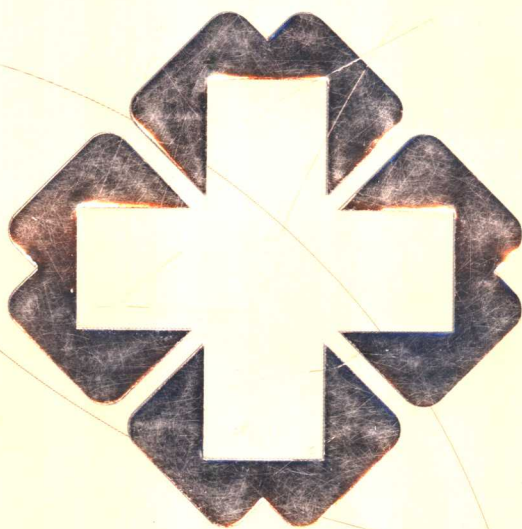


医患纠纷 预防处理学

(第二版)

The Measures of
Preventing Disputes
Between
Doctors and Patients

刘振华 王吉善◎主编



人民法院出版社

医患纠纷 预防处理学

第二版

The Measures of Preventing Disputes Between Doctors and Patients

◎刘振华 王吉善 / 主编

人民法院出版社

图书在版编目(CIP)数据

医患纠纷预防处理学/刘振华,王吉善主编. -2版. -北京:人民法院出版社, 2007. 2

ISBN 978-7-80161-953-2

I. 医… II. ①刘…②王… III. ①医疗事故-民事纠纷-预防-中国②医疗事故-民事纠纷-处理-中国 IV. D922.16

中国版本图书馆CIP数据核字(2007)第020696号

医患纠纷预防处理学(第二版)

刘振华 王吉善 主编

责任编辑 贾毅

出版发行 人民法院出版社

地 址 北京市东城区东交民巷27号(100745)

电 话 (010) 85250542 (责任编辑) 85250516 (出版部)
85250558 85250559 (发行部)

网 址 <http://courtpress.chinacourt.org>

E-mail courtpress@sohu.com

印 刷 北京人卫印刷厂

经 销 新华书店

开 本 787×1092毫米 1/16

字 数 847千字

印 张 40.75

版 次 2007年2月第2版 2007年2月第1次印刷

书 号 ISBN 978-7-80161-953-2

定 价 78.00元

版权所有 侵权必究



主编简介

刘振华 河南省中牟县人, 1947年1月出生, 大学文化, 教授。1965年入伍, 历任医师、主治医师、副主任医师、主任医师。原解放军第266医院副院长, 某海关医院院长。现任多家医院名誉院长; 中国医院协会误诊误治研究会常务副主任委员(常务); 中国医院协会医疗质量管理专委会常务理事; 《中国农村医学》杂志名誉主编; 《临床误诊误治》杂志副主编; 《医学与哲学》杂志特邀编委; 《中国误诊学杂志》顾问; 中国自然辩证研究会医学哲学专业委员会委员。已发表论文120余篇, 获科技成果五项。



1993年, 主编出版首部《误诊学》专著, 80余万字。1995年, 主编出版首部《肿瘤预后学》专著, 135万字。2006年再版。2000年, 获全国医学与哲学吴孟超杯奖。2004年, 主编出版《医患纠纷预防处理学》专著, 70万字。2005年, 主编出版《医学人才学》专著, 70万字。以上原创性专著的核心内容创立了预防误诊、防范风险、减少医患纠纷、避免医疗危机等完整系统的理论体系。

担任国家级继续教育授课, 在全国各类会议研修提高班专题讲座100余场次, 内容有: 1. 医患纠纷的预防及院内处理; 2. 门、急诊医患纠纷预防; 3. 医患纠纷处理中的相关司法原则的应用; 4. 病历文书与医患纠纷; 5. 临床误诊与临床思维; 7. 医学人才的成长; 8. 科主任的培养与科室管理; 9. 医院核心竞争力的培养。



