

健康论坛

从两个案例的反差,看医疗投诉管理

如果将投诉视为重新审视医院管理的契机,建立患者诉求快速响应机制,强化投诉信息闭环管理,实现“一个诉求解决一类问题”,医院的医疗质量安全和运营质量将会获得持续改进。

□陈晓曼(媒体人)

近日,一家医院印发的《医院投诉管理办法(试行)》在网上流传。文件提到,任何人只要被投诉,不分缘由,不接受申辩,一律扣罚500元/次。年内被投诉一次的,取消本年度评优评先及晋升级别;被投诉2次及以上的,本年度考核为“不称职”。就在大家对这种一刀切的投

诉处理办法感到难以理解时,另一家医院给“12320”卫生热线的回复函也在网上火了。根据网络上的信息,某市“12320”接到一起电话投诉后,向医院发函了解情况。医院在回复函中详细介绍了事发当天的情况,指出医院诊疗过程符合法律法规,且整个过程都向患者家属做了明确的告知。在回复函的最后,医院明确表态:不应纵容无理的投诉,医护人员的权益同样需要维护。这样的回复,获得诸多网友点赞。

综合近些年网络上的信息、媒体的报道及一些医生朋友的反馈,这两种截然不同的处理方式在现实中都不少见。对于医院而言,医生被患者投诉并不稀奇,如何处理却大有学问。

对于投诉,理想的状态当然是医院秉持公平公正的态度,依法维护医患双方的合法权益。自2019年4月10日起施行的《医疗机构投诉管理办法》规定,医疗机构对于投诉的接待、处理工作,应当贯彻“以患者为中心”的理念,遵循合法、公正、及时、便民的原则。但在现实中,许多处理并不尽如人意,一些医院主动或被动地“有诉必罚”。这背后或许有一些苦衷,但个别医院推卸责任、让医务人员承担所有后果的做法,实属不该。

曾有医院投诉管理部门的工作人员结合自身工作经历介绍,在既往受理的投诉中,患者主观感受造成的误解或不理解占了很大一部分,还有一些是因患者对诊疗流程不满或对治疗

效果期待过高产生的。倘若将这些投诉的板子都打在医务人员身上,既不公平,也会伤医务人员的心,并可能导致医患关系变得紧张,最终损害的还是患者的利益。

相比之下,第二个案例的处理方式很有借鉴意义。医院没有和稀泥,也没有不管对错把板子打到医护人员身上,而是在查清事实真相后,有理有据地力挺医护人员。这样处理,或让患方在投诉前“三思而后行”,减少恶意投诉。而且,从网友的留言可以看到,大部分人认同“谁对谁有理”,说明医院公平公正地处理患者投诉拥有良好的舆论环境。

说到底,“有诉必罚”的处理方式本质上是将投诉视为麻烦,认为被投诉者影响了医院的形象和声誉,因此要受到处罚。如果换一种视角,将投诉视为重新审视医院管理、医疗技术、医疗服务、诊疗流程的契机,视为发现问题、提升精细化科学化管理水平的

助力,医院应对投诉的态度或许就会更加积极和公允。

国家卫生健康委近日发布的《患者安全专项行动方案(2023—2025年)》提出,加强医院投诉管理,建立患者诉求快速响应机制,强化投诉信息闭环管理,实现“一个诉求解决一类问题”。如果医疗机构可以将投诉管理纳入患者安全管理体系,定期汇总、分析投诉信息,梳理医疗管理、医疗质量安全方面存在的薄弱环节,落实整改措施,医院的医疗质量安全和运营质量将会获得持续改进。这也是医疗投诉产生的更大价值。

当然,这种认知的转变、处理方式的改变,一方面有赖于医院管理者持有更加积极、开放的心态,另一方面也有赖于建立更加合理、公正的考评机制和导向。

你言我语 关注青少年健康

对“鼻吸能量棒”,查禁后还要追责

□时本(医生)

这几天,一种名为“鼻吸能量棒”的产品在中小校园流行,引发社会广泛关注。该产品里面多是樟脑、薄荷等成分,商家宣传时号称“上课防困”“快速开窍提神”等。很多医生同行在谈及此事时,不约而同地摇头叹息,并相互提醒对自家的孩子要严加看管,别让

“鼻吸能量棒”危害孩子的身心健康。

一方面,“鼻吸能量棒”中的樟脑和薄荷虽然是天然成分,但长期或大量吸入会导致神经系统损伤、肝脏损伤、恶心、呕吐等;另一方面,往鼻腔里插入“鼻吸能量棒”,会对鼻腔黏膜造成损害,并打破鼻腔内的微生态平衡,甚至直接带入细菌、病毒、支原体等病原体。

