

Yihuan Weiji
yu Meiti Guanxi Yanjiu

医患危机

与媒体关系研究

简海燕◎著



东南大学出版社
SOUTHEAST UNIVERSITY PRESS

教育部人文社会科学研究规划基金项目
(09YJAZH058)

医患危机与媒体关系研究

简海燕 著

东南大学出版社

· 南京 ·

图书在版编目(CIP)数据

医患危机与媒体关系研究/简海燕著. —南京:
东南大学出版社, 2014. 3

ISBN 978-7-5641-4777-8

I. ①医… II. ①简… III. ①医院-人间关系-关系
-传播媒介-研究-中国 IV. ①R197.322 ②G219.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2014)第 038299 号



医患危机与媒体关系研究

著 者	简海燕
出版发行	东南大学出版社
社 址	南京市四牌楼 2 号(邮编:210096)
出 版 人	江建中
责任编辑	唐 允
印 刷	兴化印刷有限责任公司
开 本	700mm×1000mm 1/16
印 张	11
字 数	146 千字
版 次	2014 年 3 月第 1 版
印 次	2014 年 3 月第 1 次印刷
书 号	ISBN 978-7-5641-4777-8
定 价	28.00 元

* 东大版图书若有印装质量问题,请直接与营销部联系,电话:(025)83791830。

写在《医患危机与媒体关系研究》出版之际

王晓燕

我国当前正处于社会转型期,不同领域的改革涉及许多利益格局的调整,也易引起社会矛盾的多发。卫生体制的改革、市场经济的运行给医患关系带来了重要影响与变化,医患之间以往的和谐关系被打破,医患关系日趋紧张。基于此,医患关系作为重要的民生问题引起社会的广泛关注并成为社会热点问题,尤其是在媒体的“放大效应”下,医患之间在某种程度上出现一种“剑拔弩张”的紧张对峙。

医患关系是一种涉及每个人生老病死的敏感而普遍的关系,因此,医患关系紧张快速并广泛地被学界关注,研究涉及诸多领域,但从媒体角度系统切入研究医患危机还显不足,深入的理论分析比较鲜见。《医患危机与媒体关系研究》是作者承担教育部课题,历经三载研究撰写而成。

我们知道,信息传媒的快速发展,让世界正在变小,我国媒体形式也日新月异。医患关系作为社会最重要的民生问题,自然是各类媒体所关注与报道的社会热点。媒体报道医患关系以及对媒体报道的合理规制,其中关涉的核心价值有医疗知情权、媒体监督权与名誉权、隐私权、公正受审权等权益,这些权益在总体价值上是和谐的,但因医患与媒体所处社会体系不同,其背后的权益往往会发生冲突。如媒体报道医患关系会出现正向与负向影响力,而负向影响在不同程度上会激化医患危机。本书梳理了媒体报道医患关系的积极与消极影响,并对消极影响形成的因素进行了分析,提出媒体应担负起社会责任,客观公正地报道医患关系及问题。同时,本书探讨了对媒体

报道医患关系进行法律规制时的法理基础,并在技术层面上提出具体的规制手段,如基于患者隐私权保障与公正受审权保障方面的媒体规制。媒体的“弱势群体”的价值取向不同程度地造成了公众对医院及医生形象的误读,而医方无暇研究与掌握媒体报道的“眼球效应”,在发生因媒体报道而引起的医患危机时没有良好的应对机制。本书还在分析危机传播理论与模式基础上,给出医方应对媒体报道的原则、经验与相应制度建构。提出医方要善于利用媒体提高其影响力,在医患危机发生时建立媒体危机公关处理机制,由医方新闻发言人以公开和坦诚的形象进行回应,及时制止各种猜测和怀疑,增进患者与公众对产生医患纠纷事件的全面客观的了解与理解,妥善处置医患危机,重建医患及公众良好的关系。

简海燕副教授近年来的研究领域为媒体与司法,曾出版《美国媒体报道司法活动的法律限制》,并获得2013年第一届博士后科研成果奖优秀奖,在法学核心、CSSCI等期刊发表相关论文十余篇。从社科院法学所博士后出站后到首都医科大学卫生教育与管理学院工作,努力进行学术转型,将媒体与医患关系作为新的研究领域,其所申报的课题得到教育部与北京市教委项目的资助。《医患危机与媒体关系研究》依托教育部基金资助,是作者历经三年的学术与实践探索研究凝练的成果,体现了作者较为深厚的传媒学与法学功底,尤其对社会热点事件捕捉时所具有的敏锐性。我不是法学领域的专家,无权就本书的学术性进行评价,但对作者在传媒与医患关系方面研究的治学态度与钻研精神,是持肯定态度的,我愿意向大家推荐这本书,以使学界有更多人关注这个研究领域,为医患之和谐做出学者应尽的社会责任。