王吉善 1950年9月30日出生。1975年毕业于北京医学院医疗系; 1988年获泰国玛希顿大学初级保健医学硕士学位; 2006年获北京大学北大国际MBA学位; 副教授、研究员。历任住院医师、主治医师、副主任医师; 医务处副处长、处长、院长助理、副院长; 北京大学人民医院管理研究室主任; 现任中国医院协会医院质量管理与评估评价部主任; 中国医院协会医疗质量委员会副主任委员; 中国医院协会门急诊专业委员会副主任委员; 中华医学会北京分会儿科学专业委员会副主任委员; 北京艾滋病防治协会副会长; 北京医学会医疗事故技术鉴定专家库成员; 中国医疗保险杂志专家顾问组成员; 首都医药杂志编辑委员会编委。

曾发表论文40余篇, 参与编写著作六部。参与《诊断相关分类法(DRGs)在北京地区医院管理的可行性研究》荣获1993年国家卫生部科技进步三等奖、北京市科技进步三等奖。

参加并担任中华医学会继续教育部授课; 北京大学医学部继续教育部授课; 中国教育学会继续教育部授课。主要讲课题目: 1. 医疗质量管理; 2. 医患关系与医患沟通; 3. 医疗纠纷的防范与处理; 4. 医院领导力与发展战略; 5. 医院门诊建设与管理; 6. 医疗风险管理; 7. 医疗质量与临床路径。



编者名单

名誉主编：曹荣桂 中国医院协会会长

马 原 最高人民法院原副院长

顾问：（按姓名汉语拼音排序）

陈 甦 中国社会科学院民法研究所副所长

段蕴铀 中国人民解放军海军总医院院长

刘心稳 中国政法大学教授

乔世明 中央民族大学法学系教授

王书诚 中国农村卫生协会

杨 晔 海军总医院原院长

张赞宁 南京东南大学法学系副教授，卫生法学研究所所长

周子君 北京大学医学部医院管理学教授

主编：刘振华 解放军 266 医院

王吉善 北京大学人民医院

副主编：（按姓名汉语拼音排序）

陈晓红 白求恩国际和平医院主任医师

侯序广 文登市第一人民医院

李小萍 《武警医学杂志》主编

陆建明 江苏常熟市第二人民医院院长

于东祥 天津宁河人民医院院长

编委及所在单位：（按姓名汉语拼音排序）

安利军 河南省漯河市卫生局



- 曹国英 中国政法大学
陈登国 山东省淄博市中心医院
陈惠芬 福建省龙岩市卫生局
陈继贵 湖北省武汉市第八人民医院
陈宁华 北京军区门诊部
董 成 北京军区卫生部
范永萱 福建省上杭市人民医院
郭学青 北京军区总医院 263 临床部
侯春光 浙江省诸暨市中医院
黄国华 福建省莆田市医学会
黄建昌 湖北省武汉市卫生局
贾晓云 河南省漯河医学高等专科学校第二附属医院
李春芝 解放军 316 医院
李 良 山东省淄博市中心医院
潘义民 北京军区总医院 263 临床部
乔海英 北京军区总医院 263 临床部
史晓刚 湖北省谷城县卫生局
邵明堂 山东省枣庄市王开医院
沈 洪 解放军总医院
孙克金 解放军 303 医院
魏国军 解放军 313 医院
许德华 解放军海军总医院
衣桂燕 北京军区总医院
袁旭明 湖南省临湘市卫生局
袁中闭 江苏省怀安市楚洲区妇幼保健院
张方玉 山东省枣庄市卫生局
张延亮 山东省枣庄市薛城区人民医院

前 言

近年来，医患纠纷已经成了社会普遍关注的热点，成为困扰和影响医院正常工作，影响医护人员安全的难题。尽管 2002 年 9 月国务院颁布了《医疗事故处理条例》，使医疗事故的处理有章可循，但是《医疗事故处理条例》并不能涵盖所有的医患纠纷。临床上大量的纠纷并非纯医疗事故，真正的医疗事故仅占纠纷的 5% 左右。许多患者在医疗过程中出现的问题并非医疗事故所致，但仍然发生了严重的纠纷案件。根据医患纠纷产生的原因和现状，可以肯定，医患纠纷在今后相当一段时间内将会更加突出，不可能在近期减少和解决。对此，无论是医护人员，还是医院管理者，都应当有充分的心理准备。

