局解手术学杂志 2008年第17卷第6期
J Regional Anat & Operative Surg,2008,Vol.17,No.6

皮肤外科工作中的医患沟通

Doctor-patient communication indermatologic surgery

吴 军,何 威 (第三军医大学附属新桥医院皮肤科,重庆 400037)

[关键词] 皮肤外科;医患沟通
[中图分类号] R816.95 [文献标识码] B [文章编号] 1672-5042(2008)06-0418-01

医疗纠纷是较普遍的社会现象,外科领域尤其如此。但多数纠纷往往缘于医患沟通不畅或无效[1]。由于皮肤外科手术绝大部分属于非急诊和不涉及挽救生命、风险相对较低,所以此领域中的医患沟通一直未被重视,很随意或不规范,甚至不签定手术同意书。医患沟通是有效防范医疗纠纷的前提。因此建立一套适合皮肤病学领域的医患沟通模式、强化医患沟通基本训练 是当前迫切任务[2]。

1 医患沟通的基本要素

皮肤外科医生必须加强自身思想道德修养,重视医学伦理,牢固树立"以人为本、以患者为中心"的行业思想,不因贫富贵贱、地位高低而有所不同对待,应遵守职业道德,尊重和维护病人的正当医疗权利,行医先做人,为建立良性医患沟通关系奠定基础。精湛的医疗技术是提高医疗服务质量、降低医疗差错事故的重要保证。皮肤外科医生必须熟练掌握本专业的基础知识,具备熟练的外科基本手术技术和较高的审美理念。应注重专业培训和相关的医学继续教育。由于皮肤病种繁多复杂,一些皮肤外科手术并无固定模式且无参照,扎实的基本功和临床经验是手术成功的保证。

2 医患沟通的基本模式

2.1 术前评估

术前评估[3]是医生和病人接触的第一步,也是保证医生与病人建立一种自然和谐关系的重要一步。术前评估一般包括病人心理、生理及病理状态。通过评估了解病人心理状态并适当提供教育,大致确定哪些病人只需咨询而不需手术,哪些病人完全可以接受手术。生理和病理状态评估主要依靠对病史了解、详细的体格检查和必要的实验室检查,判定手术是属于治疗性,治疗兼美容性,还是辅助诊断性,术中或术后可能发生的并发症,并正确选择手术方式和手术过程。

2.2 严格执行知情同意制度

术前充分对话有助于提高病人满意度,是医患沟通的重要环节,要耐心、诚恳,用通俗的语言解释医学专业问题。医生有权对病人说"不"或指出病人所期盼的并不一定合理,使其明白手术的目的以及能达到的目标并正确认识手术后常见问题如瘢痕等,从而调整病人的期望值。应将病情、可供选择的各种治疗方案的利弊风险、并发症、预后转归等可能涉及的问题及费用向患者详细说明,展示临床照片使之理解手术预期效果,或安排与做过类似手术的病人对话让其了解客观情况,使患者对医生产生信任感并积极配合治疗[4]。然后签署详细的手术意见书。总之皮肤外科医师应遵循有益、自主、公正、保密、诚实等原则,努力做好医患沟通,以便于临床工作顺利开展。

2.3 术后交流随访

当今的医疗技术难以保证所有手术都不发生并发症。尽管术前谈话已告之这类情况,但由于医患之间审美观点及利益趋向不同,很容易引起冲突。有时医生感觉非常成功和满意,或术后单纯瘢痕、色素异常等并无大碍甚至可以逐渐恢复正常的问题,病人可能很不满意。如果加强术后医患沟通及交流,解答疑惑,化解患者恐惧不安心情,从精神上支持,从心理上安慰,往往就能得到病人的理解和宽容,病人也能积极配合医生度过难关而不是无理取闹。

2.4 如何应对纠纷

应对纠纷不能居高临下、推卸责任,也不能过于委曲求全、不讲原则。医生要善于倾听、解释,与患者及家属谈话要讲技巧,避免让首诊医生出面,应由上级医师进行沟通,让病人明白从专业的角度看任何一种治疗都有正反两个方面,手术也是一样,即使现今医疗技术高度发达,仍然不能完全避免一些不良事件。对极少数无理取闹者,先回避作适当的退让,适时再做交流沟通,必要时报警。对患者提出的合理要求应尽量解决,使其满意,从而化解矛盾、圆满解决纠纷[5]。总之,医生应该树立法制观念,要有走法律途径的准备。

[参考文献]

[1] 贾友鹏,王玉杰,赵 亮. 外科临床工作中的医患关系分析[J]. 医学与哲学(临床决策论坛版),2006,27(12):67-68.
[2] 岑更澄. 医患关系紧张看医院进行医患沟通教育的必要性[J]. 中国医院管理杂志,2007,15(17):488-489.
[3] John Louis Ratz. 皮肤外科学[M]. 刘辅仁译. 西安:世界图书出版社,1999.3.
[4] 戴耕武,潘 宁. 皮肤外科学[M]. 北京:科学出版社,2006.50-102.
[5] 梁 歌,段 澜,王 磊. 提高职业素质减少医疗纠纷[J]. 中华医院管理杂志,2006,22(5):333.

(编辑:黄春霞)

[收稿日期] 2008-10-05 [修回日期] 2008-11-20