

构建和谐医患关系 医护人员读本

李丽芹 王大成◎著



YZLI0890174830



有时是治愈，
常常是帮助，
总是去安慰。

医在精，精益求精，珍爱生命；
护在爱，爱心相传，善待患者。
医护是爱的化身，
只要献出一点爱，
生命就因你而精彩。

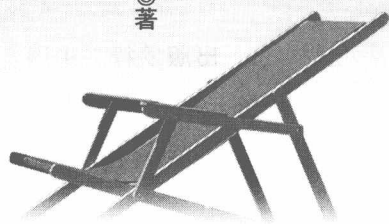
中国言实出版社

构建和谐医患关系 医护人员读本

李丽芹 王大成◎著



YZLI0890174830



有时是治愈，
常常是帮助，
总是去安慰。

医在精，精益求精，珍爱生命；
护在爱，爱心相传，善待患者。
医护是爱的化身。
只要献出一点爱，
生命就因你而精彩。

中国言实出版社

图书在版编目(CIP)数据

构建和谐医患关系医护人员读本 / 李丽芹, 王大成著.

— 北京: 中国言实出版社, 2013. 4

ISBN 978-7-5171-0096-6

I. ①构… II. ①李…②王… III. ①医院—人间关系—职业培训—教材 IV. ①R197.322

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2013)第 062525 号

责任编辑:李 生 孙法平

出版发行 中国言实出版社

地 址:北京市朝阳区北苑路 180 号加利大厦 5 号楼 105 室

邮 编:100101

电 话:64924716(发行部) 51147960(邮 购)

64924853(总编室) 56423695(编辑部)

网 址:www.zgyscbs.cn

E-mail: zgyscbs@263.net

经 销 新华书店

印 刷 北京市德美印刷厂

版 次 2013 年 4 月第 1 版 2013 年 4 月第 1 次印刷

规 格 710 毫米×1000 毫米 1/16 14.25 印张

字 数 185 千字

定 价 32.00 元 ISBN 978-7-5171-0096-6

前言

随着时代的发展,广大人民群众对健康和医疗卫生的需求越来越大、要求越来越高,医患关系却越来越紧张,各种各样的医疗纠纷层出不穷,“医闹”“医横”甚至“杀医”“刺医事件”也屡有发生,医患之间的对立和敌视前所未有,以至于医生这个曾经高尚、尊贵、令人敬畏的职业被许多的就业者避之唯恐不及……

毋庸讳言,当前我国的医患关系正在陷入一种极为危险的纠纷泥潭。如果这种情况不能得到及时有效的扭转,必然极大影响医护人员的从业信心,也对广大患者的就诊权益极为不利,更会影响到我国医疗卫生事业的长远发展,为今后的医疗卫生发展埋下极为不利的隐患。所以,作为医患关系中至关重要的医护一方,有责任也有义务尽最大努力,扭转这种不利于医患和谐、不利于医疗事业发展的现状,改善自己的服务质量,提高自己的医疗水平,切实改变医患关系,促进医患和谐。这不仅是当前医患关系现实的要求,也是医护这个职业本身的要求,更是医疗行业未来发展的要求。

显而易见,医患关系演变成一种对立和紧张的关系,并非一旦一夕就造成的,而是一个长期复杂演变的结果。成因也颇为复杂:有医疗资源不足,群众“看病难”、“看病贵”,使广大患者心怀不满的原因;有医疗质量不高、服务态度不好,群众不满意的原因;也有医疗体制、机制上的问题,还有思想观念、社会原因等。但导致医患关系紧张的最根本的原因还是因为医患之间缺乏信任、医患沟通不够、医护人员在行医过程中缺乏必要的人文关怀的具体原因。

因此,作为医护人员,要构建和谐医患关系,首先要从自身做起,正视并克服自身的不足,要善于分析自身的问题,从服务环境、服务理念、服务态度、服务效果等各方面查找原因,制定措施,切实维护医患双方的利

益。这就要求我们医护人员要始终坚持以病人为中心,一切从患者利益出发,积极转变服务模式,提高服务质量,把病人的满意作为自己的追求,全心全意为患者服务。高尚的医德、精湛的医术、真挚的爱心和灵活圆通的技巧,能够改进患者对医护人员的看法和偏见,增进患者和医护人员的相互了解和相互理解,促进医患之间的有效交流和沟通,化解医患之间的各种矛盾和误解,从而建立真正融洽的医患关系,改善并促进医患之间的和谐。