最近，有关医患纠纷方面的书虽然频频问世，但是，认真读来，感到大多是就事论事，或者单纯的案例堆积，满足于一般性的案例介绍。由于我国医疗市场大、就诊人数多，如果收集纠纷案例，可以说，千姿百态的纠纷案例比比皆是，不胜枚举。但是对读者来讲，介绍这些案例究竟能有多少益处，有多大研究价值呢？作为一部理论性的著作，如果不能通过其论述促进启发读者的思维，恐难以指导其工作，也就更谈不上如何防范纠纷。

世界上任何一个社会问题的出现都不是孤立的，必然有其深刻的社会背景和复杂原因。要真正解决面临的医患纠纷问题，首先必须对这一问题进行深入系统的理论思维，否则，难以有恰当的解决方法。对医务人员和医院管理者而言，对待日益增加的纠纷，无论多么好的处理方法，也莫过于预防。因此，如何预防事故、差错，预防医患纠纷是每个医务人员、医院管理工作必须认真思考的问题。对患者及社会大众来说，要保护自己的生命财产权益也应当从预防入手，如增强法制观念，学习和了解医学知识等。严格说来，医患纠纷不是一个纯医学问题，有其复杂的社会、心理、经济、法律等原因，是临床医学在新的历史条件下面临的新问题，是医学与社会、经济、法学相互交叉渗透的一个新的学科分支，必须进行系统的理论研究，不断地总结其规律，寻觅预防的方法，探讨解决的途径，才能真正得到解决。在研究中必须运用哲学、社会学、法学的理论和方法，结合临床医疗的实际进行深入系统的理论探索。医患纠纷虽然说仅是医疗过程中一个特殊的现象，但是要解决这一问题却涉及许多学科的问题，他自身已经成为一个复杂的体系，所以我们称其为医患纠纷预防处理学。

本书的作者是长期从事临床医疗、医疗管理、法学教育、哲学、社会学等领域的



研究工作者。本书既有医院医务人员如何预防纠纷的发生,又有患者权益的保护,还有司法工作者在解决医患纠纷中应遵循的理论与方法,可以说是对医患纠纷所涉及的问题进行了系统的总结和探讨,是该领域首部理论性专著。

由于医患纠纷是近年来人们普遍关注的热点,医学界、法学界、新闻舆论界都比较关注,积极参与此领域的研究,这为我们编写本书提供了大量的文献资料 and 实际案例。在编写过程中,我们吸取了许多专家学者的文献、理论观点和资料,因此,本书是无数人共同劳动的结晶。在此笔者对所有被引用和参考其文献的作者表示衷心的感谢。由于本书涉及的知识面广,内容多,绝非本书的主编者浅陋的理论知识所能及,因此特别邀请到许多法学和医疗等方面的专家参与编写,本书第一章第一节的部分内容,第十五章第四节,第十六章第五节及十七章,由本书副主编张赞宁教授撰稿。在本书选题和编写过程中,还特别邀请到了最高人民法院原副院长马原、中华医院管理学会曹荣桂会长、中国社会科学院民法研究所陈甦教授、中华医院管理学会王耀宗副秘书长,海军总医院杨晔教授等参与并担任名誉主编和顾问,在此一并衷心致谢。由于本书为首次以学术专著出版,书中谬误之处在所难免,我们的本意是对此问题进行初步的理论探讨,以期抛砖引玉。希望更多的人关注这一医学和法学面临的新课题,使其研究不断深入,日臻完善。不当之处,诚望不吝赐教,深表谢意。

