

海外掠影

——英联邦成员国医患关系特立尼达和多巴哥援外医疗回忆

时光如白驹过隙，仿佛一眨眼而过，援外归来已经九年，而加勒比往事依然历历在目。相信所有援外医疗队的队员对于自己的海外经历都怀着一种难以忘怀的情感，既服务了援助国家，对自己也是一个看世界，扩大视野和眼界的机遇。

2015年7月8日，由首都医科大学附属北京朝阳医院的10名临床医学专家组成的第三批中国援特医疗队离开北京，前往位于加勒比海地区的特立尼达和多巴哥共和国（简称特多），在圣费尔南多市总医院开展医疗服务。

特多是一个位于加勒比海东南部的岛国，属于英联邦成员。出产石油和天然气，国家富庶，总人口约130万。由于生活富足，国民又嗜好甜食和油腻的食物，大腹便便的胖子在大街上随处可见。医院里“高血压”和“糖尿病”特多，心脑血管疾病特多，因此心脑血管病医生在这个国家大有用武之地。

在行医的同时，作为中国医生，我们也观察和体验着当地的“医患关系”。作为初来乍到的“外国人”，我们在与患者交往中，有意探询当地的人们对医院和医生的态度。他们怎样看待自己的医护人员和医院？

半年的海外工作和生活，通过与圣费总医院的同行、患者以及医院管理人员的近距离接触，我们深刻体会到，“医患关系”即使在特多这样的小国家也同样是一个严肃而现实的问题。

1. 一件小事

圣费总医院是特多的一所大型公立医院。与国内不同，患者做冠脉造影检查，需要提前与自己的医生预约，平均等待三个月之久。由于条件所限，圣费总医院暂时尚未建立导管室，只能前往位于另外一座城市中的希望山医院去做手术。手术当天，有工作的家属为了陪伴亲人，需要向公司请假。

我们很快发现，预约手术的患者如果临近下班时间还未轮到上台，会被希望山医院导管室的护士长取消，重新预约。

在国内遇到这种情况，很多医院通常会采取加班的方法，完成计划中的手术，

尽量不予取消。但是在特多，医生护士不随意加班。时间长了，我们发现这种现象不孤立存在，而是与特多的社会环境和人们的习惯息息相关。特多社会生活节奏缓慢，不仅医院，各行各业都循规蹈矩，遇事“慢慢来”。人们早就养成遇事不爱着急的性格，按照时间上下班，没有加班的习惯。

我们作为圣费总医院的医生在“客场”工作，几乎每个手术日都有一至两例患者因为时间不够，预约的冠状动脉造影术被护士长取消。每当我和特多的同事带着一丝歉疚向通知患者，争取谅解时，稍感意外的是，每一位患者和他们的家属都非常平静地接受，从未遇到过抱怨和不满。这点不起眼的小事引起我们的注意，为什么特多的患者能够非常坦然地面对取消手术？他们平和的态度让我们好奇，产生了一探究竟的欲望。

有一位名叫 Fierlay 的冠心病患者因已到下班时间，曾经被两次临时取消冠造手术，每次他和家属都平静地接受了。术后随访时，我特意问他：“你的医生两次取消你等了很长时间的手术，你和家属不抱怨吗？”他回答：“只要医生给我们合理正当的解释，不会抱怨的。医生通知了我并向我道歉，我选择相信和尊重我的医生的安排。”他回答得非常真诚。后来我们经常圣费尔南多的街上相遇，彼此问候，成了很好的朋友。

良好的关系来自医患双方彼此之间真诚的态度与良好的沟通。与国内一样，特多的医务同行们日常工作也非常繁忙，无法将太多的时间花费在与患者交流上，对此，特多的患者有很多抱怨和无奈。多一句交流，少一分误解；多一点关心，少一分抱怨，在这方面中外都一样。

2. 面对生死

一位建筑工程师，也是基督教牧师，因患心肌梗死需要做冠脉造影检查。术前因为对手术过程和风险不了解而担忧。他向我询问冠心病是怎样发生的？是否危险？怎样治疗？我很耐心地一一作答，给予解释。得到满意的答复，这位牧师显得十分开心，他很高兴医生这样不厌其烦地与之交流，不仅使他更好地了解自己的病情，还有益于在术前保持良好的心态，使手术更加顺利。

交流中，我向他提问一个我关心的问题：“圣费总医院是一所公立医院，就诊的患者数量很多，做每一项检查都需要预约很长时间。如果遇上进展很快的疾

病，等待期间病情恶化或者死亡，你会抱怨你的医生或者投诉医院吗？”也许在他眼里我是位“老外”，所以即使问一些“离题”的问题也不为过。

听懂我的意思之后牧师笑了。“不会的，”尽管有所准备，他的回答还是有些出乎我这个“世俗人士”的预料。“我生病，离世都是上帝安排的，跟医生没有关系，医生是帮助我的人，我尊重医生。”也许因为牧师的身份，他如是回答。但从眼神里看得出，牧师的回答经过了认真地思考，并不是礼节性的。