本书正是站在医护人员的角度,客观理智地分析了当前导致医患关系恶劣的种种原因,提出了医护人员在构建和谐医患关系中应当做到和坚守的方方面面,并从敬医道、树医德;精医术、熟医技;存仁心、施仁爱;尽其职、负其责;正医风、树医信;多沟通、多理解;以真心、换真情等七大方面,深入阐述了作为医护人员应当如何在复杂的医患相处中从自身做起,从岗位做起,改善自己的工作作风,以全新的服务理念、工作态度和实际行动,纾解医患之间的矛盾和纠结,化解医患之间的误解和僵持,促进医患之间和谐相处,用融洽的方法和技巧,重新树立起医护人员“白衣天使”的高尚形象,重建医患之间的和谐关系。

诚然,医患关系紧张是一个极为复杂和难解的社会问题,绝不是一两本书所能全面改观的,需要的是全体医护人员的长期坚持和全社会的共同努力。但我们仍然希望,本书能为广大医护人员在构建和谐医患关系的进程中提供一些有益的借鉴和参考,更期望本书的出版能为改进当前医患关系有所裨益。

由于作者水平所限,书中错漏及谬误之处在所难免,敬望广大医护人员及读者诸君指正。

目 录

Contents

第一章 剪不断,理还乱:医患关系紧张是因为不和谐

近几年来,医患关系日益紧张,医疗纠纷急剧攀升,成为了社会关注的敏感话题,一再被人们所讨论关注,新闻媒体上更是屡屡爆出医患关系恶化的丑闻,并且每每都带出一个个讨论高潮。存在了几千年、原本是互惠互要、须臾难离的医患关系,为什么越来越紧张了呢?其中最根本的原因就是不和谐!

1. 剪不断,医患关系不可能消失 / 2
2. 理还乱,医患关系越来越复杂和紧张 / 4
3. 医说医有理,医护人员的无尽委屈 / 9
4. 患说患有屈,患者总以为自己才是弱势群体 / 15
5. 医患关系紧张的原因探析 / 19
6. 医患关系不和谐后果严重 / 22

第二章 敬医道、树医德:高尚的医德是和谐医患关系的基础

医者关乎生死,涉及性命,因而高尚的医德就尤为重要。一名医生只有具备高尚的医德,才能不以术胁人、不挟技邀财,才能临危不惧、一心救人,才能尽职尽责、全心全意,才能临险不惧、万难不辞。也只有具备高尚医德的医生,才能得到患者的敬重,赢得病人的信任,和谐医患关系也才成为可能。所以,医德不仅是医生之魂,也是构建和谐医患关系的基础。

1. 德为医魂,德不近佛者不可为医 / 28
2. 恪守救死扶伤的职业道德 / 33
3. 锻造白衣天使的职业精神 / 35
4. 一视同仁,平等对待每一个患者 / 38

5. 耐心说明,尊重患者的知情权 / 40
6. 尊重患者,保护每一位患者隐私 / 44
7. 实事求是,不沽名钓誉作秀作假 / 47
8. 淡名轻利,绝不挟技邀财 / 51
9. 灾难面前的大爱和医德 / 55
10. 医德高尚才能赢得信任和尊重 / 59

第三章 精医术、熟医技:高超的医术是医患和谐的重要支撑

才不近仙者不可为医。追求精湛的医术是医生的职责,一个医生若无精良医术,即使仁心厚重,也无济于事;不能救人于危病之中,医德也便是一句空话。医学的根本任务在于以术济人,良好的医德必须以精湛的医术为前提。

1. 术为医本,才不近仙者不可为医 / 62
2. 庸医误人,也是医疗事故的祸根 / 65
3. 高超的医术是减少医疗纠纷的前提 / 68
4. 切实提高自己的职业素质 / 71
5. 过度依赖机器不如不断提升自己的医术 / 75
6. 精益求精,终身学习 / 77
7. 不断进取,及时掌握先进医技医术 / 79
8. 永不满足,勇于探求未知技术 / 82

第四章 存仁心、施仁爱:爱是构建医患和谐的关键音符

“医者父母心”,大爱仁心正是医护人员基本的职业要求,也是最高的职业境界。然而,随着社会观念的变化和各种潮流的冲击,医护这个原本闪耀着人性光芒、充满着爱和温暖的职业,而今却变得有些冰冷和漠然。这样的心态,这样的服务,当然不能得到患者的首肯,医患关系也就难以和谐。哲人说过:“爱是胜过世间一切的最好的药。”爱是构建和谐医患关系的关键音符。有爱、有真情,存仁心,施仁爱,用爱交流,微笑服务,细心呵护,医患关系还有什么不和谐的呢?

