

## 医疗纠纷总结(一):

随着社会不断提高，法制制度的不断完善，人们生活水平的不断提高，人们的生疏及观念都发生了很大转变。医疗纠纷呈急速上升态势，已经成为社会不稳定的一个因素。所以，削减医疗纠纷的发生以及处理好每一例医疗纠纷已成为当务之急。结合我院的阅历，总结出了医疗纠纷处理的“三要素”和“一模式”，即：“接待与调查、协商与处理、鉴定与赔偿”的三要素和加强医疗行为治理，从源头上预防、削减医疗纠纷的防范模式，在实际工作中取得了良好效果。

### 一、接待与调查

当发生医疗纠纷时，患者或家属首先向院方投诉，所以接待患者或家属投诉就是处理医疗纠纷的第一个环节，我们认为这是很关键的一点。

接待患方投诉，首先要做到诚意恳切、主动接触、认真地听取患方反映以及提出的意见。患方到医患关系办公室后，不急于询问纠纷缘由，先以礼相待，接待人员先站起来，请投诉人坐下，送一杯茶水，然后认真做好投诉记录。不随便打断他的陈述，不

盲目辩白，更不武断下结论，尽可能“灭火”而不能“点火”，对过激的患者或家属，更要格外冷静，不管对方多么不近人情，也要尽量让他申诉，宣泄自我的怨气，把心里话说出来，对这一类患者或家属，要实行“冷处理”的方法。

医疗纠纷有必需的限时性，所以，对待患方投诉，既不能立刻表态，也不能盲目拖延回复的时间，可要求患方写出对医疗的疑问和诉求书面的材料，并做到随机应变。如对因效劳态度引起的，能够当时解决；对死亡病人或因技术因素引起的，不能轻易表态，先找当事医生了解情景，核实，再向科主任及护士长了解病情进展、演化和治疗护理情景，把握牢靠的客观资料，然后向领导准时汇报，既要维护患者的利益，又要保护医院和医务人员的合法权益，拿出初步处理意见，2~3 日内赐予答复，答复时针对病人家属提出的意见，认真地、实事求是地分析，包括：诊断是否正确，处理是否准时，用药有无原则错误，有无效劳不到位等现象。视调查情景用现代医学科学学问和医院现有的本领，作相关介绍和疏导，正面答复患方。

对一时无法解决的，应主动将自我的手机号告知患方，使其看到院方的诚意，以防患方找不到接待人员而使心情感动导致事态升级，并留取患方代表的 ，分阶段答复患方。

总之，接待人员在接待过程中，要以公正的人格魅力引导患方按程序来解决问题，既不上交冲突、激化冲突，更不推诿病人，