其实，这是一个貌似简单实则并非容易回答的问题。遇上危、急重的情况，无论在哪个国家都给予优先就诊的权利。但是，这既涉及医疗体制和医院的管理质量，也与接诊医生的经验、技术密切相关，还跟所在社会对具体疾病转归的理解和接受程度有关。“应该得到”就诊优先权与“能否得到”之间，在不同国家和社会存在着巨大的差异。不同的国家，社会文化习俗不同，医疗体制不同，医院之间的管理质量存在着差异，接诊医生之间也存在经验上的差异。世界上任何一个国家的卫生管理部门都极力想方设法，保证大多数这样的患者能得到及时、准确地诊断和处理。

在特多，全民免费医疗解决了公民“看病贵”的问题，但是硬币的另外一面，其弊端——“等待医疗”，让更多的此类患者贻误病情。目前，特多注册医生的数量是大约 10 名/万人左右，很多学科专业从数量和质量上都难以满足普通大众对疾病快速诊断和治疗的要求，而我们发现，这些专业科室也是被患者投诉最多的。

如果担心待诊时间过长而贻误病情，患者可以选择私立医院，检查和预约手术都非常快。但是实际上，私立医院费用昂贵，当地的许多家庭负担不起。

特多人口中 95%是有神论者，基督教、印度教和伊斯兰教是特多社会的主要宗教。作为信徒，他们的共性是相信人生的每一步都是由“神”事先安排好的，从出生到死亡。在宗教的氛围下，人们因为疾病自然死亡，不会使医院或者医生陷入解释困境或者法律诉讼。医生和护士当中，信教者也占了很大比例。他们在工作中小心谨慎，避免医疗事故或差错，既是职业道德使然，也是内心宗教信条的驱使。长期就形成了一种行为惯性，或者叫做风气，约束着医患双方。在医院里，我们可以看到和感觉到，人们彼此之间释放善意。

宗教无法解决社会的全部问题，但是在特多，宗教的存在像是润滑剂，在某些方面帮助了社会，有利于医患关系和谐。

宗教社会中的人们认为，人类的生与死由上帝决定。这个观念着实替特多的

医院和医生避免了许多不必要的麻烦。上帝当然不该庇护医护人员工作中的失误。但如果医生倾尽全部知识和能力，依然无法挽救患者，医院和医护人员则不应该从法律上被追责，这是当今人类社会对医生能力极限的一种清醒的认识，也是宽容和保护。在这种宽容之下，临床医学在负憾中进步。

3. 可以抱怨，不能暴力

医生能够帮助患者，却也很有可能无法满足他们所有的期望值。在就诊过程中，患者既会对医生产生信任、感谢和感恩的心理，也会有怀疑、不满和抱怨的情绪。这两种矛盾的态度就像一枚硬币的两个面一样，同时存在，特立尼达和多巴哥的医生与患者也不例外。其实，特多公立医院固有的弊病—效率低下，就令社会不满，为特多医患关系带来了负面影响。

在圣费总医院我们就感受到了这种医患关系的两面性。总体来看，特多的医患关系是和谐的，这里的医院极少看到争吵和打斗，更遑论杀戮。但是来自患者的抱怨和不满并不少见。我们走访了圣费总医院的“医疗投诉部（Complaining Department）”。在这里，我们看到了特多医患之间真实的一面。

因为对就诊的某个环节不满意，投诉部几乎每天都会遇到前来投诉的患者，可是在圣费总医院极少发生针对医护人员的暴力事件。投诉部的人员告诉我们，在医院，患者抱怨是允许的，但是必须通过正常程序表达，向医疗投诉部或者首席医疗官（Chief Medical Doctor, CMD）投诉，严重的甚至可以向法院起诉。对于患者合理正确的投诉，当时的医护人员会受到约谈乃至相应的惩戒。

过去五年中，患者对医院和医生投诉最集中的问题主要有：1、检查预约时间过长。例如，病理科从取材到出报告需要半年时间；预约心脏彩超需要等待一年的时间。2、急诊挂号排队时间过长，医护人员的沟通解释技巧欠佳；3、医护人员的态度不好，对待患者敷衍了事。

这些问题当中，有些在国内也是公立医院经常被投诉的焦点。看来医患矛盾具有普遍性。据我们了解，圣费总医院病理科长期以来医生短缺。心内科病员数量最多，医生数量也相对缺乏。除了普外科，各个科室都缺乏医生，尤其是高质量的专科医生。特多全国只有一所医学专业的大学，近 5 年来，临床医学专业每年毕业大约 200 名左右医学生，数量有限，却还面临着高质量的注册医师向英、