1. 医者父母心,爱是医患和谐的关键音符 / 86

2. 构建和谐不仅仅需要妙手,更需要仁心 / 89
3. 为患者服务是医护人员的天职 / 92
4. 全力救治病人是医者的本分 / 96
5. 患者至上,以病人为中心,关怀爱护病人 / 99
6. 细心呵护,急病人之所急,想病人之所想 / 102
7. 无微不至,做好每一个细节 / 105
8. 微笑服务,用爱传递温暖 / 108
9. 多看一眼、多听一句的幸福 / 111

第五章 尽医职,负医责:高度的责任心是构建和谐的核心

责任是至高无上的职业精神,责任心是做好任何工作的前提和保障。对于医护人员而言,强烈的责任心更是至关重要的职业素质核心。负起责任才能一切为患者着想、一切为患者服务,才能赢得患者的肯定、得到患者的信任,才能构建和谐融洽的医患关系,保证医患关系的正常化;不负责任必然引发事故,导致纠纷,破坏和谐。很多急速恶化的医患关系,大多都是因为某些医护人员缺乏责任心,没有真正为病人着想、对病人负责,才引发了一些恶劣的后果。可见高度的责任心不仅是做好医护工作的根本前提,更是构建和谐医患关系的核心要素。

1. 高度的责任心是医患和谐的基石 / 118
2. 负起责任才能赢得患者的肯定 / 120
3. 不负责任必然引发事故,导致纠纷 / 122
4. 高度的责任心才是构建和谐关系的核心 / 124
5. 爱岗敬业,恪守自己的岗位职责 / 127
6. 兢兢业业,把自己的本职工作做到最好 / 131
7. 尽职尽责,对每一个患者都高度负责 / 133
8. “生死契约”,绝不等于推卸责任 / 135

第六章 正医风,树医信:杜绝不正之风促进医患和谐

曾经被称为白衣天使的医生,如今是老百姓最不愿意见到的;曾经为病人带来希望和快乐,如今却是给病人带来忧愁和绝望;曾经他们得到得是老百姓的歌颂和赞美,如今却得到老百姓的谩骂和仇视。正是因为当今社会,很多的医务人员泯灭了医德,使得医风不正、医信丧失,才导致医患互不信任、关系紧张,纠纷不断。因而纠正医疗不正之风、树立医护人员的诚信品牌是促进医患和谐的重要举措。

1. 医风不正,患者心怀不满 / 140
2. 诚信缺失,医患关系紧张 / 142
3. 大医精诚,止于至善 / 145
4. 拒绝红包,构建良好医风 / 147
5. 合理用药,不让病人多花半分“冤枉钱” / 149
6. 拒收回扣,廉洁从业 / 153
7. 遵守规则,绝不把小病看“大” / 155

第七章 促沟通,增理解:松开医患之间紧绷的弦

医患之间的沟通能够很好地缓解医患关系,据调查,七成的医患纠纷是因为沟通不善导致的。医方通过与患者的沟通,及时了解到与疾病有关的全部信息,正确地诊断和治疗;也能将患者的病情传达给患者,减少不当医疗纠纷的发生。只有经过充分的沟通之后,才能互相理解、互相宽容,从而松开医患之间那根紧绷的弦,促进医患和谐。

1. 沟通不善是引发医患纠纷的祸端 / 160
2. 心怀慈悲,用良心、仁心、同情心去沟通 / 162
3. 换位思考,站在患者的角度来沟通 / 166
4. 提前沟通,及时对患者说明情况 / 168
5. 用心倾听患者的诉说 / 171
6. 告诉患者坏消息时更需要策略 / 173
7. 警惕这些沟通禁忌 / 176
8. 良好的礼仪修养是促进医患沟通的桥梁 / 178

第八章 以真心,换真情:理智应对投诉和纠纷

投诉是病人的权利,也是有利于监督和改进医护工作的一种有效方式。所以不必为患者的投诉而大伤脑筋,而是应当理智、认真地对待投诉甚至纠纷。站在公正、公平的角度,理清医患的责任,真诚地为病人解决问题,巧妙地处理危机,以情促情,将心换心,就事论事,以理说理,不急不躁,不推不避,勇敢担责,从而赢得患者的理解,促进医患关系的和谐。

