

消费纠纷相关法律法规 和预防对策培训

——黄永

科

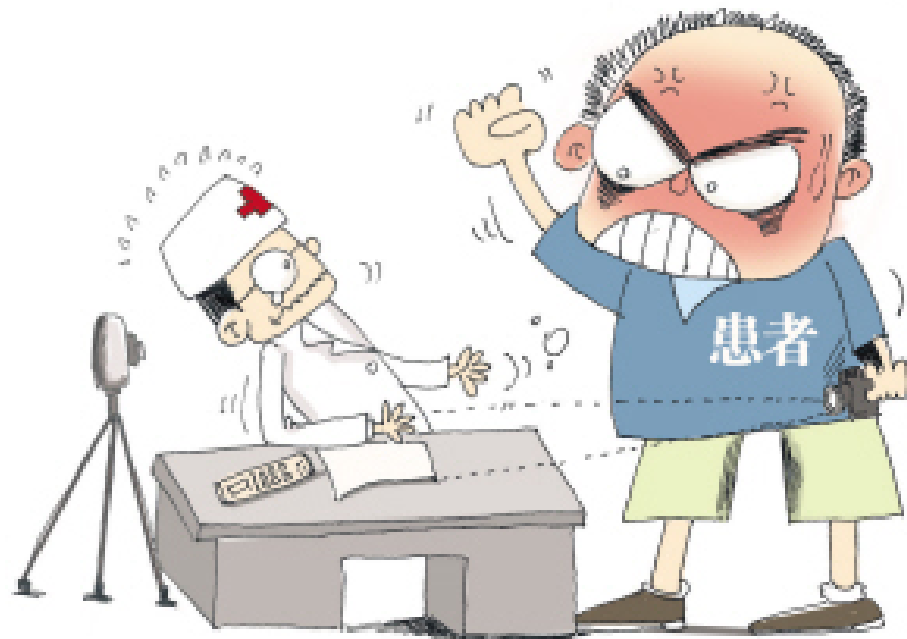
2021年4月21日

- 医患纠纷的定义：

医患纠纷是指由于多种原因引发
在医院各个科室、部门的患者或家属与
院方之间发生的矛盾与争议。

- 医疗纠纷使医生无法安心专注工作，破坏了良好的工作环境。

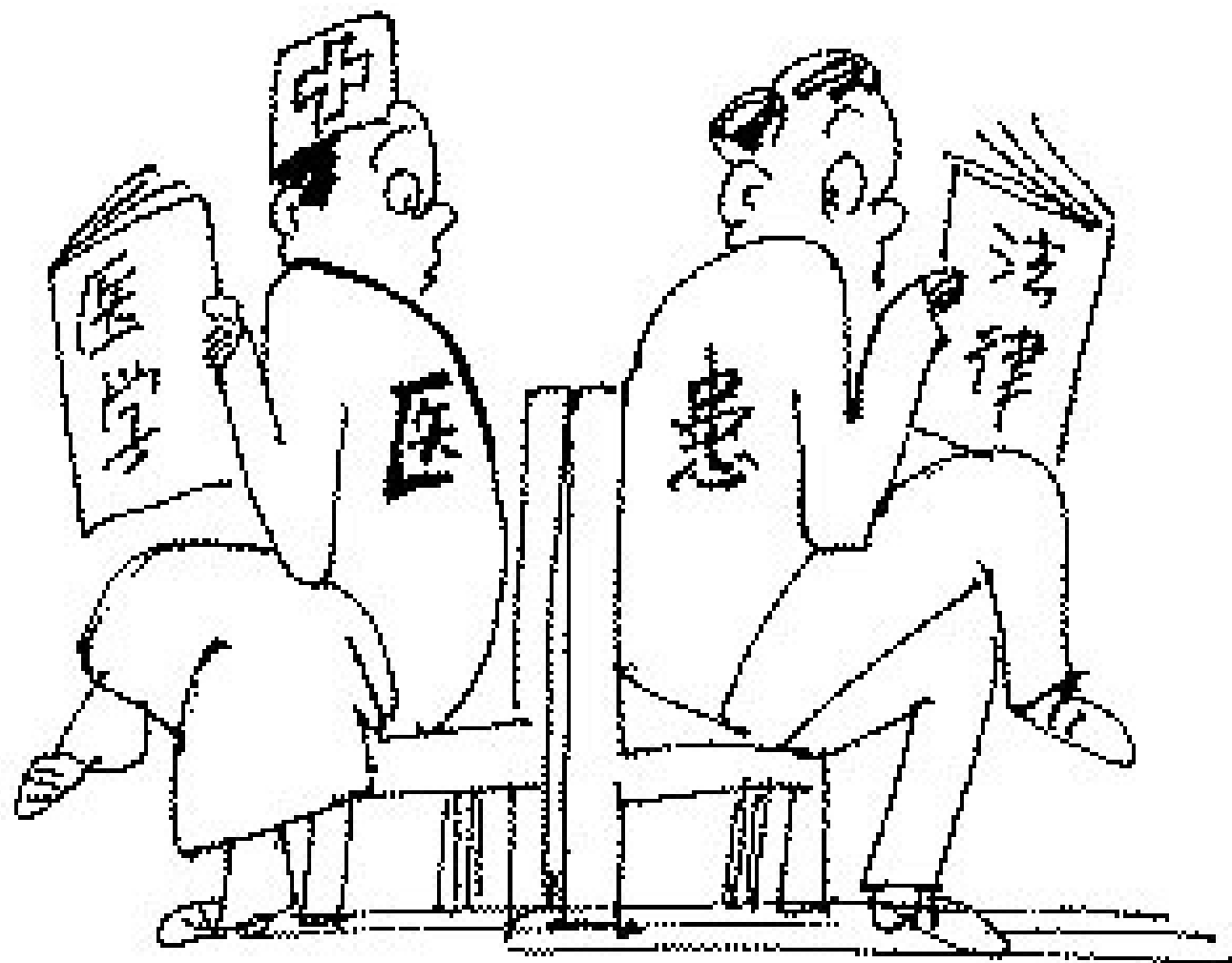
- 医生和患者均是恶劣医疗环境的受害者。



- 医生：
超负荷工
作：90%
医生身体处于亚健康
状
态。

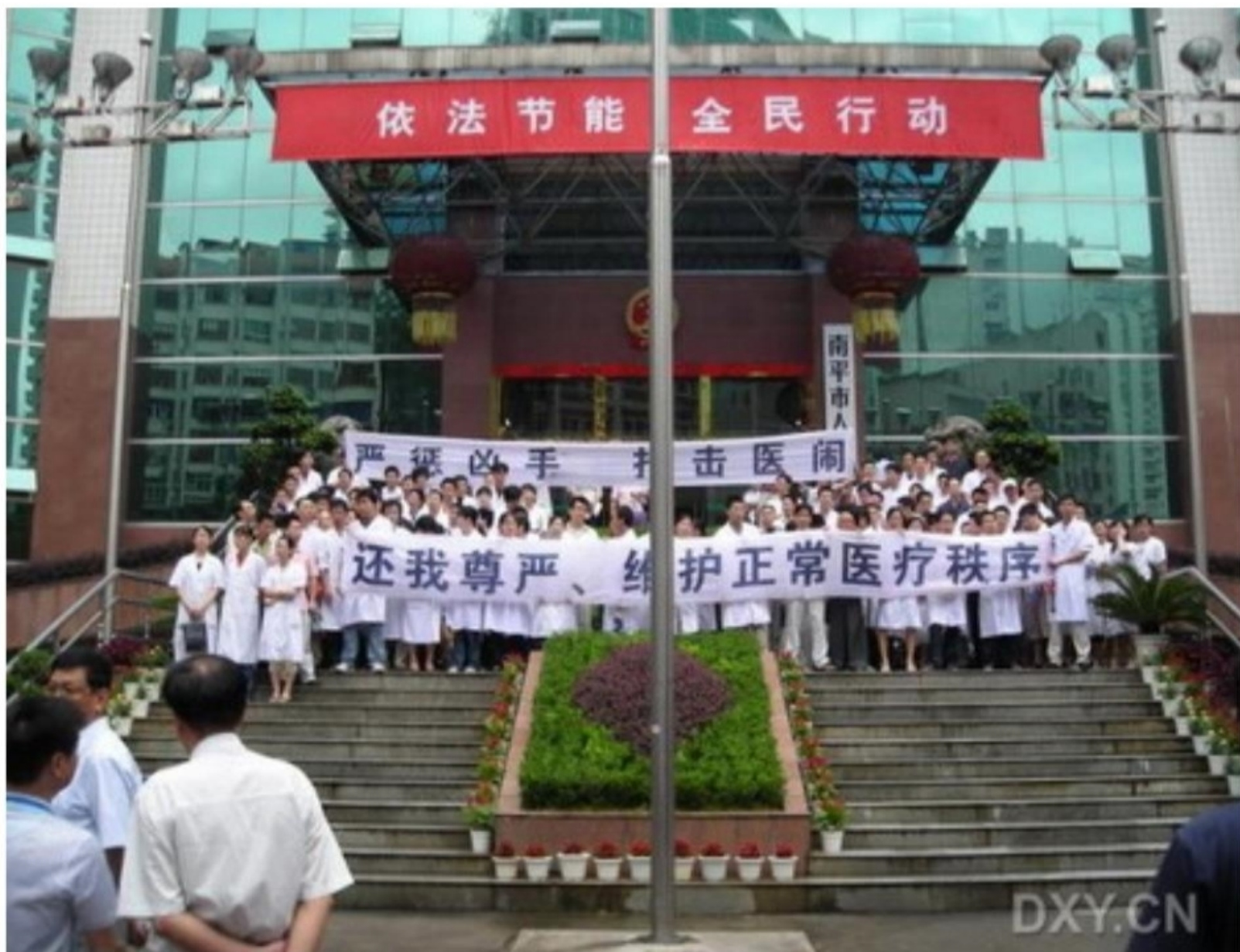


- 医患之间互不信任无法使治疗活动很好进行。



●患者：





2016年3月30日，由国家卫生计生委、中央综治办、公安部、司法部联合下发《关于进一步做好维护医疗秩序工作的通知》[国卫医发〔2016〕10号]：

一、坚决打击涉医违法犯罪
维护医院良好秩序；

二、切实提高涉医事件现场
处置能力；

三、全面提升医疗机构安全
防范能力；

四、进一步加强医疗服务与
质量安全管理；

五、及时做好信息发布及信
息沟通工作。

形成医患纠纷的原因主要有以下几个方面：

- 1 患方原因
- 2 医方原因
- 3 其它原因



- 患方原因
- (1) 患者期望值过高
- (2) 患者维权意识增强
- (3) 少数患者谋求不正当利益



- 医方原因
 - (1) 效劳态度★
 - (2) 医疗效劳存在缺陷
 - (3) 医患沟通不够★
 - (4) 科室内部、科室之间的协同合作
 - (5) 缺乏自我保护意识，法律意识淡薄

- **其它原因**
- 某些媒体宣传的不良导向
- 解决纠纷正当途径的法律保障



我就看看

我不说话

- 医患纠纷的防范



一、严格遵守卫生
法律、法规、部门规
章和诊疗护理常规，
恪守职业道德



• 医患纠纷相关法律法规



以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：
<https://d.book118.com/085130341131012001>