

天津医科大学代谢病医院 医政通讯

第 10 期

天津医科大学代谢病医院医务科

2012 年 10 月 31 日

本期要点

- “注意”病情，是义务！
- 我院于珮主任荣获天津市第二届人民满意的“好医生”称号
- 我院医务人员踊跃参与质量安全百日专项活动
- 我院举办第一届“天士力杯”主诊医师讲课比赛

《“注意”病情，是义务！》是陈莉明院长阅读《中国医学论坛报》后特意叮嘱，把这篇文章发给每位医生，提醒大家面对患者的病情，全尽告知义务，关注法律责任。

行医与法律

“注意”病情，是义务！

患者病情恶化未入院，带药回家后死亡，医方被判承担 30% 损失赔偿。

病历简介

患者，男，74 岁。

2007 年 7 月 5 日：A 医院门诊胸片示患者左心室增大。

2007 年 7 月 9 日：患者心慌、汗多、时有头晕头痛、无胸闷胸痛，A 医院测血压 158/61 mmHg、脉搏 70 次/分。心脏彩超诊断高血压并左室心肌节段性缺血改变，左心泵血功能减退，近中度二尖瓣关闭不全，轻中度主动脉瓣关闭不全。心电图（ECG）示窦性心律，左前分支传导阻滞。此后患者在 A 医院以冠心病、高血压病进行中西药调理，病情稳定。

2008 年 7 月 7 日：患者因头晕头痛、活动后气促 5 天，伴口干、双下

肢稍浮肿再次就诊，血压 158/57 mmHg，双肺呼吸音清，无干湿音，心脏左侧扩大。平时血压波动在 120~196/70~78 mmHg，诊断气促原因待查：高血压性心脏病？冠心病？高血压病 3 级，建议入院诊治。但患者未入院，A 医院予托拉塞米 10 mg/qd/7 天；螺内酯 20 mg/qd/7 天；硝苯地平控释片 30 mg/qd/7 天；福辛普利钠 10 mg/qd/7 天；美托洛尔 25 mg/bid/7 天；阿司匹林 100 mg/qd/7 天；地高辛 0.13 mg/qd/7 天；复方丹参滴丸 10 粒/tid/7 天及中药五剂煎服配合治疗。

2008 年 7 月 8 日清晨：患者昏迷，120 医生到现场后确认临床死亡。患者死后未行尸体解剖。《死亡医学证明书》记载患者死亡直接原因系呼吸心跳骤停，引起疾病为冠心病。患方对证明书记载有异议。

原审判决：医方对患者死亡造成损失承担 30%赔偿

本案争议焦点：A 医院对患者实施的医疗行为是否存在过错，及医疗行为与患者的死亡是否存在因果关系。

A 医院医疗行为虽经医学会鉴定不构成医疗事故，但是否构成医疗事故并不是认定医疗过失损害赔偿责任的必要条件。医疗过失损害赔偿责任的一个必要构成要件是医疗行为与损害后果存在因果关系，只要存在该因果关系就会导致产生赔偿责任。

患方对 A 医院诊断冠心病有异议，但 A 医院指定病种为冠心病的诊断证明书有患者本人签名，此后患者也一直在 A 医院门诊就诊，故对于 A 医院诊断证明书中指定的病种冠心病已予以确认。

患者在继往有冠心病、高血压病、高血压性心脏病病史的情况下，于 2008 年 7 月 7 日因主诉头痛、头晕、活动后气促 5 天等到 A 医院复诊，说明患者病情复杂，病情重（有心衰表现），且 74 岁高龄，又有长期服药史。此时，A 医院应对患者进行肝肾功能、ECG、血电解质、心肌酶等检查，以便正确掌握病情，做出全面正确诊断和合理治疗，并应及时将患者收入院观察并治疗。

原审法院认定：A 医院未尽全面检查之责，且仅在门诊病历上建议入院进一步诊治，未及时将患者收住院。

综上，原审法院认定 A 医院医疗行为确有过错，且其过错行为与患者死亡存在不能排除的直接因果关系，故 A 医院应向患方承担相应赔偿责任。患者于 2008 年 7 月 7 日前往 A 医院就诊时病情复杂，病情重（有心

衰表现), 且患者死亡后没有进行尸体解剖确定死因, 故医疗事故鉴定书认定患者死亡应首先考虑心源性猝死是可行的, 予以采纳。根据 A 医院过错程度、原因力大小等因素, 医疗过错对患者死亡仅起次要作用, A 医院应对患者死亡给患方造成的损失承担 30% 的赔偿责任。