1. 勇于承担,不要逃避 / 182
2. 患者知情是权利,医生告知是责任 / 187
3. 不被投诉,不代表你做得好 / 190
4. 掌握处理医患纠纷的技巧 / 192
5. 如何做个机智的应变者 / 195
6. 医院客户服务投诉处理 / 198
7. 投诉的接待与受理技巧 / 200
8. 鼓励病人投诉 / 202
9. 协商并与患者达到共同理解 / 204
10. 及时解决医患纠纷,杜绝“医闹” / 208
11. 互相体验,互相理解 / 212

附 录

医院服务文明用语 / 217

第一章

剪不断,理还乱:医患关系紧张是因为不和谐

近几年来,医患关系日益紧张,医疗纠纷急剧攀升,成为了社会关注的敏感话题,一再被人们所讨论关注,新闻媒体上更是屡屡爆出医患关系恶化的丑闻,并且每每都带出一个个讨论高潮。存在了几千年、原本是互惠互要、须臾难离的医患关系,为什么越来越紧张了呢?其中最根本的原因就是不和谐!





1.

剪不断,医患关系不可能消失

近年来,电视荧屏上出现了许多聚焦医患关系的医疗剧,如去年的《医者仁心》,今年的《感动生命》、《心术》等等,这些电视剧几乎是一经播出,就有着很高的收视率。

为什么这些医疗剧能如此受欢迎?最主要的原因还是它们涉及了国人最为关心的医患关系、医生职业道德等现实生活中的医疗焦点问题。

何谓医患关系?直白地说,就是医生和病人的关系。学术一点来说,医患关系有狭义和广义之分,狭义的医患关系是指医生和患者个体之间的相互关系。也就是说,只要有病痛的地方,就必然会有医患关系——因为有病是必须求医,而只要求医,医患关系也就产生了。

据传,唐朝药王孙思邈外出采药,遇一只母虎张口拦路,随从以为虎欲噬人而逃,孙思邈却看出虎有难言之疾。原来这母虎被一长骨卡住了喉咙,是来拦路求医的。孙思邈为其将异物取出,虎欣然离去。数日后孙思邈在返程中途经此地,那虎偕虎崽恭候路旁向他致意。

这当然只是一个传说,但从这个故事中,我们可以得出这样几个结论:第一,医患关系就是医生和病患的关系——不管病患是什么样子、什么名声、什么地位,医者仁心,都会尽心去治。第二,医患关系是一种融洽友好的关系,是相互尊重、相互配合、相互依存的一种关系。

广义的医患关系则指以医务人员为中心的包括所有与医疗服务有关的一方,与以患者为中心的包括所有与患者健康利益有直接关系的一方

所构成的群体与群体之间的多方面的关系。西方著名医史学家西格里斯曾经有过精辟地阐述:“每一个医学行动始终涉及两类当事人:医师和病员。或者更广泛地说,医学团体的社会,医学无非是这两群人之间多方面的关系”。其实质也就是医与患的关系。

医患关系是一种特定的又非常特殊的关系,它是因为健康的需求而发生在陌生人之间的一种关系,是患者以性命和健康利益相托的一种关系,因而成为人间一种庄重而又严肃的人际关系。

医患关系中的“医”主要是指医疗机构及医务工作者。其中,医疗机构不仅包括各级各类医院、乡镇卫生院、疗养院和门诊部,还包括各种诊所、卫生所、医务所等。而医务工作者也是一个广义的概述。它主要是指各级各科医生。因此,社会上由于医生的服务态度、医术水平、负责精神等方面因素引起的医疗纠纷最为常见。其中,最常涉及医疗纠纷的医务工作者是护士,她们负责治疗的具体操作和护理工作,粗心大意、操作失误、擅离职守等也是最让人诟病的医疗纠纷的源头。此外,医疗单位的管理人员有时也会成为医疗纠纷的“肇事者”。常见的因医疗单位上的管理人员造成的医疗纠纷有:管理者未尽尽职尽责,使医疗环节脱档而给病人造成损害;或者医疗单位的领导瞎指挥,硬性要求主治医生使用或不使用某种药物及诊疗措施,导致不应有的危害后果。

医患关系中的“患”,通常是指接受诊疗的病人。但是现实生活中,“患”又不单单只指接受诊断、治疗的患者,通常还指患者的家属、其利害关系人。当然,如果在医疗纠纷中,接受诊疗的患者没有在诊疗及护理过程死亡或严重生活不能自理,那么这个“患”就单指病人本人,而按照法律规定,病人如果在医疗过程中出现严重生活无法自理问题,那么他就可以委托家人、亲朋好友、律师等人充当代理人,以病人的名义,具体实施解决医疗纠纷的工作。如果在诊疗护理过程中病人死亡,那么他的配偶、子女、父母等利害关系人就可以取代患者而成为医疗纠纷的主体。

