

左国庆 著

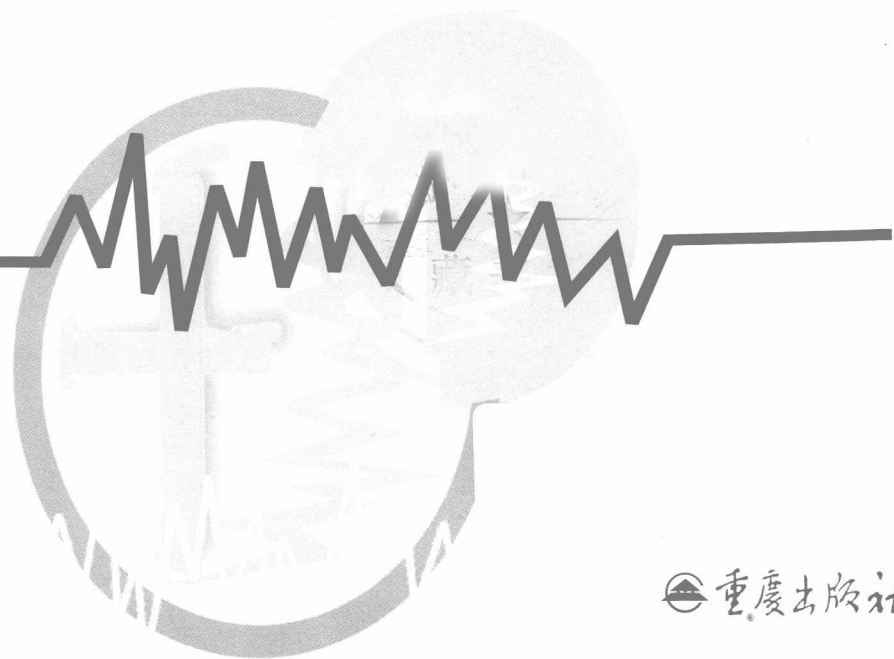
市场经济条件下的 医疗纠纷研究

SHICHANG JINGJI
TIAOJIANXIA DE
YILIAO JIUFEN YANJIU

左国庆 著

市场经济条件下的 医疗纠纷研究

SHICHANG JINGJI
TIAOJIANXIA DE
YILIAO JIUFEN YANJIU



重庆出版社

图书在版编目(CIP)数据

市场经济条件下的医疗纠纷研究/左国庆著. —重庆:重庆出版社, 2004. 2
ISBN 7-5366-6520-2

I. 市... II. 左... III. 医疗事故—民事纠纷—研究—中国
IV. D922.164

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2003)第 055786 号

▲市场经济条件下的医疗纠纷研究

左国庆 著

责任编辑 赖云琪

封面设计 朱 江

技术设计 费晓瑜

重庆出版社出版、发行

(重庆长江二路 205 号)

新华书店经销

四川外语学院印刷厂印刷

开本 850×1168 1/32 印张 6.5

字数 180 千 插页 2

2004 年 2 月第 1 版

2004 年 2 月第 1 版第 1 次印刷

印数 1—1000

ISBN 7-5366-6520-2/D·338

定价:12.00 元

为本书的出版收集整理资料的有以下6位同志：

吴曙安 沈 毅 盖大年

吴佳玲 郑元义 廖 于

兹对他们的辛勤劳动表示衷心的感谢。

——左国庆



内 容 提 要

由于经济社会进步,人民生活质量不断提升,对医疗服务的需求也呈扩张态势。受社会文化发展与法制建设滞后的影响,医疗服务还不能全方位地满足消费者的多样化需求,医疗纠纷成为一大社会问题。因此,医疗纠纷的研究具有很强的现实意义。本书研究的主要内容如下:

(1)分析市场经济条件下的医疗服务市场的特征;从有别于其他行业、有别于其他行业的服务者和有别于其他消费者等方面分别阐述了医疗服务的特殊性、医生的特殊性和患者的特殊性。

(2)分析当前医疗纠纷的现状:医疗纠纷呈逐年上升的趋势;医疗纠纷以非医疗过失纠纷为主;医疗纠纷处理难度越来越大;医疗纠纷易于引发社会的反应;医疗纠纷的赔款额越来越高;医疗纠纷由民事纠纷向刑事性质转化。

(3)分析医学科学的局限性、医疗行为的高技术和高风险性。

(4)分析市场经济条件下医患关系的发展趋势即医患关系的“物化”趋势,医患交往的“经济化”趋势,医患要求的“利益化”趋势,医患需求的“多元化”趋势,医患关系的“互动化”趋势,医患关系调节方式上的“法制化”趋势。

