

图书基本信息

书名：<<当代医患关系及纠纷防控新思维>>

13位ISBN编号：9787030326003

10位ISBN编号：7030326008

出版时间：2011-10

出版时间：科学出版社

作者：乐虹

页数：196

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问：<http://www.tushu007.com>

## <<当代医患关系及纠纷防控新 >

### 内容概要

本书汇集著者近年来的思考与研究成果，提出医疗行为本质上属于无形性产品——“服务”的观点，分析相关理论及我国立法对医患关系的影响。

在对医患双方认知意愿及纠纷处理现状进行深入调查的基础上，提出通过提升医疗非技术服务质量改善医患关系的新思路，并对投诉管理制度与纠纷调处机制建设提出改进策略与建议。

本书适合关注医患关系的各方人士阅读，既有助于读者全面认识医患关系的特殊性，建立科学适宜的交往方式与对错评价观；也可为从事医院管理相关工作的人员提供参考。

书籍目录

丛书总序

前言

第一章 全面认识医患关系

第一节 医患关系概述

第二节 相关理论对认识医患关系的指导

第二章 我国现行医患关系相关立法评述

第一节 法律评述范围与分析框架

第二节 医患双方的权利义务

第三节 过错防范与质量管理法律制度

第四节 纠纷处理法律制度

第三章 我国医患关系现状调查与分析

第一节 我国医患纠纷现状描述

第二节 医患双方对医患关系的评价及影响

第三节 医患双方对影响医患关系因素的认知

第四章 医疗非技术服务质量评价体系研究

第一节 医疗非技术服务质量评价

第二节 医患双方对非技术服务质量的认知

第三节 医疗非技术服务质量评价体系构建

第五章 医疗投诉管理与相关制度建设

第一节 概述

第二节 患方对投诉管理的认知和要求

第三节 投诉管理现状分析

第四节 医疗投诉管理制度设计

第六章 医疗纠纷调处和防控机制建设

第一节 纠纷处理现状分析

第二节 国际经验借鉴

第三节 医患纠纷调解机制的建设

第七章 讨论与建议

第一节 加强社会支撑与宏观环境建设

第二节 完善医院管理

第三节 完善医患纠纷调处机制

## 章节摘录

版权页：插图：通过一定的交往媒介而与他人建立和发展起来的以心理关系为主的一种显在的社会关系。

人际关系也是生产关系和意识形态关系的表现形式，是微观的。

宏观性的经济关系、政治关系、文化关系、伦理关系、法律关系影响、制约着人际关系。

著名医学史家亨利。

西格里斯说过：“医学的目的是社会的，它的目的不仅在治疗疾病，使某个机体康复；它的目的是使人康复后得以适应他的环境，作为一个有用的社会成员。

每一种医学行动始终涉及两类当事人：医师和病员，或者更广泛地说，是医学团体和社会，医学无非是这两群人之间多方面的关系。

”这段话揭示了广义的医患关系的基本内涵。

有学者据此将医患关系定义为，在医疗活动中，以医务人员为一方，以患者及其家属为另一方形成和建立的一种双向的特殊的人际关系。

由于受社会、心理、经济等多方面因素的影响，医患关系体现为道德关系、利益关系、价值关系、文化关系、法律关系等多重关系。

这种定义具有一定的代表性。

此定义的不足是，医患关系的主体和内容的外延不够周延。

医患关系属于社会关系，根据社会关系的划分方式，医患关系也可分为基础性医患关系、宏观层面的医患关系和微观层面的医患关系（图1-1）。

基础性的医患关系由人类社会的生产力发展水平和文明的整体演进程度决定。

宏观和微观层面的医患关系都包含技术服务关系、道德关系、利益关系、价值关系、文化关系、法律关系等多重关系，但宏观层面的医患关系是特定时期、特定地域的医患关系的一般抽象；微观层面的医患关系则是具体的、个体的医患关系，宏观层面的医患关系是微观层面的医患关系的总和，或者说是其主要部分，是一般性的医患关系。

如果再以医疗行为的进行为参考，把医患关系分为事前、事中、事后，那么宏观层面的医患关系可以说是潜在的，对应于事前和事后；微观层面的医患关系可以说是实际发生的，对应于事中。

因此，医患人际关系仅仅是微观层面的医患关系，只是其中的一种，而且不是全部。

所有这些关系又可分为两大类：一是常态的医患关系；二是非常态的医患关系。

所谓“常态的医患关系”是指没有发生纠纷时显现的医患关系，“非常态的医患关系”是指发生纠纷时显现出的医患关系。

编辑推荐

《当代医患关系及纠纷防控新思维》基于医患关系、医疗纠纷等基本概念之上，研究国内外医疗纠纷发展现状及发展趋势，并结合在全国东中西部各医疗机构对于患方和医方的调查问卷及访谈过程得到的情况分析医患双方对医患关系的态度评价，希望以此建立起全新的医疗质量检测和医疗纠纷调处的机制。

版权说明

本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问:<http://www.tushu007.com>