此外,“鼻吸”这个动作具有极强的暗示性。有地方禁毒办发文称,“鼻

吸上瘾”这个动作在一定程度上会降低孩子们对毒品的防范心理。

未成年人产品开发,决不能忽视孩子们的身心健康。对“鼻吸能量棒”这样的有害产品,不仅要查禁,还要追根溯源,倒查相关企业和商家的责任。从源头追责,不放过任何一个环节,方能亮明对有害未成年人身心健康的行为和产产品零容忍的态度,产生更大的震慑作用,避免“鼻吸能量棒”消失之后校园里又出现其他有害产品。

帮孩子控糖,先解决认识不足问题

□堂吉伟德(公职人员)

儿童青少年超重肥胖问题日益突出,已成为一个亟待重视的公共问题。这一群体超重肥胖有诸多原因,其中糖的过量摄入是重要原因之一。有数据显示,儿童青少年含糖乳饮料和含糖饮料消费率分别在30%和25%以上,明显高于成人。

面对严峻的形势,整个社会却对孩子深陷“甜蜜陷阱”的现

状缺乏认识,对其危害性的警觉性不高,相关干预体系尚不成熟。部分家长未能主动学习健康知识,不仅没能帮孩子把好营养关,反倒以含糖饮料、糕点、糖果等作为奖励,成为孩子过度摄入糖分的推手;学校层面的教育和引导做得不够,在提高孩子营养素养水平,帮助他们合理膳食方面还有很大提升空间;从社会层面来说,做好未成年人日常健康监测,把孩子的高糖摄入纳入公共议题来讨论并推动问题解决,还存在诸多亟待改进之处。

认识是行动的先导。帮助孩子远离“甜蜜陷阱”,先要解决认识不足的问题。弥补认知上的不足,应加强宣传引导和健康倡议。同时,通过开展健康干预活动,从健康监测、营养指导等方面入手,让孩子们远离“高糖杀手”,健康成长。

本栏目投稿邮箱
mzpljkb@163.com



近日,北京师范大学心理学部发布《老年人情感关怀与短视频使用价值研究报告》。有专家指出,互联网对老年人的关系需求具有补充和丰富作用,观看短视频有助于提升老年人心理健康水平,社会各界应理性看待老年人用网行为,共同帮助老年人健康用网。

王铎绘

海关总署

11月1日起出入境人员免填健康申明卡

据新华社北京10月31日电 据海关总署官方微信公众号“海关发布”31日发布的消息:2023年11月1日零时起,出入境人员免于填报《中华人民共和国出国/入境健康申明卡》。

海关总署日前发布公告称,根据《中华人民共和国国境卫生检疫法》及其实施细则的有关规定,海关总署决定自2023年11月1日零时起,出入境人员免于填报《中华人民共和国出国/入境健康申明卡》,但有发热、咳嗽、呼吸困难、呕吐、腹泻、皮疹、不明原因皮下出血等传染病症状,或已诊断患有传染性疾病的出入境人员须主动向海关进行健康申报,并配合海关做好体温检测、流行病学调查、医学排查、采样检测等卫生检疫工作。如有隐瞒或逃避检疫的,将承担相应法律责任;引起检疫传染病传播或者有传播严重危险的,承担相应刑事责任。

高强度间歇训练或能改善心衰症状

本报讯(记者王潇雨)广东省深圳市人民医院院长耿庆山教授团队开展的一项研究发现,高强度间歇训练对心衰症状有改善效果,相关论文近日发表于期刊《基因与疾病》上。

该研究入组100名射血分数中间值的心衰患者(即中度心衰患者),把受试者分为高强度间歇训练组和中等强度持续训练组进行训练。运动12周后,高强度间歇训练组患者外周血中的Metrm1因子显著增加,这种因子能减少心肌纤维化,改善心脏功能。

随后,研究团队对高强度间歇训练后的心衰小鼠以及心衰小鼠的心肌细胞进行了研究。结果同样表明,高强度间歇训练能为心脏收缩提供更多“重要燃料”,并通过分泌Metrm1因子促进代谢,从而改善心脏功能。

团队还进行了多项试验和研究,发现高强度间歇训练能显著促进心肌细胞的有氧代谢,从而减轻中度心衰患者心肌细胞的线粒体损伤和功能障碍,改善心肌细胞的能量代谢。

“我们分析认为,运动激活骨骼肌Metrm1分泌增加,随后通过一系列反应和作用,促进心肌细胞有氧代谢,改善线粒体呼吸代谢,缓解线粒体功能障碍,从而改善射血分数中间值心衰患者的心肌能量代谢和心衰后的心脏功能。”该论文通讯作者之一、深圳市人民医院心内科心脏康复中心刘惊今教授介绍。