主编 刘振华

2004年12月于北京

第二版前言

《医患纠纷处理学》于2005年1月首次出版后受到了广大读者的青睐和好评，首次印刷在近一年中即销售一空，主编者也因为该书的出版而应邀在全国各级医院和相关的学术会议上，就医患纠纷的预防处理、医患关系、医学人才的成长等做了百余场专题学术讲座。多数听众和读者都认为医患纠纷有其固有规律可寻，是可防的。医患纠纷是临床医学无法回避的现实，作为医务人员应该把医患纠纷的预防作为重点，把它当做临床医学一门新的学问来对待。因此，许多医院的领导把本书当做医务人员继续教育的教材，人手一册，供学习参考。许多单位纷纷来电函索购。在第一版时由于时间仓促，在医院预防纠纷方面篇幅较大，而在处理和法律原则的应用方面略显不足。鉴此，为了使这部新的融医学、法学、心理学、管理学为一体的专著更具有指导意义，在去年底作者即开始筹划做较大的补充修订，以期尽快出版第二版，满足广大读者的需要。

医患纠纷目前仍然呈频发的趋势，并且在原来基础上出现了一些新的特点。和世界上其他事情一样，医患纠纷现象并不是一个单纯的孤立事件，而是有其深刻的社会背景和复杂原因。虽然仅是医患之间的一些认识误差和矛盾冲突，但是纠纷事件的增加不利于医患关系的和谐和社会的和谐，并与我国致力于建设和谐社会的大环境是相违背的。因此，无论是对医学界、法学界和全社会而言，这都是一个值得重视的问题。辩证唯物主义认为，世界上任何事物都是有一定规律的，医患纠纷也是如此。要解决好这一问题，必须对其进行深入系统的理论思维，寻觅到其内在规律，才能找到合理恰当的解决方法。

作者在编写和这次修改的过程中，力争把这一问题摆在一个大的系统之中进行研究总结，运用哲学、法学、伦理学、医学和心理学的理论，结合临床医学的实际，对医患纠纷发生的每一个环节都进行较深入的理论思维，力争总结出可供读者参考借鉴的实用方法。本书在第一版的基础上对医患纠纷处理过程中经常遇见的热点及法律使用原则进行了分析和讨论，对某些尚存在着争议的理论和原则，总结了各方不同的观点，给予了介绍，以便为关心这一领域问题的专家、学者进一步做好研究提供帮助，同时也希望给法学界进一步的立法提供资料。

由于医患纠纷现象是我国进入商品经济时代后医学界出现的新的热点问题，它吸引了医学界、法学界、新闻舆论和社会大众的普遍关注，由于各自站的角度不同，所



持的观点也存在着差异。虽然这次再版是在第一版的基础上的修改和补充，但是仍然会存在着缺陷和不足，某些理论观点尚有待于深入讨论。在此，热情地欢迎所有关注此领域的专家积极参与讨论。在编写过程中，我们引用和借鉴了许多专家学者的研究文献，可以说本书是无数人辛勤劳动的结晶，在此对所有被引用参考文献的原作者表示衷心的感谢。由于本书涉及的知识面广、内容多，无疑是主编者浅陋的理论知识所不能及的，因此特别邀请了许多法学和医学等方面的专家参与编写，并担任本书的名誉主编、顾问和副主编，在此也一并致以深深的谢意。

主编 刘振华 王吉善
2006年6月1日于北京

目 录

第一篇 总 论

第一章 绪论	(2)
第一节 历史与现状	(4)
一、医患纠纷日益增多的趋势	(4)
二、解决医患纠纷的不同认识	(6)
三、解决医患纠纷的现状	(8)
第二节 医患纠纷的定义及性质	(10)
一、定义	(10)
二、性质	(10)
三、特点	(11)
第三节 医患纠纷的表现	(12)
一、数量多, 范围广	(12)
二、提出诉讼多, 期望值高	(13)
三、媒体介入多	(14)
四、破坏性严重	(15)
五、处理难度大	(15)
第四节 医院对医患纠纷的态度	(18)
一、医疗质量的提高是主流	(18)
二、正确的对待医患纠纷	(19)
三、积极处理纠纷案件	(20)
第五节 医患纠纷事故的现状	(21)
一、国外情况	(21)
二、国内情况	(22)
第二章 医患关系	(24)
第一节 医患关系的形成	(24)
一、场合及时间性	(24)