(5)在博弈论中,信誉机制存在的前提是重复博弈;在市场经济条件下医患关系需要建立信誉机制;一个医院失去信誉,也就失去了患者,从而失去了生存和发展的可能,因此,重视信誉就是重视医院生命。

(6)分析改善医患关系的对策:缓解医疗供需矛盾,增加卫生



资金投入是改善医患关系的基础;坚持社会效益第一的原则,狠抓质量建院是改善医患关系的核心;加强医德医风建设,坚持行业反腐败是改善医患关系的重要内容;创建优秀的医院文化环境,是密切医患关系的关键;加强医患互动,是改善医患关系的有效途径;健全卫生法规,规范医患行为是处理医患关系的依据。

(7)阐述 SWOT 分析技术在医疗纠纷管理中的应用。

(8)详细阐述危机管理在处理医疗纠纷中的应用。

(9)重点对重庆医科大学附属第二医院近三年医疗纠纷进行了研究,从医患双方及社会等方面分析了产生医疗纠纷的原因,并有针对性地提出防范措施,包括提高对防范医疗纠纷重要性的认识;加大对预防医疗纠纷的投入;重视对医疗纠纷过程的管理;不断提高医疗技术水平;增强法律意识和自我保护意识;强化科室内部管理,充分发挥科室主任的作用;加强对医务人员尊重患者权利的教育;培养医务人员的情商(EQ),探索医患沟通的技巧;加强对薄弱环节的管理,如进一步加强风险科室的医疗纠纷防范、重视教学放假及节假日前对医疗纠纷的管理;解决医疗纠纷仍以协商途径为主;重庆医科大学附属第二医院率先在重庆市开展医疗风险保障金制度,医疗风险保障金制度对促进新技术的开展和妥善解决医疗纠纷起到了积极的作用。

(10)简述国外医疗纠纷的现状、国外医疗纠纷对医务人员的影响和国外医疗纠纷的处理情况。

(11)本书对 40 个简单案例,从医疗纠纷的防范、处理及其法律责任等不同角度,阐述了医疗纠纷对医患双方,尤其对医务工作者产生的不利影响。医疗纠纷将会给医护人员带来行政上、民事上和刑事上的法律责任。近年来,医疗纠纷在法律上要求追究民事责任的案件日益增多,这就要求医务工作者不仅要有扎实的医学知识,还应了解相关的法律知识,才能做到知法、懂法,在执业过程中依法地做一个合格的医务工作者。



最后,本书将与医疗纠纷有关的医疗卫生法律、法规和规章附录于后,尤其是随着《中华人民共和国执业医师法》和国务院新的《医疗事故处理条例》的实施,卫生部也制定了一系列配套规章,且有很强的实用性和可操作性。这一系列法律、法规和规章对于及时高效解决医疗纠纷、促进医学科学的健康发展意义重大。



序 言

随着社会主义市场经济体制的建立和逐步完善及医学模式由生物学向生物-心理-社会医学的转变,医疗纠纷越来越成为社会和百姓关注的焦点、困扰医疗机构正常运行和发展的重点、政府部门极力想解决的难点。

目前,我国已形成了以国家颁布的医疗卫生法律(如《中华人民共和国执业医师法》等)为核心,以国务院颁布的医疗卫生行政法规(如《医疗事故处理条例》等)为主体,以卫生部发布的大量部门规章(如《医疗事故鉴定暂行办法》等)为网络的医疗卫生法律体系。

《市场经济条件下的医疗纠纷研究》一书,作者从市场经济的角度对医疗纠纷的产生原因、防范对策进行剖析,较为准确地把握了医疗服务这一行业的特性,他研究提出的市场经济条件下建立合理的医患关系调节机制及进一步改进医疗服务的对策措施,有较强的针对性和实践指导价值。

本书作者系医学硕士和工商管理硕士(MBA),从事临床医学研究和实践近10年,从事医院医政管理近5年。通过三年在重庆大学经济与工商管理学院的系统学习,其经济理论功底扎实,对经济分析方法的运用熟练、自如。全书理论与实证有机结合,综合运用消费经济学、微观经济学、统计学、决策学、博弈论、战略规划理论等经济理论与分析方法,并进行了国内外对比分析,有一定的研究深度。