第一章 绪论

- 一、研究的价值与研究现状 3
 - (一) 研究的理论与实践应用价值 3
 - (二) 国内外研究现状与趋势 4
- 二、研究目标与基本内容 5
 - (一) 研究目标 5
 - (二) 研究的基本内容 6

第二章 医患危机与危机传播概述

- 一、危机的定义、特征与本质 11
 - (一) 危机的定义 11
 - (二) 危机的特征 12
- 二、危机传播概述 13
 - (一) 危机传播的概念 13
 - (二) 危机传播的理论与模式 15
- 三、医患关系、医疗纠纷与医患危机 18
 - (一) 医患关系 18
 - (二) 医患纠纷 21
 - (三) 医患危机 23
- 四、我国医患危机现状、特点与成因分析 23
 - (一) 我国医患危机的现状 23
 - (二) 医患危机成因分析 27
 - (三) 域外国家医患关系现状及经验 39

五、医患关系法律属性分析 41

(一) 医患关系法律属性 41

第三章 媒体影响力与医患危机

一、媒体影响力理论分析 51

(一) 有限效果论 51

(二) 中度效果论 52

(三) 强大效果论 54

二、媒体报道医患关系影响力实证分析 55

(一) 议程设置理论问题对医患关系的影响 56

(二) 第三人效果理论下的媒体报道医疗活动影响力 59

(三) 网络媒体与医患危机 61

三、媒体报道对医患关系的影响 65

(一) 正向影响力 65

(二) 负向影响力 69

(三) 媒体负向影响力原因分析 72

第四章 医患危机之媒体管理与规制

一、医患危机之媒体管理 81

(一) 媒体社会责任 81

(二) 我国媒体报道医患关系的特征 87

(三) 医患危机时期的传播原则 90

二、对媒体报道医患纠纷的规制 93

(一) 传媒规制概说 93

(二) 媒体报道医患活动内容规制之法理基础 95

(三) 媒体报道医患活动规制之措施 96

第五章 医患危机之医方管理与规制

- 一、医患危机之医方管理 103
 - (一) 医方与媒体在互动中的误区 103
 - (二) 医患危机之传播管理理论 106
 - (三) 医方对医患危机传播管理的应对 110
- 二、医患危机之医方规制 129

第六章 媒体与医患和谐

- 一、媒体与医患和谐之法律进路 139
- 二、媒体与医患和谐自律进路 144
 - (一) 媒体自律 144
 - (二) 医务职业自律 149
- 三、媒体与医患和谐其他进路 151
 - (一) 教育进路 151
 - (二) 综合进路 153

参考文献 160

致 谢 168



第一章

绪 论

一、研究的价值与研究现状

（一）研究的理论与实践应用价值

建国以来,我国医疗卫生事业有了迅猛的发展,媒体在增进社会知情权方面取得了重大进步。随着媒体无孔不入地进入社会生活的方方面面,对医患问题的报道在增多,这有利于满足公众医疗知情权,同时也实施了对医方的社会舆论监督。但媒体对医疗纠纷和处理的宣传报道,容易出现在事实认定上的偏差(医学是一门十分复杂的社会科学);同时,媒体间竞争激烈,有些媒体为迎合某些受众的需求,故意偏离事实或法律的轨道进行炒作,对当事人施加舆论压力,导致公众对医院组织和医生的误解,甚至会干扰医院的正常工作。目前,我国医患纠纷事件在近年呈逐年上升趋势,一些医疗纠纷还发展为“医闹”,甚至发生殴打医生的暴力事件。福建一名患者因医生多年未治好他的病,将医生连捅数刀致死。可见,医患纠纷在媒体的“放大效应”下已成为社会的一种新型危机,社会公众对医院与医生的评价普遍不高,将医生中利用医药购销与服务吃回扣、拿提成、牟取不正当利益者当成一种常态进行报道,医院与医生的形象受到损害,医患纠纷增多,医患危机与媒体的关系势必受到重视。

建国至改革开放时期,我国医疗卫生事业性质是“公益性福利事业”,媒体对医院与医生的报道多是高大形象的塑造,但到了20世纪末,伴随着“具有一定公益性的福利事业”的改革,医院价值取向的转移,媒体对医院存在的各种弊端进行揭露,成为报道的重点,甚至在