二、患者有求医目的	(25)
三、合同理论及要素	(25)
第二节 医患关系的新特点	(26)
一、受多学科的关注	(26)
二、自愿与人道性	(26)
三、文化和法律共存	(27)
第三节 医患关系的法律性质	(27)
一、非民事法律关系	(27)
二、非合同法律关系	(28)
三、非消费法律关系	(29)
四、新型社会法律关系	(30)
第四节 医患双方各自的权利和义务	(30)
一、患方的权利	(30)
二、患者的义务	(32)
三、医方的权利	(34)
四、医方的义务	(36)
第三章 医患关系与医学伦理	(40)
第一节 医患纠纷中的伦理问题	(40)
一、医学与医学伦理	(40)
二、医务劳动非等同商品	(41)
三、医患关系的社会性	(42)
四、医患之间是值得信赖的朋友关系	(43)
第二节 病人安全高于知情选择权	(45)
第三节 生命权高于知情选择权	(47)
第四节 尊重科学与知情选择	(48)
第五节 防患未然与亡羊补牢	(50)
第六节 保护性医疗与知情权	(51)

第二篇 原因与分类

第四章 医患纠纷案件增多的原因	(54)
第一节 医患关系的演变	(54)
一、医患间的利益冲突	(56)
二、经济利益冲突为主	(57)
三、中低收入者介入居多	(58)

四、医患间掺杂其他因素	(59)
五、利益冲突的平衡	(59)
第二节 社会原因	(60)
一、法律意识的增强	(60)
二、价值观念的改变	(61)
三、对新技术缺乏了解	(61)
四、失实的媒体炒作	(62)
五、医学知识不普及	(63)
第三节 医院原因	(64)
一、法制观念落后于社会	(64)
二、部分有效制度的废止	(65)
三、重经济效益轻质量	(65)
四、行业风气不端正	(66)
五、防范措施不得力	(67)
六、对差错事故的管理不严	(68)
七、收费标准不统一	(68)
第四节 医务人员的原因	(69)
一、防范意识不强	(69)
二、对病情估计不足	(70)
三、感情用事, 越界医疗	(71)
四、私欲驱使, 废弃制度	(72)
五、关系紧张, 互相拆台	(73)
六、缺乏服务的艺术性	(74)
七、不注意语言文明	(75)
八、首诊负责观念差	(76)
第五节 患者的原因	(77)
一、装“病”欺诈	(77)
二、私欲驱使	(78)
三、医患间缺乏沟通	(78)
四、违背常规、自以为是	(79)
第五章 分类及性质	(81)
第一节 医疗事故	(81)
一、场合及责任人	(81)
二、医疗行为有违法	(82)
三、过失并造成了损害	(82)



第二节 医疗意外	(83)
一、意外的性质	(83)
二、对待意外的态度	(83)
三、对意外的处理	(85)
第三节 并发症	(86)
一、疾病的自然发展	(86)
二、检查治疗所诱发	(88)
三、不以结果论是非	(89)
第四节 治疗的副作用	(90)
一、预先了解治疗所需	(90)
二、预先知道特异体质	(91)
三、预先不知有待观察	(92)
第五节 后遗症	(94)
一、疾病本身的原因	(95)
二、手术与治疗方法	(95)
三、治疗后复发	(96)
第六节 过敏反应	(97)
一、过敏反应的概念	(97)
二、常见的过敏反应	(98)
三、迟发性过敏	(99)
第七节 非医疗性纠纷	(99)
一、语言不严谨	(100)
二、侵犯肖像权	(102)
三、触犯处分权	(104)
四、迁就大意放松管理	(105)
五、患者及家属的不良动机	(106)
第六章 容易发生医患纠纷的环节	(108)
第一节 规章制度与精神状态	(108)
一、规章制度	(108)
二、差错事故处理不及时	(109)
三、精神状态	(110)
第二节 设备与材料	(111)
一、供电系统故障	(111)
二、供氧系统故障	(112)
三、其他设备隐患	(112)

