

冥冥有理

赵宾,女,1970年生,网名“酱冰煮雪”。通川区中医院内科医生,曾经的文青一枚。从医20余年,感悟颇多,常思述之与人,言之不尽泄于笔端。把自己所想所思所悟用文字表达出来,和朋友们分享快乐,分担忧伤。

服务行业



那天和朋友相约共进午餐,快下班时遇上一件事,打乱了计划。事本不大,却委实让人糟心,工作近30年,本以为可以见惯不惊,然而还是乱了方寸。不是我修为不够,而是有些人刁起来没有底线。

起因:一位80岁高龄老人,因为病情加重转上级医院治疗,对于基层医院,各种条件有限,是很正常的情况。患者夫妇对此毫无异议,还非常感激管床医生负责任。

但是几天后,患者女儿,一个穿着时髦的中年女人,到医院结账。当初老人病重,陪护是同样年老体弱的老伴,我们多次要求子女到院沟通,均以各种理由推诿。而今刚到科室,就诸多包括医院环境设备在内的抱怨,连珠炮似的咄咄逼人,说得最理直气壮的一句话:我50多岁的人,啥没见过。

见这女人歇斯底里,我便让年轻医生尽量忍耐,满足她的要求,不要发生争执。一个24岁刚步入社会,单纯稚气的小姑娘,非常懂事,忍受着这女人无理取闹。她对出院证上一个措辞不满,小姑娘便耐心修改重新打印,把作废的那页纸揉成团扔进废纸篓。然而这个动作,惹恼了女人,她横蛮地认为小姑娘态度不好,拍桌子摔东西,手指年轻医生嚷嚷着要去投

诉。

进展:女人投诉到院部,我陪小姑娘前往,以同龄人身份套近乎,希望息事宁人,然而引火烧身,女人指责我“护犊子”,升级到打新闻热线打卫计局电话,慌得小姑娘怕我受委屈,把我推走,自己流着泪忍气道歉,然而女人不依不饶要求院部给处罚。

结局:院部答应让医生写检查,并给经济处罚,那个女人才骂骂咧咧离开。离开后,院部同事安慰年轻医生,说知道这个女人不讲理,但不能把事情闹大,万一投诉到上面,就有写不完的材料,所以委屈一下,让她安心工作,不要背思想包袱。

前段时间,有朋友身体发现问题,来找我咨询,赵医生12345作了解释,并给出建议。她笑,原来她到华西看专家,专家建议与我基本相同,她说:你们医生都是套路。实话实说,虽然疾病千变万化,但是医生看病,都是按照教科书和指南行事,任何检查、治疗,都有据可依,有迹可循,可不就是套路。

所以,当发生医患纠纷时,我们并不畏惧医疗鉴定、法律程序,我们就怕投诉到某些部门,被自己人不分青红皂白追究。有天,看到两小孩不知什么原因打斗起来,各自跑到母亲身边,一个母亲问孩

子原由,另一个母亲上来就是一巴掌,大声呵斥彰显她的公道,于是前面母子有理无理都声高气壮起来。在处理医疗纠纷中,我们医务工作者有时就像后一位孩子,来不及申辩不得不委屈求全。

后续:耽误了和朋友就餐时间,见面问原因,转述过程中发现,心中这团火,不单这件事情所致,而是长期愤懑的情绪郁积而成。90后医生情绪很快平复,我还陷于恶劣情绪,是因为他们初入便是这样糟糕的环境,而我还有20年前美好回忆。再看朋友反应淡然,不由感叹不同行业,没有相同体验,所谓感同身受不过是强人所难。

后来忍不住发了一则朋友圈,许多留言安慰,有银行朋友留言:服务工作就是这样,多少都会受委屈的。从广义上说,所有工作都是为他人服务,把医疗归为服务行业没错,但是它和传统服务行业有本质区别,那就是别的服务,客户说了算,比如:买哪款衣服,吃哪道菜,到哪里旅游,只要你愿意,完全可以无视服务员建议,豪横地自作主张。

但是医疗服务不行。医疗行业的服务员,具有强大的专业知识,必须对客户具有权威性指导。我们不会因为你说吃药苦就换打针,你说打针痛就换吃药,我们给出的方案是对客户健康有利,而不是单纯让客户心里满意。当两者存在冲突时,医生更多的是从技术层面考虑,所以服务行业“客户至上”这一宗旨,在医疗行业行不通。

一个糖尿病患者血糖控制很好出院,不久测血糖极高,问怎么回事,他说一天打两次胰岛素麻烦,遂自作主张只打一次。这类患者极多,根据自己的一知半解,对医生的解释置若罔闻,对治疗方案诸多建议,失去耐心的医生说:你是医生还是我是医生,到底听谁的。这位医生你完了,医德医风“八言八行”负面清单第一条,就是这句话,如果被患者投诉,你得写上一摞申述材料。

医疗行为如果单纯归入服务行业,在医疗行为中,医患双方话语权轻重失衡,就会出现扁鹊和蔡桓公的情形,扁鹊曰:“君有疾在腠理,不治将恐深。”桓侯曰:“寡人无疾。”……扁鹊出,桓侯又不悦……桓侯体病,使人索扁鹊,已逃秦矣,桓侯遂死。

转 让

市内新世纪旁有一商业用房转让,2楼,豪华装修,200多平方米,因老板去外地发展,优惠转让,有意者面谈。

联系人:蒋先生
电话 17380188808

茶楼转让

西外一茶楼转让,630m²,轻奢精装,接手即可经营。
电话:19150205505
周女士

@致客户
提供相关资料,办理简便快捷。
@致读者
使用本栏信息,请依法签合同。
@关于收费
小格600元/3周 1000元/6周
大格1000元/3周
@关于我们
咨询电话:0818—2377273
15182829150(微信同号)

管道厂转让

渠县城北一预制管道厂,整体转让,接手即可经营。也可合股经营。地势优,前景好。13982887700

转 让

达州市内黄金地段一火锅店转让,接手可经营,面积约130平方米,价格面议,非诚勿扰。
电话:13619063377冉

转让租售

助力脱贫攻坚 搭建致富平台

免费刊登,掌上达州、云达州同步推送

达州日报刊登
各类遗失广告
注销清算公告

出生证等个人证件遗失可微信办理(次日上午九点拿报,可快递)
咨询电话:2377273(周六休)
15182829150(微信同号)
地址:通川区通川中路255号(文轩书店对面)特别声明:本报未在报社外任何地方设代办点

出 售

诚心出售混凝土搅拌罐车。大15方,两年半的车,国5。车况好,无事故,随时可看车,货源稳定。现因合伙人转项,特出售。
地点:达州高新区
电话 18682885757
中介勿扰

樊吟泰椒自然红

宣汉樊吟镇柑子村贫困户种植的泰椒,海拔800-1500米的独有气候,全生态自然红,是剁酱、腌泡菜、晒干辣椒、做辣子鸡的上好材料。网上选购:https://item.ule.com/mitem/item/view/4091720。
预订电话:15298120678

开江贡米

国家地理标志产品,生态种植,营养丰富。帮扶干部联系电话:18780852111

万源纯天然
富硒树花菜

养生益肝,精装包邮60元一盒
热线:17738390350

喝土家烈酒、品土家风味、看土家歌舞

巴山大峡谷水井坡民宿

联系电话:15196868067