医患关系是最普通、最常见,也是最无法脱离的一种社会关系。有人就会有病,有病就会有医,有医就会有医患关系。可以毫不夸张地说,医患关系从人类诞生开始,就已经存在了。医患关系不仅历史悠久,源远流长,而且覆盖广泛、遍及每一个角落。从古至今,从东到西,不论哪个民族哪个国家,不论是国内还是国外,医患关系无处不在,无远弗届。它与人

类注定如影随形,永生相伴。

有人曾这样形容医患关系中的医护人员,“人这一生,生老病死,从摇篮到坟墓,没有一样是离开医护人员的,他们始终如影随形地在我们周围”。

事实上的确如此,特别是在现代,每一个公民都更加注重医护和健康的今天,医与患,贯穿着每一个人的生老病死。从在医院呱呱坠地到在医院合眼离去,我们所见的第一个人和最后一个人都是医护人员。此外,在生活中的各个阶段,我们又会因为各种原因与医院、医护人员、各种公共卫生机构产生各种频繁的交集。医护人员和患者,唇齿相依,鱼水难分,既源流深远又难舍难分。

所以,医患关系可以说是人世间最亲密、最普遍、最广泛和最重要的社会关系之一。它与我们每一个人都息息相关,它永不会消失,更不会改变,它永恒存在,每一个人都脱离不了它。只要有生老病死,就永远有医患关系。



2.

理还乱,医患关系越来越复杂和紧张

近几年来,医患关系一直是备受全社会关注的一个敏感话题,一再被人们所讨论关注,新闻媒体上更是屡屡爆出医患关系的话题,并且每每都带出一个个热门讨论。而且是医有医的理,患有患的理,各说各的理,好像都被坑害了、被冤枉了、被侵犯了一般。本来应当是和谐融洽、相亲相爱的医患关系,变得复杂、紧张,甚至敌对起来。政府、医院、民众,都急切地要求能改善这种情况,能理顺医患关系,使医患关系和谐起来,融洽起来,美好起来。但现实的情况却似乎是越理越乱,医患之间越来越紧张。

各种各样的医疗纠纷急剧攀升,医患冲突此起彼伏,已经成为非常严重的社会问题:

2009年6月下旬,福建南平第一医院,一名患者在手术后因突发并发症抢救无效死亡,患者家属拒绝依法解决,而是纠集数百人在医院里设灵堂、摆花圈、堵大门,并打伤多名医务人员。为了尽快平息事态,在政府官员的主导下,院方与患者家属签订协议,以医院赔偿21万来解决问题。医院的80多名医务人员在听到此结论后心中不平,其后聚集到市政府门口,集体上访,要求严惩凶手,打击医闹。

2004年3月1日,四川华西医院的6名骨干医生,各自都配上了一名私人保镖。私人保镖除了负责六位医生在工作时间的人身安全之外,还需确保医生在上下班途中的安全。这件事在当时引发了许多争议,许多人认为医生配私人保镖是小题大做,只会让医生和患者之间的关系雪上加霜。不过也有一些人认为,医院给医生配保镖必定有其难言的苦衷,否则医院也不会出此下策。

据华西医院的一份内部报告:2002—2004年年底,各类暴力事件已发生了二十多起,其中直接伤害了医务人员安全的有七起。仅2004年春节期间,就有六起对医院、医生安全进行威胁的事件发生。

千万别以为医生配保镖是“小题大做”“故弄玄虚”甚至“滑天下之大稽”,一起起血淋淋的针对医生的凶杀事件让我们明白,医生配一个保镖还真是太有必要了:

2011年9月15日16时,北京同仁医院耳鼻咽喉科主任、43岁的女医生徐文就遭遇到了飞来横祸。一名近乎疯狂的患者挥舞菜刀对她连续追砍十多刀,徐文的左肱二头肌一直被砍到底,神经和肌腱均受损,右前臂骨折,左下肢及前额正中都被砍伤。徐文随即被送入手术室抢救,历经9个多小时手术,直至9月16日凌晨2时才脱离生命危险,被送进重症监护病房。