四、手术中设备漏电	(113)
五、设备材料责任认定	(114)
六、人工瓣膜起搏器	(115)
第三节 药物	(115)
一、药物剂量过大	(115)
二、用错药物	(116)
三、假药或劣质药	(117)
第四节 急诊	(118)
一、值班人员不在位	(118)
二、医务人员少患者多	(119)
三、医务人员情绪紧张	(119)
四、组织措施不得力	(119)
五、受生物节律的影响	(120)
第五节 手术与过程	(120)
一、手术前	(121)
二、手术过程中	(124)
三、手术之后	(126)
第六节 麻醉	(127)
一、局部麻醉药物过敏或过量	(128)
二、椎管内麻醉	(128)
三、全麻过程中常见的差错事故	(128)
四、麻醉意外	(129)
第七节 高敏性体质	(129)
一、已知的高敏现象	(129)
二、青壮年猝死综合症	(130)
三、婴幼儿猝死综合症	(131)
第八节 输血引发的纠纷	(131)
一、输血感染其他疾病	(131)
二、关于责任的认定	(132)
三、急诊用血的纷争	(133)
四、正确认定应急用血行为责任	(133)
五、急诊用血行为及责任	(134)
第七章 常见的特殊纠纷	(136)
第一节 猝死	(136)
一、猝死常见的疾病	(136)



二、猝死易发的环节	(139)
三、猝死的原因	(140)
第二节 院内自杀	(141)
一、自杀的性质	(141)
二、自杀是一种选择	(142)
三、伦理法理的解决	(143)
第三节 婚孕前检查	(145)
一、检查结论与实际不符	(145)
二、婚前与早孕检查	(146)
第四节 麻醉意外	(148)
一、麻醉意外防不胜防	(149)
二、不明原因的意外	(149)
三、麻醉意外的法律依据	(150)
第五节 体内植入物的纠纷	(153)
一、损害的法律性质	(153)
二、产品质量免责的依据	(154)
三、关于连带责任	(154)
四、产品责任诉讼时效	(155)
五、医院注意的问题	(155)
第六节 病历缺陷与医患纠纷	(156)
一、病历的基本要求	(156)
二、病程记录中的缺陷	(157)
三、护理文书的缺陷	(158)
四、出院记录缺陷	(159)
五、病历被医院丢失	(161)
第七节 医学证明引发的纠纷	(163)
一、死亡证明	(163)
二、兄弟医院间的证明	(164)
三、谋求其他利益的证明	(165)
四、证明出具的依据	(166)
第八节 聘用引起的纠纷	(166)
一、聘用医生资格的认定	(167)
二、纠纷医院不免责	(167)
三、典型案例介绍	(167)

第三篇 医患纠纷的预防

第八章 医患纠纷预防的理念	(170)
第一节 知情选择在预防中的地位	(170)
一、医患均应重视知情同意	(170)
二、知情同意的法律基础	(171)
三、告知内容和注意事项	(171)
四、告知不等于免责	(172)
第二节 告知中应该注意的问题	(172)
一、对病情有全面的了解	(173)
二、掌握告知的要点	(173)
三、强调告知的艺术性	(174)
第三节 患者如何对待知情选择	(175)
一、治疗效果为最高目的	(175)
二、信任是选择的基础	(176)
三、知情选择的相对性	(176)
四、知情选择的实现	(177)
第四节 医院领导者的预防	(178)
一、强烈的质量意识	(178)
二、严格的程序制度	(179)
三、及时疏导与处理	(179)
四、良好的团结统一	(180)
第五节 预防医患纠纷的思维方法	(182)
一、与日俱新	(182)
二、依法行医	(183)
三、未雨绸缪	(184)
四、无中求有	(184)
五、小处着手	(185)
六、如履薄冰	(185)
七、平等待人	(186)
八、团结同行	(186)
第六节 预防纠纷的临床措施	(187)
一、询问病史全面细致	(187)
二、辅助检查不宜减	(189)