美、加拿大等发达国家流失的问题。医院通过国家卫生部聘请了许多来自古巴的医生，即便如此，依然数量不足。由此可见，患者对医院的投诉，有的可以通过提高管理水平而改善，有的则属于社会问题，短期内难以解决。

当我们问及：“在圣费总医院，如果患者对医生不满是否会采取暴力，或者打砸医院？”医院投诉部的人员显得很惊奇，回答道：“不可能！暴力会令患者陷入法律诉讼。每个人都知道可以抱怨，不能暴力。”在医院里，第一不能发生暴力，第二不能破坏医院的工作秩序，否则触犯法律，这两点是保证大众就医权利的基础。

暴力也许痛快一时，却是最不理智和野蛮的私刑处理方式，既践踏了法律，也侵犯了其他患者正常就医的权利。患者在医院就诊，出现了不良后果，究竟是疾病本身难以挽回的结局，还是医疗行为失当而造成的，需要科学鉴定。这既是常识，也是社会文明的体现。如果的确因为医疗行为失当而造成了患者的不当损伤，对相关人员的惩罚也必须依靠法律和公器，而非私刑。在特多，法律是维护医疗秩序的保障，“袭医”是法律所不容忍的恶劣的私刑行为。

在特多，医疗诉讼案周期漫长。仅仅澄清医疗事故的真相就是一项细致而繁琐的工作，需要漫长的时间和各方的耐心。在特多期间，我们听闻了一起轰动全国的医疗诉讼案。2014年狂欢节期间，一位38岁的产妇施行剖宫产术，术中产科医生不慎切断了胎儿的头颅，导致新生儿死亡。产妇伤心不已。她拒绝地区卫生局和医生本人的道歉，拒绝经济赔偿，坚持向法院起诉。历经两年，期间国家医疗委员会多次取证，开会讨论。2016年初方才开庭。无论法庭判罚的结果如何，人们都希望公平和正义得到伸张。我们想说，医疗诉讼案在任何国家都周期漫长，主要缘于该类诉讼的复杂性，结论认定非常考验专家委员和法官的心智。尤其每当处在医疗水平快速提高的时代，“从重”、“从快”、“从严”的惩戒往往经不起时间的考验。

4. 比较后的感悟

目前在中国大陆，通过各种媒介曝出的医患双方的暴力事件已经不再博人眼球。在医院内摆花圈，突发暴力导致医护人员伤亡，被私刑强迫罚站的故事屡见不鲜，在全国蔓延。这些事件中，似乎医护人员总是被暴力伤害的对象，经受身

体伤害和精神羞辱。患者对医护人员何处不满意，医术不佳？态度不好？费用过高？还是治疗结果不满意？

现代医学的进步使得医生能够利用专业技术手段给予患者很多帮助。帮助他们解除身体方面不舒适的症状，改善生活质量，消除身体内部的隐患。每当面对疾病，医患双方的目的是一致的。目的实现的时候，双方都有愉快的体验，患者会对医生抱有感谢和信任，甚至感激的心情。医生也一定会感到开心和一种职业满足感。此时，作为医生，既感到如释重负，也是最为欣慰的时刻。

但是人所共知的是，现代西方医学虽然在过去百年间取得了惊人进步，迄今为止，却依然有大片的空白和难题去等待研究、探索和破解。人类健康也常常产生新的棘手问题。医学无法使人返老还童，也无法使人类个体长生不逝，这个目标也许永远不会实现。很多常见病，医生甚至都不能实现治愈这个寻常的目标。

“有时会好转，有时能治愈，常常需安慰”，是全世界医生面对患者的真实写照。

对患者而言，医生更像一个汽车修理工程师，通过修复可以让车辆消除隐患，以更佳的状态在路上行驶。每当无法满足患者时，医生也会感到沮丧，愧疚和失望。每当患者面对重大疾病的时候，有时除了医院无处倾诉，时常对医生抱有“最后的期待”，此时希望医生不仅能够帮助自己治愈身体的疾患，潜意识中还希望能够帮助自己虚弱无助的心理。这就要求，医者仁心。

何谓医患关系？它是患者为了解除自身难以处理的身体健康或心理方面的疾患，而求助于拥有专业知识的人士，在这个过程中产生的求助者与被求助者相互之间的关系。在现代人类社会中，这是一种很普通平常的人际关系。比起其他社会关系，医患关系并不更加特殊。然而，医患关系比起其他关系更需要一种特殊元素，这就是“信任”。为了诊断准确和治疗有效，患者必须信任医生，如实相告病情。而医生则会感谢患者的选择，有义务为患者作出在自己专业能力范围之内最好的诊断和治疗，并保守秘密。也许，我们的医患关系应该回归这种真挚而朴实的本源，而非相互猜忌和防范，中外概莫能外。

（中华人民共和国援特第三医疗队 刘宇 孙永全 许卓再 王晓娟 李锦平 刘玉增 曹文 秦伟）