刘惊今也提醒,心衰患者进行高强度间歇训练需经医生评估和风险评估。风险程度低者可自行训练,中度心衰及高危患者应在医生的监护和指导下进行运动康复治疗。

内镜下微创治疗 咽食管憩室有新路径

本报讯(特约记者郝金刚 通讯员史磊)山东第一医科大学附属省立医院消化内科主任医师姜军梅团队牵头,采用内镜下微创治疗技术治愈10余名咽食管憩室患者,该技术为咽食管憩室的治疗开辟了新路径。截至目前,接受这种手术治疗的咽食管憩室患者无明显并发症,且术后体表无创面,生活质量得到明显改善。相关研究论文日前发表在国际期刊《内窥镜检查》上。

据介绍,咽食管憩室多由食管黏膜突破食管壁的固有肌层而形成,是一种较为少见的食管良性疾病,常引起吞咽困难、食物反流、声音嘶哑、慢性咳嗽、口臭、体重减轻等诸多临床症状。对于该疾病,一般由外科手术和内镜治疗两种治疗方式。外科手术创伤大,患者术后恢复慢,并发症多。目前,国际上采用的内镜下治疗方式是切开肌间隔,破坏咽食管憩室的外壁结构。该技术虽能在一定程度上缓解患者食物滞留引起的咽部不适及口臭等症状,但保留了食管憩室内薄弱的外壁,患者存在发生食管气管瘘等严重并发症的可能性。

姜军梅团队创新思路,将内镜黏膜下剥离术与当前现有微创术式相结合,利用内镜剥离憩室憩室内壁黏膜,并采用钛夹封闭的方式将憩室内壁与外壁相闭合,不做创伤较大的憩室间脊切开,最大程度保留食管肌层。这一创新术式不仅创伤较小,患者术后恢复较快,且大大降低了患者术后发生食管气管瘘的风险。

该研究得到山东省自然科学基金资助。

中国—中亚国家结核病防治论坛举行

本报讯(通讯员祝黎娟 姜洋程 特约记者夏莉娟)近日,由中国防痨协会、新疆医学会、新疆医学学会结核病专业委员会共同主办,新疆医科大学第八附属医院承办的“丝绸之路·健康论坛”中国—中亚国家结核病防治国际论坛在乌鲁木齐市举行。论坛以“科技创新 共享未来 终结结核”为主题,与会人员就结核病控制策略、结核病防治工作、结核病转化医学创新等内容展开了学习交流。

开幕式上,作为中亚国家代表,吉尔吉斯斯坦共和国防痨协会会长、结核病防治中心院长阿布杜拉·卡德热

夫为中方代表颁发荣誉证书,感谢中方在中吉结核病防治领域作出的贡献;中国防痨协会与新疆医科大学第八附属医院续签了《“中国—中亚结核病控制研修基地”合作协议》。

“截至目前,我们已经接收4批次中亚国家学员来院进修。”新疆医科大学第八附属医院党委副书记、院长王刚说,“中国—中亚结核病控制研修基地”将强化“一带一路”国家在医疗服务、学术交流、传染病防治等领域的合作,致力于共同开创中国和亚国家卫生健康事业发展的新局面。

上海公卫事件应急处置预备队培训中心成立

本报讯(特约记者童宽)近日,上海市公共卫生事件应急处置预备队培训中心在上海交通大学医学院成立。中国工程院院士、上海交通大学医学院院长范先群,上海市卫生健康委副主任陆韬宏,上海交通大学医学院副院长方勇共同为中心揭牌。

据了解,2020年,上海市卫生健康委应急管理办公室牵头启动突发公共卫生事件应急预案体系及应急处置预备队建设项目,建立了5000余人的

公共卫生应急处置预备队。其中,上海交通大学医学院牵头组建包含医疗救治、护理以及心理危机干预在内的3支预备队。该培训中心将依托上海市公共卫生应急处置预备队和8个培训基地,建立健全上海市公共卫生应急处置预备队培训体系。

当天,由上海交通大学医学院主办,上海交通大学护理学院、上海交通大学医学院医院管理处联合承办的首期上海市公共卫生应急处置培训班举行。



网络安全宣讲进课堂

10月31日,江苏省海安市白甸镇中心小学课堂上,海安市公安局民警向学生们介绍《未成年人网络保护条例》。《未成年人网络保护条例》将于2024年1月1日起施行,白甸镇中心小学联合海安市公安局开展“网络安全进课堂”活动,引导小学生了解网络安全知识,提升网络文明素养,树立正确的上网观。

翟慧勇摄