
- └ 嚴重醫療失誤

非醫療過失糾紛

- 無醫療過失糾紛
- 醫療以外原因引起的糾紛

特點

- 投訴按年遞升
- 院方敗訴增多
- 賠償逐年加大
- 處理難度更高
- 社會影響擴大

解決方法

- 民事調解
- 訴訟
- 醫院謹守法規，醫生培養醫德
- 病人合法維權
- 完善司法制度

想一想

1. 根據上文，解釋中國醫患糾紛的定義和指出其分類。
2. 舉例分析中國醫患糾紛的特點。
3. 參考上文並就你所知，比較訴訟和民事調解的利弊。
4. 承上題，你認為哪個方法較有效解決醫患糾紛？解釋你的答案。
5. 在解決醫患糾紛方法上，內地有何地方值得香港借鑒？試舉2項並加以說明。

延伸閱讀

1. 《求生治生糾紛 內地「醫鬧」成風》，《香港文匯報》，2012-06-08
http://paper.wenweipo.com/2012/06/08/ED1206080016.htm
2. 白劍峰：《中國式醫患關係》，紅旗出版社，2011年12月
3. 王才亮：《醫療事故與醫患糾紛處理實務》，法律出版社，2002年7月

■香港文匯報記者 吳欣欣

■香港文匯報記者 吳欣欣