医方要主动做三件事

良好的医患沟通是融洽医患关系的有效途径, 也是医院建设的必然要求。那么良好的医患沟通靠什么? 笔者认为, 在医患关系中处于主动地位的医方应做到三件事。

用真心去尊重和对待患者 尊重是有效沟通的前提。我国古代著名的思想家孟子说过: “爱人者, 人恒爱之; 敬人者, 人恒敬之。”患者从家到医院来“求医”, 医务人员要同情、尊重他们, 不能搞歧视。虽不可能和每个患者握手, 但和患者交流时要尊重他们的话语权, 多倾听, 少指责; 对日常习惯不好的患者, 要尊重他们的人格, 多引导, 少责备; 对遇到困难的患者, 要倾以爱心多解决, 少推诿。

用真诚的话语感化患者 世界医学之父希波克拉底曾说过, 医生“三大法宝”, 分别是语言, 药物, 手术刀。怎样进行语言沟通? 我国地域广阔, 方言众多。首先, 能与患者交流。就是把深奥的专业术语变为患者易于接受、能听懂的话语。我的一位医学博士朋友说, 我是从外地到咸阳市来工作的, 到这第一件要紧的事, 就是学当地的方言, 这是我工作的前提, 这样便于和患者, 特别是一些农村患者交流。同时也可拉近我们之间的距离, 使他们有种亲近感。其次, 会与患者交流。语言交流既涉及说话技巧, 也涉及谈话内容。谈话的内容是患者关注的话题, 对我们医务工作者来说是鼓励患者战胜疾病的话语, 是关心患者生活起居的话语, 是和患者交流病情变化的话语, 是发自肺腑问寒问暖的话语, 是动之以情、晓之以理的话语。

用真实的行动感动患者 医学泰斗、中国肝胆外科之父吴孟超的事迹无疑是用行动感动患者的典型范例。吴老怕患者受凉, 先把自己的手搓热了再给患者做检查; 怕患者摔倒, 给患者摆鞋子。

只要我们把患者当亲人, 把患者当朋友, 用我们的真诚之心给患者以

真爱、真情，一定会赢得患者的理解。

（摘自《中国医学论坛报》）

我院医务人员踊跃参与质量安全百日专项活动

按照天津市卫生局《关于开展第二届“岗位练兵，技术比武”活动的通知》的要求，紧紧围绕“干什么练什么，什么弱强什么”的方针，我院开展了质量安全百日专项活动。活动中，医务人员广泛参与，在全院营造了“比、学、赶、超”的浓厚氛围，进一步提升了我院的医疗质量和为患者服务的水平。



围绕“规范、安全、质量、服务”四个重点环节，质量安全百日专项活动在我院深入开展并取得成效。医疗工作方面，医院邀请相关领域的专家对医务人员开展了 13 次培训，共计 650 人次参加，医院针对 X 线基础知识和诊断、心电图诊断、抗菌药物使用、急救药品的使用、危重症诊疗流程等为医务人员

进行培训，大大提高了医院医务人员的专业素质和应急抢救能力；天津医科大学医政处杨立成处长结合多个典型案例做了《合法行医与医疗安全》的培训，要求医务人员要严格依法行医，不断提高医疗质量和服务质量。医院还针对住院医师和主治医师培养目标分别进行了《操作技能比赛》和《主诊医师讲课比赛》。

通过有效培训和院内比赛考核，医院选派出基础扎实、



技术操作规范的医务人员参加全市“岗位练兵、技术比武”比赛。

质量与安全是医院生存与发展的保障，医院以此次活动为契机，不断促进医务人员“内练素质，外树形象”，提高医疗质量，改善医疗服务，满足患者医疗需求，促进社会和谐发展。

我院举办第一届“天士力杯”主诊医师讲课比赛

8月27日，在第28个教师节来临前夕，我院举办了第一届“天士力杯”主诊医师讲课比赛。

此次比赛，邀请到学校教务处长刘佩梅、医政处副处长杨立成以及医院于德民、柳春敏、陈莉明、张宏等领导、专家作为评委进行现场点评和打分，常宝成副院长主持比赛。院党总支书记柳春敏预祝比赛圆满成功，并希望以“岗位练兵强素质，技术比武展风采”系列活动，促进医院教学和学术水平的不断提高，为发展为综合性医院并成为学校的教学医院做好功课，付出努力。

来自各科室的主诊医师按照赛前的抽签顺序进行比赛，他们有的注重知病防病的科普研究、有的介绍专业领域的学术前沿，态度认真、准备积极、语言生动、肢体配合、引发兴趣、重点突出、风采各具，显示了我院的教学潜力。结合12位医生教师的讲课比赛情况，本着爱护青年教师、努力提升医院教学水平原则，专家评委们对参赛医师分别进行了点评并提出了建设性意见。



最终，陈睿医师荣获一等奖，赵伟医师和张景云医师荣获二等奖。陈莉明院长对此次讲课比赛进行了总结，她希望我院医师在做好临床工作的同时不断提升自身的带教能力。比赛在互比、互看、互学、互进的氛围中圆满结束。