本书提供的案例简析及汇集与医疗纠纷有关的医疗卫生法



律、法规和部门规章,适合医务人员特点,有较强的实用性和可操作性,为广大医务工作者学习医疗卫生法律法规知识提供了方便。

希望通过本书的出版将对进一步深化医疗卫生体制改革,不断改进和完善医患关系,提高医务工作者的法律意识,最大限度地减少医疗纠纷起到积极的作用。

任红

2003年7月



前 言

随着社会主义市场经济体制的建立和逐步完善,城镇职工医疗保险制度、医疗卫生体制和药品生产流通体制三项改革的不断深入,医疗纠纷已成为困扰医院管理者和医务人员的难题之一,也成为大家关注的社会问题。2002年9月1日实施的国务院《医疗事故处理条例》及卫生部的一系列配套规章,为医疗纠纷的预防 and 解决提供了法规方面的保障。因此,正确认识市场经济条件下的医疗服务市场;了解医学科学的局限性、医疗行为的高技术和高风险性;分析市场经济条件下医患关系的发展趋势和改善医患关系的对策;建立医患关系的信誉机制;认识国内外医疗纠纷的现状,深入探讨医疗纠纷产生的原因和解决办法,对于医学事业的健康发展和保持社会稳定具有十分重要的现实意义和应用价值。

本书的核心内容是我在重庆大学经济与工商管理学院的工商管理硕士(MBA)毕业论文。在本书编写过程中,自始至终都受到重庆大学经济与工商管理学院杨俊博士的精心指导,在此,我向他表示深深的谢意。

同时,在重庆大学经济与工商管理学院学习的三年中,我非常珍惜这宝贵的学习机会,聆听了各位管理专家、教授的谆谆教诲,必定对我今后的学习、工作和生活产生深远影响,特表示衷心的感谢。

我也要感谢与我一道从事在医政管理尤其是医疗纠纷管理第一线,为此付出了大量辛勤劳动的重庆医科大学附属第二医院医务处的全体同仁,他们是吴曙安、沈毅、郑元义、盖大年和吴佳玲。



本书在编写过程中得到了重庆医科大学附属第二医院党政领导的大力支持,尤其是院长任红教授还亲自为本书作序,谨在此表示衷心的感谢。

能完成 MBA 学位课程的学习和毕业论文的答辩及完成本书的书写是一件很辛苦的事情,我为此付出的心血大概只有我和我的家人知道。因此,我要特别感谢我的妻子和儿子,正是妻子和儿子的关爱和鼓励,才使我顺利完成了 MBA 学位课程的学习并取得优异成绩,也才使我顺利完成了 MBA 学业,同时也使本书得以顺利出版。

由于本人水平有限,加之编写时间仓促,错误之处在所难免,恳请有关专家和广大医务工作者及读者批评指正。

左国庆

2003 年 7 月



目 录

序言	任 红(1)
前言	(1)
第 1 章 市场经济条件下的医疗服务市场	(1)
1 医疗服务与医疗服务市场	(1)
2 有别于其他行业——医疗服务的特殊性	(1)
3 有别于其他行业的服务者——医生的特殊性	(3)
4 有别于其他消费者——患者的特殊性	(4)
5 小结	(6)
第 2 章 医疗纠纷的现状	(7)
1 医疗纠纷呈逐年上升的趋势	(7)
2 医疗纠纷以非医疗过失纠纷为主	(7)
3 医疗纠纷处理难度越来越大	(8)
4 医疗纠纷易于引发社会的反应	(8)
5 医疗纠纷的赔款额越来越高	(9)
6 医疗纠纷由民事纠纷向刑事性质转化	(10)
7 小结	(11)
第 3 章 医学的局限与风险	(12)
1 医学的局限	(12)
2 医疗行为是一种高技术高风险行为	(13)
3 治疗疾病需要一个过程	(14)
4 小结	(15)
第 4 章 市场经济条件下医患关系的发展趋势	(16)



1	医患关系的“物化”趋势	(16)
2	医患交往的“经济化”趋势	(16)
3	医患要求的“利益化”趋势	(17)
4	医患需求的“多元化”趋势	(17)
5	医患关系的“互动化”趋势	(18)
6	医患关系调节方式上的“法制化”趋势	(18)
7	小结	(19)
第5章	市场经济条件下医患关系需要建立信誉机制	(20)
1	医患之间的信息差异	(20)
2	医患之间的信任危机	(21)
3	法律规章与信誉	(22)
4	信誉与博弈	(22)
5	重视信誉就是重视医院生命	(25)
6	小结	(26)
第6章	改善医患关系的对策	(27)
1	缓解医疗供需矛盾,增加卫生资金投入是改善医患关系的基础	(27)
2	坚持社会效益第一的原则,狠抓质量建院是改善医患关系的核心	(28)
3	加强医德医风建设,坚持行业反腐败是改善医患关系的重要内容	(29)
4	创建优秀的医院文化环境,是密切医患关系的关键	(29)
5	加强医患互动,是改善医患关系的有效途径	(30)
6	健全卫生法规,规范医患行为是处理医患关系的依据	(31)
7	小结	(31)
第7章	SWOT 分析技术在医疗纠纷管理中的应用	(32)
1	SWOT 分析技术	(32)



