

文章编号: 2095-2163(2020)02-0339-03

中图分类号: R197.1

文献标志码: A

基于互联网的医患文化建设

王兵兵, 阎瑞霞, 邓佩云, 潘 苹

(上海工程技术大学 管理学院, 上海 201620)

摘要: 医患关系紧张问题, 实则是医患文化的冲突, 可见建设和谐的医患文化尤为重要, 而在互联网发展的今天, 构建医患文化既有机遇, 又有挑战。本文基于互联网的发展, 阐述了医患文化的内涵和来源, 以及互联网对医患文化的影响, 也提出构建医疗文化体系, 完善医患文化的可行性途径。

关键词: 医患文化; 医患关系; 医患沟通; 互联网

Internet-based medical and patient culture construction

WANG Bingbing, YAN Ruixia, DENG Peiyun, PAN Ping

(School of Management Studies, Shanghai University of Engineering Science, Shanghai 201620, China)

[Abstract] The tension between doctors and patients is the conflict of doctor-patient culture, which shows that it is particularly important to build a harmonious doctor-patient culture. In today's Internet development, there are both opportunities and challenges in building a doctor-patient culture. Based on the development of the Internet, this paper describes the connotation and source of the doctor-patient culture, as well as the influence of the Internet on the doctor-patient culture, and also puts forward the feasible means in constructing the medical-patient culture system and perfecting the doctor-patient culture.

[Key words] doctor-patient culture; doctor-patient relationship; doctor-patient communication; Internet

1 医患文化的内涵和来源

1.1 医患文化的内涵

文化是人类特有的精神现象, 不同地域, 不同行业, 都有各自的文化, 且各不相同, 时刻影响着人们的行为取向。毫无疑问, 医者和患者在医疗活动中, 也形成了特定的文化, 这就是医患文化。目前, 人们对医患文化不太了解。然而, 学界很早就提出了医患文化的概念, 而且论述了其在医患交流时的作用, 并逐渐引起人们的重视。一般认为, 医患文化是指在医疗活动中, 医方和患方各自的世界观、价值观、理想信念、行为准则以及思维方式的总和^[1]。医生和患者所处的职业背景、遵守行业行为规范不同, 导致医患双方掌握的信息和知识方面存在着个体差异, 文化思维必然不同, 容易出现信息不对称和认知的偏差, 这是引发医患冲突的文化因素, 由于这种医患双方文化的差异, 进而导致思想和行为上的差异。

1.2 医患文化的来源

俗话说“一方水土, 一方文化”, 不同国家和民族, 生活环境的差异, 形成了不同的文化背景, 自然也就存在文化差异, 交往中容易存在冲突, 这就要求彼此求同存异。同样, 医者和患者的价值取向、思维方

式、意识导向不同, 在交往中扮演的角色不同, 就会拥有不同的文化。医者救死扶伤, 患者消除病痛, 二者对立统一, 以各自不同的文化习惯沟通, 难免会引起一定的意向冲突, 造成医患不和, 引发医患纠纷。医患文化随着时代而演变, 必然会有不同程度的继承与发展, 具有时代性特点, 反映了当时的医患关系。医患文化不是独立存在的概念, 会受到众多因素的影响, 如社会经济、医疗制度、医疗水平、科技等, 且与社会整体的医学文化、伦理道德、价值标准、思维导向等紧密相关。经由分析可知, 若要缓和紧张的医患关系, 必须继承和弘扬优秀的医患文化, 建设适应新时代的医患文化, 引导医患和谐相处。

2 互联网对医患文化的影响

互联网技术是一把双刃剑, 既为医患文化建设创造了机遇和条件, 提供了新的沟通视角, 同时也将面临许多挑战和考验。随着互联网信息的普及和网络医生的出现, 患者获取相关医学知识更加容易。医患文化与信息化、智能化技术的有机结合, 则必然带来医疗环境的改变和医患关系的改善。只是海量的网络医学信息, 复杂的网络环境, 却也为互联网时代构建医患文化提出了不小的难题。对此拟做探讨

作者简介: 王兵兵(1994-), 男, 硕士研究生, 主要研究方向: 社会保障; 阎瑞霞(1982-), 女, 博士, 副教授, 硕士生导师, 主要研究方向: 智能决策与知识管理; 邓佩云(1995-), 女, 硕士研究生, 主要研究方向: 养老保障; 潘 苹(1992-), 女, 硕士研究生, 主要研究方向: 社会保障。