价值取向上常将医方作为“侵权方”，患者为“利益受损方”。为了构建和谐社会，消解日益加重的医患纠纷，对医患危机与媒体的关系进行研究具有特别重要的意义。

而目前极少有学者对此问题进行研究，故课题组认为要向西方国家学习、借鉴一些医方善于利用媒体提高影响力，在医患危机发生时不能“捂盖子”，要建立媒体危机公关处理机制，由医方新闻发言人以公开和坦诚的形象，及时制止各种猜测和怀疑，增进患者与公众对医事知识与实践的理解，妥善处置医患危机，重塑医方与公众良好的关系。同时，要从法律规制上找到一个媒体报道医患活动的合理界限，给政策与法律制定者在有效利用与管制媒体内容时作参考。

综上，从理论意义看，本课题提出构建医患危机处置机制与管理的理论，同时树立媒体对于医患纠纷案件的报道要在事实和法律的基础上，朝着有利于缓解矛盾、增进理解，发展医药卫生事业、提高人民健康水平的方向进步发展，以促进医疗卫生事业的发展与人权事业的进步。

从实践意义上看，本课题要解决的是医患危机下医方如何构建和完善与媒体的关系，改变原来“捂盖子”与不回应的失语状态，提高危机处理能力。从一定的角度上讲，保护医师权益就是保护大众（患者）的权益，每一个人都无法回避。同时，构建和谐医患关系，完善我国医疗关系中的人权保护制度，就一定要研究医患危机与媒体的关系，通过一些制度建构与法律规制来完善之。

（二）国内外研究现状与趋势

医患危机与媒体关系是当前的一个热点问题，其核心价值是医方与患者权利保障与新闻自由。在我国现阶段，人们对健康权与生命权的关注和发展与医疗体制和服务的发展呈现出不平衡状况，加之新媒体形式层出不穷、媒体张力越来越大，其亲“弱势群体”的价值取向客观上造成了公众对医院及医生形象的恶化。医院与医生从原来的“救死扶伤”、“天使”的高大形象到现在变成“医德缺乏”、“唯金

钱是求”的形象,所以在医患纠纷产生时,医方差不多被误解为施害方。医方并没有在体制上建立起应对媒体的专门机构,没有处理危机的经验,加之我国法律对医患关系定性并不准确,也没有对媒体报道的法律规制,医患危机形势严峻。域外一些国家已有较完善的新闻自由与医患关系制度,并且医方有着应对医患纠纷的媒体公关能力与经验。

但在国内,医患关系紧张是 20 世纪末才产生的问题,因此对之的研究也才起步,而医患危机关涉的面十分广,涉及医学、管理、法学、技术、媒体等领域,目前对医患危机的学术研究有所增加,但专门从医患危机与媒体法律规制的角度上来切入研究的几乎是空白。从媒体涉及医患纠纷的报道研究的论文来看,不但发表数量少,而且内容上偏向于对医疗纠纷报道的业务总结或是经验的介绍与概括;往往对案例评析较多,运用理论分析不够深入透彻全面,局限于某一角度或某一方面。

在我国,法学界对医患关系的法律属性认定不清,通过媒体放大器的作用,“契约关系”、“消费关系”被用来定性医患法律关系,这都使大众把医患关系直接与金钱、服务相关联,要求相应的权利义务,对医院及医生的诊断及医技产生不切实际的期望,一旦希望无法及时实现,很容易转化为危机。所以对医患危机的法律属性的研究是解决此纠纷的一个理论前提。

二、研究目标与基本内容

(一) 研究目标

医患危机的加剧,媒体不规范的报道是起了一定负面作用的,医院与医生被“妖魔化”其实对保障公众生命健康权是非常不利的。在

一定程度上讲,保护医院和医生权益与保护患者权益是相辅相成的,只有保护医患双方的合法权益,才能促进医患关系朝着社会和谐的方向发展。所以,“医患危机与媒体关系研究”是目前一个迫切需要解决的全新课题,其研究目标是要弄清楚医患危机与媒体关系在当前的真实状况,并探求医方通过何种方式来消解目前严峻的医患危机,媒体如何在促进和谐医患关系中作出自己的贡献。其目标具体体现在:

1. 通过对医患危机管理理论的探讨,梳理出改善医患危机与媒体关系的各种措施,以改善我国医方在医患危机中的失语与媒体控制话语权的现状,构建医患与媒体良好的关系。

2. 通过对域外医方与媒体合作消解医患危机的制度研究,提出借鉴其先进的危机管理与传播经验,加快改进我国医患危机的现状。

3. 通过研究,发现现实中医患危机与媒体关系的新问题,提出改善建议,促进社会的稳定与和谐发展。

(二) 研究的基本内容

本课题以医患危机为核心,论证媒体在医患危机传播中的影响力,并将系统地论述医患危机产生的背景、种类、特征以及处置医患危机及应对媒体的措施,加强医患危机传播管理等,提出医方要与媒体互相配合、良性合作,以维护公众知情权,提高医院及医生的公信度和公众的信任度,消解医患危机,构建和谐社会。具体内容为:

1. 医患危机概述。危机是由于不同利益诉求的存在。医患危机与传媒的冲突表明,在医疗纠纷报道中,媒体往往将医方作为强势一方,而将患者及家属看作是弱者,显示强与弱的对立。同时,医疗纠纷报道以患者及家属作为主要的报道主角和消息来源,并呈现出支持患者、指责医院及医务人员的态度倾向;院方及医务人员多以负面形象出现,并人为地淡化其在报道中的分量,削弱其“话语权”。医患危机与媒体存在着一些不和谐因素,该部分主要论述医患危机产生的背景、种类及特征。

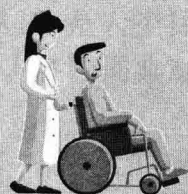
2. 媒体影响力与医患危机。医患纠纷是医患主体在利益上发生冲突,是一种社会常态并呈稳定的变动,而纠纷作为一种结果的存在,它总是以某种原因为前提,因此故事性和冲突性成为纠纷的两个重要特征,这与新闻价值之间有着天然的契合之处,媒体总是追逐并报道之。但是媒体报道医患纠纷到底对医患双方及大众有多大的影响力?媒体在报道时所持的价值倾向如何?这都需要进行研究。

3. 医患危机之媒体管理与规制。医患危机与传媒的关系可能发生在以下情况:一是媒体工作人员作为患者与医方发生关系,即记者是医患当事人;二是作为报道和评论者因新闻工作业务与医患双方发生关系。本课题指的主要是第二种情况。媒体对医患活动既有正面的宣传报道,更有负面的批评报道,特别是当医院对一些患者的诊断及治疗达不到预想的效果,患者借助媒体将其放大化,甚至是妖魔化医院及医生,从而加重医患矛盾,导致医患危机事件不断发生。医患矛盾的激化会导致医疗纠纷,而医疗纠纷的过度出现又会进一步恶化医患关系。目前,医患关系日益紧张,面对医疗纠纷,媒体该如何作为?如何做到既保障其新闻自由权与公众知情权,又不损害医方与患者的合法权益?我们要借鉴域外国家在对媒体报道内容规制的一些经验来完善我国媒体报道规范。

4. 医患危机之医方管理与规制。在医患纠纷事件的报道上,一方面媒体受其权力扩张意识的影响,带上很强的道德评判价值,记者有意无意地把自己当作是社会的良心,动辄偷拍偷录,侵犯医患双方的名誉权和隐私权,要么偏袒“弱势群体”患者一方,使报道有失客观公正,激化医患矛盾。同时,在医患纠纷报道中,医方作为医疗纠纷的一方当事人,在媒体报道后偏向于不回应。有调查表明,48.3%的医患纠纷报道后,医方是不回应的。即使作回应,也是消极的态度,如否认、逃避,这体现了医院本身的危机处理方式不成熟。医方失声的状态持续,渐渐地失去话语权,不能有效地表明自己的立场观点,也无法更好地维护自己的正当权利和形象。这就需要借鉴国内外媒体危机应对策略,构建医方的媒体传播与管理制度,如院方要建立“新闻发言人制度”,在医方与患者之间发生危机时通过与媒体的良

性互动,一方面给予公众足够的知情权,增进医患之间的沟通与了解,另一方面提升医患危机中新闻发布的传播效果,密切与媒体的关系,争取患者与公众对医务工作的支持。

5. 媒体与医患和谐。媒体与医患之间的关系是紧密的,谁也离不开谁。医患新闻是媒体资源的富矿,医方需要将工作与成绩向外传播,同时媒体的报道也能实现公众的知情权与社会舆论监督。从以往的“医生救死扶伤”的职业形象的社会评价来看,媒体的宣传起到过积极的作用。如何用法律与职业伦理来规范媒体报道与医患纠纷是一个十分重要且有现实意义的课题。



第二章

医患危机与 危机传播概述