2	医疗纠纷管理的 SWOT 分析	(33)
3	小结	(34)
第 8 章	危机管理在处理医疗纠纷中的应用	(35)
1	危机管理	(35)
2	医疗纠纷管理	(37)
3	运用危机管理妥善解决医疗纠纷	(39)
4	小结	(42)
第 9 章	重庆医科大学附属第二医院近三年医疗纠纷研究 ..	(43)
1	资料和方法	(43)
2	结果	(43)
3	讨论	(49)
4	小结	(63)
第 10 章	国外医疗纠纷简述	(64)
1	国外医疗纠纷的现状	(64)
2	国外医疗纠纷对医务人员的影响	(64)
3	国外医疗纠纷的处理情况	(65)
4	小结	(66)
第 11 章	案例简析:医疗纠纷的防范、处理及其法律责任	(67)
1	医疗纠纷的概念及其特点	(67)
2	医疗纠纷的种类及其防范	(71)
3	医疗纠纷的法律责任	(84)
4	医疗纠纷的处理与赔偿	(91)
5	小结	(101)
第 12 章	结论	(102)
1	本研究的结论	(102)
2	本研究的局限性	(104)
3	有待进一步研究的问题	(104)



附录 与医疗纠纷有关的医疗卫生法规和规章	(107)
1 中华人民共和国执业医师法	(107)
2 中华人民共和国护士管理办法	(116)
3 医疗机构管理条例	(120)
4 医疗事故处理条例	(127)
5 病历书写基本规范(试行)	(142)
6 医疗事故技术鉴定暂行办法	(152)
7 医疗事故分级标准(试行)	(162)
8 医疗事故争议中尸检机构及专业技术人员资格认定办法	(174)
9 重大医疗过失行为和医疗事故报告制度的规定 ...	(176)
10 医疗机构病历管理规定	(180)
11 中华人民共和国医务人员医德规范及实施办法	(183)
12 最高人民法院关于民事诉讼证据的若干规定(节选)	(185)
主要参考文献	(187)



第1章 市场经济条件下的 医疗服务市场

1 医疗服务与医疗服务市场

患者就医实际是商品生产和交换发生的过程,医疗机构提供给患者的其实就是一种服务,因此,医疗服务具有服务产品的共性。

所谓医疗服务市场,是指医疗服务产品按照商品交换的原则,由医疗服务的生产者,提供给医疗服务消费者的一种商品交换关系的总和。依据市场经济基本理论,只要存在商品生产和商品交换,就必然存在市场。在目前的医疗服务领域中,存在着市场的基本要素,这些要素包括医疗服务的供方和需方,以及供需双方用于交换的医疗服务价格等。由此可见,医疗服务市场是一种客观存在。

2 有别于其他行业——医疗服务的特殊性

2.1 健康是人类的基本需要,医疗服务是首要的生存消费资料之一

根据马斯洛的需求层次理论(图 1-1),人的需要可以划分为生理的需要、安全的需要、社会的需要、尊重的需要和自我实现的需要五种类型,它们依次从低级到高级排列成了一个等级层次结构。



人们为满足生存需要而购买和消费生存资料,如食品、衣服等;为满足享受需要而购买和消费享受资料,如用超过生活必需费用的货币购买高档沙发、地毯等商品;为满足发展需要而购买和消费发展资料,如书报杂志、体育用品等。医疗服务属于生存消费资料,是其他一切非生存消费的基础。由于人类一切需求都基于生理需求之上,因此,医疗服务是服务领域极其重要的一种基础消费,刚性较强。



图 1-1 马斯洛的需求层次理论

2.2 医疗服务效用的滞后性

患者利用医疗服务需要间隔一段时间后,才能感受到医疗服务效果,才能对医疗服务质量作出评价。

2.3 医疗服务效用的不易逆转性

医疗服务的对象是患者的身体,医疗结果对患者的意义非同一般。如果消费者接受了不适宜的理发服务,其后果是使得消费者外在形象打折,一段时间后随着头发变长,消费者可以选择更适合的发型来加以弥补,这种伤害在短期内可修复,对消费者的损伤较小。而不当医疗造成的后果不易逆转,并且会给患者的精神和心理带来伤害。

2.4 医疗服务的不确定性

医疗服务的不确定性有三层含义:

2.4.1 就个体而言的或然性。就个体而言,消费者和服务提