通讯作者: 王兵兵 Email: 1756805987@qq.com

收稿日期: 2019-09-09

分述如下。

2.1 互联网技术的机遇

(1) 医生权威相对下降和角色的转变。随着互联网技术的发展,患者能随时查阅相关的医学知识,这在一定程度上冲击了医生的权威,医患地位趋于平等。在加拿大,网络已经取代医生成为许多人健康信息的第一来源,70%的加拿大人通过上网查找医疗和健康的相关信息^[2]。互联网对医患双方影响很大,一定程度上改变了人们的就医行为,在某种疾病中,患者可能了解了足量的医学知识,这于无形中也降低了医患双方信息不对称带来的风险。在医患沟通过程中,医生的角色发生了变化,除了为患者施以诊疗方案的专业引领外,还可以为患者未能涉猎的知识和技能提供有益的补充。

(2) 借助互联网平台,改善医患沟通效果。医患沟通是医患文化交流的一个重要方面,医患沟通质量直接关系到医疗效果和患者满意度^[3]。互联网技术的应用,为医患双方搭建了高效沟通桥梁,沟通渠道也更为多样。比如医疗网站的建立,不仅帮助患者查询需要的信息,还拓展出线上交流方式,如此一来医生就可及时为患者开展答疑服务,甚至实现远程在线诊疗。此外,一些应用软件的出现,改变了医患沟通方式,如微信、QQ等软件,借此医生就可以采取一对一深入沟通形式,随时了解患者情况,从而确保得到最佳沟通效果。

(3) 提高医疗质量和患者就医满意度。互联网技术为提升医疗服务质量创造了优质支撑条件。如,医院的电子病历信息系统的创立,系统中记录了病人诊疗周期内的各种生命体征值,这样一来则方便了医生有针对性地制定诊疗方案。而对于患者看病排队花费很长时间的情况,则可通过选用互联网技术来完善医疗设施,推出自动化服务系统,如网上预约、电子挂号系统、就诊信息查询等系统,这样不仅能够节省患者就诊时间,而且还能保证医疗活动的有序性。这种人性化服务,均有利于稳定患者情绪,提高医患交流质量和患者满意度。

(4) 有助于推行分级诊疗、减小就医压力。中国各地经济发展水平差异较大,医疗资源分布不平衡^[4]。一般情况下,大医院拥有丰富资源,患者涌向大医院,造成一定的拥挤,加重医务人员负担,一定程度上破坏了医患文化的秩序,同时部分基层医疗资源闲置,浪费严重。这就需要加强大医院与基层卫生医疗机构的联系,实现优势互补。利用互联网技术,实施分级诊疗和转诊制度,加强信息互换,

充分利用各级医疗机构资源,这不仅可以缓解大医院的压力,也降低了看病成本,为群众看病提供了方便。

2.2 互联网技术带来的挑战

研究中,还应清醒地看到互联网技术带来的挑战。例如,有些个人或集团为了谋取利益,不顾及后果,传播误导患者的信息;互联网发展迅速,部分医生难以适应新变化,以自我为中心的传统角色暂时不能转变,可能会对新型医患关系的尽快营建制造阻碍等等。互联网技术对建设医患文化只是提供了技术支撑,并不是万能的,医生要积极利用互联网的便捷,向患者推荐可靠的网上医学知识,全面了解患者的多种需求和感受,才能更好地做到对症下药。

3 建立良好的医疗文化体系

当代医学不断发展进步,医学学科分化精细,对当代医患文化的建设也是极大的挑战。医患文化是医院发展的软实力,是推动当代医学发展的内在动力。时下,医患文化建设已经逐渐受到医疗机构的重视,而且也已经意识到优秀的医患文化,有助于减少医患纠纷,维持医疗活动的正常运转。医患是文化建设的主体,全面把握双方因立场不同而造成的差异,必须互相尊重,求同存异,才能建立合理有序的医疗文化体系。不言而喻,建设医疗文化体系尤为重要。这里给出重点研究论述如下。

(1) 重视医护人员的素质培养。作为医疗机构的主体,医者的专业水平、文化修养、职业道德素质、沟通水平、行为规范等对建设医患文化有很大影响。所以要求医护人员必须有过硬的医疗本领、高超的沟通能力、丰富的文化知识、高深的职业修养。医疗机构加强医务人员的文化培养,必须要有明确的目标和计划,持续不断地分阶段、有步骤地付诸实施。

(2) 充分利用互联网。在信息快速发展的当代社会,互联网对国家、社会、集体和个人影响极大,合理利用互联网,营造良好的医患网络环境,传播正确的医学知识,让患者更方便地查阅相关知识。现今社会信息趋于透明化,要有效解决由文化差异带来的医患纠纷和冲突,必须实现医患文化交融,让医患之间信息相对对等。

(3) 政府要重视医患文化建设。政府应该全面把关,加强管理,重视医患文化建设,向医患群体传播积极的医患文化,用优秀的文化武装医患群体,营造和谐的医患氛围,引导医患双方,明确各自拥有的权利和应尽的义务,如此才可为构建和谐医患文化奠定坚实的基础。(下转第345页)