而徐文是一位医德高尚、医术精湛的主任医师、博士生导师,擅长各类咽喉部疾病、嗓音疾病诊断及治疗,2009年曾当选

为北京市卫生系统首批高层次卫生技术人才。

这样的名医竟然都会受到如此凶残的攻击,带着保镖上班也就没有什么可奇怪的了。

让人难过的是,在此事件之前,已经连续发生多起医务人员被殴打、被砍伤甚至砍死的事件:

9月8日12时左右,北京大学人民医院穆新林副教授遭到患者家属殴打,左胫骨平台后交叉韧带附着点处撕脱性骨折,颈椎半脱位,脊髓水肿。8月16日下午,东莞长安医院发生一起故意伤害医生案,造成医生一死一伤……

更令人发指的是今年3月23日下午,发生在哈尔滨医科大学一院的患者李某报复杀死一名28岁的实习医生,刺伤三名当班医生的惨案。

2012年3月23日下午16时许,曾在该院风湿免疫科住院治疗过的患者李某,在该院对面购买了一把水果刀。16时30分左右,李某闯入哈尔滨医科大学一院风湿免疫科医生办公室,抡起手中的刀,疯狂砍向正在埋头工作的医务人员和实习学生,大家躲避不及,一名实习医生颈部鲜血喷涌。

医院迅速成立抢救小组,组织专家进行抢救。但实习医生因伤势严重不幸死亡,另三名医务人员重伤仍在抢救之中。死者名叫王浩,男,今年28岁,哈尔滨医科大学09级硕士研究生,出事前刚刚收到香港中文大学博士录取通知书。

此案一出,举国震惊,更令人不可思议的是,原本无辜受害的年轻的医学博士的意外死亡,竟然根本不曾激起公众起码的同情心和对罪犯令人发指行为的谴责,反倒有相当一部分人的第一感觉是“高兴”!这不得不让人反思,本应当是和美融洽、恩义有加的医患关系,为何变成了如此敌对,甚至欲置对方于死地的地步?!

不可否认,社会经济的急剧变革和由此引发的观念的变革,对于医患紧张关系的形成有着相当大的助推作用。

20世纪80年代中期以后,中国医患关系开始经历急剧的变化。医疗卫生服务机构的市场经济改革将其推向追求经济利益之路,医务人员因其对医疗服务机构的依附关系而被迫或自愿与医疗机构的利益宗旨保

持一致。这种医患之间的利益冲突,诱发患者对医疗行为的不信任,而这种不信任不仅使整个医疗行业成为公众诟病的对象,也直接成为导致医患关系紧张的源头,甚至成为引发医患纠纷和冲突的导火索。

据中国消协的资料显示,1996年医疗投诉月均发生数为216件,1997年为1017件,1998年为1175件,1999年为2125件。在三年时间内,其增长幅度接近一倍,各类媒体关于医疗纠纷事件的报道屡见不鲜。从1998—2001年,仅北京市71家二级以上医院就有1567起患者影响医院诊疗秩序的事件,502起医务人员被打事件,其中被打伤残者90人。

2005年6—7月,中华医院管理学会对全国270家各级医院进行调查,全国三甲医院每年发生的医疗纠纷中要求赔偿的有100例左右,二级医院每年发生的医疗纠纷要求赔偿的有20例左右。2008年,有媒体调查发现,60%的受访医生表示,每年都会经历或者见到同事被患者殴打的情况,58%的受访医生觉得“不快乐的时候居多”。

随着全民健康观念的更新和人们对医疗保健的进一步重视,医患关系更加紧密的同时,却也更加紧张,医患矛盾甚至有激化趋势,突出表现在由医患矛盾引发的恶性事件多发上。仅2012年初就发生好几起恶性的患者打杀医生的新闻:

“2012年3月22日,西安警方通报,521医院发生持刀砍人案,59岁的住院病人王昌玉因情绪失控,将其妻子及120工作人员等9人砍伤。”

“2012年4月13日,北京大学人民医院耳鼻喉科主任医师邢志敏在门诊接诊时,被一名身份不明戴口罩男子持匕首扎伤。受伤的女医生正在北京大学人民医院抢救,最终脱离生命危险。”

“2012年5月6日晚上,新疆乌鲁木齐一家三级甲等医院急诊科里,一位患有高血压、心脏病,还有多种并发症的老太太,在抢救了一个小时后去世。此前,该老太太曾在此住院一个星期,6日早上刚出院。不料当晚病情复发,再次来医院检查。在得知患者身故后,患者的女儿怒急追打急诊科女医生,导致女医