我院组织参加天津市卫生局 第二届“岗位练兵、技术比武”技能竞赛

8月23日、24日，天津市卫生行业第二届“岗位练兵、技术比武”技能竞赛在医学高等专科学校拉开了帷幕。



为了迎接比赛，我院做了充分的准备，开展了“质量安全百日专项活动”，进行了一系列培训，进行了“临床技能比赛”，通过密集的培训，有效地动员组织，最终共选拔出21名岗位能手分别参加了内科、中医、护理、口腔、放射、检验、药剂、财务、超声9个专业的比赛。比赛分为理论知识和临床技能操作，理论考核采取闭卷答题，技能操作进行了现场操作考核。我院的参赛选手们态度认真、准备积极，在紧张有序的比赛过程中全面展示了我院医务工作者扎实的临床基本功和良好的精神面貌。

通过备战和参加此次竞赛，我院医务人员不仅巩固其基本理论、基本知识和基本技能，更加强化了爱岗敬业、刻苦钻研的职业精神。

通过备战和参加此次竞赛，我院医务人员不仅巩固其基本理论、基本知识和基本技能，更加强化了爱岗敬业、刻苦钻研的职业精神。

我院于珮主任荣获天津市第二届人民满意的“好医生”称号



午间讲坛在我院继续开展

五月份，天津医科大学牛文彦教授做了《生物制剂的免疫原性问题》的讲座，武警医学院附属医院张梅教授做了《降脂治疗指南的十年变迁》的讲座。

六月份，我院管乐主任做了《糖尿病肾病的新进展及指南解析》的讲座。

七月份，北京中日友好医院肾病科主任陈文教授做了《糖尿病肾病的营养治疗》的讲座，天津医科大学眼科中心李筱荣教授做了《糖尿病眼底病变诊疗》的讲座。

八月份，天津医科大学总医院王邦茂教授、门剑龙教授、邵杰教授分别做了《糖尿病的消化道并发症》、《糖尿病患者血栓实验室的监测》、《腰椎间盘突出症和颈椎病》的讲座。

九月份，天津市第三中心医院肝胆内科李隽主任做了《药物性肝炎的诊治》的讲座。



我院上报传染病和慢性病

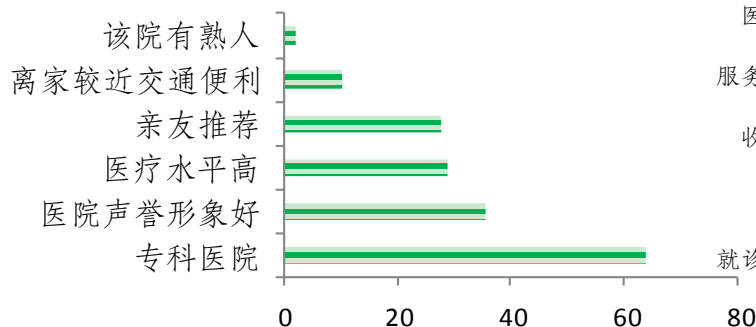
2012年5月份到9月份，我院上报市疾病预防控制中心疑似肺结核共14例，首诊糖尿病共135例。

2012年5月份至9月份我院住院患者满意度调查统计

	项目	选项	百分比
对医生服务质量	服务态度	满意及以上	99.6
	决定治疗方案时询问患者意见	满意及以上	98.7
	耐心倾听病情	满意及以上	99.7
	特殊治疗征求患者意见	满意及以上	97.4
	进行特殊检查和使用贵重药时征求患者意见	满意及以上	98.2
对护士服务质量	服务态度	满意及以上	99.5
	入院时能否介绍规定	介绍	99.6
	定期巡视病房，有事及时到达	满意及以上	99.6
	发药打针时及时给予指导	满意及以上	100
对检验服务质量	服务态度	满意及以上	95.9
对特检服务质量	服务态度	满意及以上	91.8
对医院工作满意度	有需要时，医护人员能立即处理	满意及以上	96.3
	等待检查治疗时间合理	满意及以上	93.7
	就医流程方便	满意及以上	89.2
	办理住院手续等候时间合理	满意及以上	92.8
	医护人员尊重病人	满意及以上	94.2
	就医环境安静、干净	满意及以上	93.2
医院规章制度执行情况	是否收到过费用清单	每天收到	95.3
	就医过程中，是否清楚与哪个部门沟通	清楚	96.4
“五要五不得”制度执行情况	住院患者标本和报告是否有专人送取	无人送取	18.6
	住院患者需要检查时是否有专人陪护	无人陪护	0
	转科患者是否有专人护送	无人护送	0
	贵重药品是否由医务人员领取	非医务人员	0.1
	需要会诊的患者是否有专人陪护	无人陪护	0.1
收取红包	是否送过红包给医务人员	收过红包	0.6
	是否感觉医生提取药物回扣	有回扣和提成	0.4

5月份到9月份，住院患者对就诊医院的看法：总体对医院满意度占：91.4%

患者信任医院的主要原因



当前医院存在的主要问题

