

# 一张字条为何感动医生

言者有意

■剑峰

最近,上海市第一人民医院某患者在做手术前,给医生留下一张字条:“手术过程如发生异常情况,家人不得与院方和医生发生任何不理智的行为。是技术原因由医院方处理。是就诊者本身原因由患者自身负责。医生可总结经验以利于今后的工作。”这张小小的字条,令医生非常感动。

有人认为,手术出了意外,不闹医院是患者本该恪守的法律底线,医生为什么还要感动?难道是在“谢患者不杀之恩”吗?其实,小小字条,表达了一位患者对医学的理解和对医生的尊重,而这正是当今社会的稀缺之物。在恶性伤医事件频发的背景下,遇到一位宽容医学失败的患者,医生自然会心生感动。

当前,信任缺失成为我国医患关系中的一大问题。很多患者对医生的信任,是以结果为导向的信任。手术成功了,啥也不说,友谊的小船风平浪静;手术失败了,咋都不行,友谊的小船说翻就翻。而医学的最大特点恰恰是结果的不确定性。人体千差万别,病情瞬息万变,手术成功或失败,谁也无法断言。虽然医生都不愿意失败,但失败的概率总是客观存在,有人形象地比喻为“上帝抽签”。很多患者和家属也能理解医学的有限性,知道医生不是万能的,然而,一旦遇到失败的结果,还是无法接受。尤其是在法治缺位的社会环境下,不少人更愿意选择非理智的行为,通过闹医院获得经济补偿。类似的剧情反复上演,早已令医生心寒。所以,当医生遇到一位明事理、知感恩的患者,能不感动吗?

事实上,尽管医学充满不确定性,但医生从来不会被动等待。他们总是尽力把风险降到最低,以减少对患者不必要的伤害。从这个角度看,医患双方的目标是一致的。既然是“一个战壕”,就不该有二心。与其互相猜疑,不如同舟共济。当患者把生命托付给医生时,医生的责任心反而更强,不敢有丝毫懈怠,否则就会觉得对不起这份托付。患者越是信任医生,医生就越会努力回报患者。医患之间,信任是最好的“防护衣”。

慈悲是医生的基本品质。每位医生都希望患者好好活下来,因为人世间没有什么比生命更宝贵。北京一位骨科大夫抢救一名严重车祸患者,术中突发大出血,无法判断出血点在哪里,这让他瞬间面临两个选择:一是迅速截肢,稳妥保住患者性命,没有任何过错,但患者从此残疾;二是凭经验盲探止血,如果成功就是保命保腿,如果失败就可能因为错过截肢时机失去生命。在几秒钟的纠结之后,医生选择了后者。他说,就在做出决定的那几秒,他觉得自己“头发一下子全白了”。病人康复时,未必知道医生在手术台上所经历的艰难抉择,而这正是医生的可敬之处。

当然,医患之间相互信任,并不意味着没有矛盾。因为医疗是一个高风险行业,手术总会有意外,医生也总会有失误甚至过错,医疗纠纷不可避免,这都是正常的事情。但如果有了信任的基础,一旦发生意外,医患双方依法依规处理,该调解的调解,该诉讼的诉讼,该赔偿的赔偿,该道歉的道歉,未必不能握手言和。医患之间始于信任,终于和谐,偶尔有纠纷、有矛盾,但不会有仇恨、有伤害,这才是医患关系的理想状态。

一张小小的字条,释放了患者的善意,赢得了医生的赞许。但愿这张有形的字条,变成更多人心底无形的“规则”,让医患关系更加和谐。



画中有话

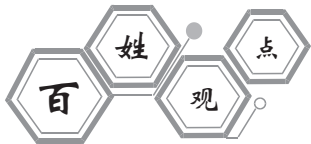
## 有恃无恐

保护农用地不被侵占是国土资源管理部门的使命。然而,在广东省阳江市,一宗数万平方米农用土地在被非法征用过程中,八年来当地国土部门连下四道土地行政处罚决定书,非法征地行为不仅未得到阻止,相反占地面积却越来越大。

记者调查发现,面对行政处罚,当事人一边认罚一边继续违法,当地国土部门却一直按每平方米一元钱予以罚款。

新华社发

## 别让预付卡变成诚信滑坡带



■浩然

剪发卡、美容卡、健身卡、洗车卡……打开钱包,相信不少人都会持有几张消费预付卡。在服务行业,这已成为不少商家的标配,但这种看似“双赢”的局面,其实很不稳定。以互信为基础的这种商业模式,存在商家失信带来的隐患。稍不留神,消费者可能就被形形色色的预付卡给“卡”住了。

现实中,由于准入门槛低、市场饱和度高、存续周期短等因素,预付卡消费渐成纠纷高发区。它甚至变成一些商家的“圈钱卡”、消费者的“糟心卡”。此前,遍布全国20余座城市的“水果营行”连锁店陆续关停,知名餐饮连锁企业“代官山”上演跑路事件、经营者完全失联,均导致相关预付卡用户蒙受损失,并引发广泛关注。据国家工

商总局统计,“十二五”期间全国预付卡消费投诉年均增长35.7%,2015年达到2.93万件。广东省消委会近日也披露,全省2015年预付卡投诉受理案件数已逾7000件。

预付卡这种消费模式,和群众的日常生活密切相关,更影响大家对社会诚信度的直接观感。为蒙受损失的用户扫清维权障碍、畅通救济渠道,是法治社会的题中之意。然而,具体到预付卡的治理上,消费者发现维权难度是集成式的。比如,备案制度存在盲区,政府执法成本高,商家违规成本低,社会征信体系不完善……都可说是造成这一问题的深层次原因。早在2012年,商务部就曾发布《单用途商业预付卡管理办法(试行)》,要求发卡企业在开展单用途卡业务之日起30日内备案,实行资金存管制度。实际上,主动备案的商户少之又少;这一办法针对的是具有法人资格的企业,无法阻遏“小店跑路”现象。正是不知道怎么有效地维权,许多人选择了忍气吞声。

近年来,我国在社会诚信体系的建设

方面,有明显进步。不久前的国务院常务会议,决定实施法人和其他组织统一社会信用代码制度,进一步织密了制度之网;在执行层面,法治和市场化手段的应用也更加得力。然而,征信体系的建设不能缺角,否则其效用会大打折扣,甚至产生“破窗效应”。从这个角度看,预付卡乱象背后存在的监管缺位,如果不下大力气消灭,有可能形成社会诚信的滑坡带。

社会信用体系的效力,与市场秩序以及个人的创业、生活、工作、就业等直接挂钩,一端连着社会管理手段,一端连着日常生活体验。只有从这两个层面去清理信用秩序中的紊乱,才能让信用意识由外而内,成为社会公众心中共同的遵循。

小小预付卡犹如一面镜子,照见我们解决“老大难”问题的态度与能力,也检验各个监管职能部门对群众获得感的重视程度。尽快完善社会征信体系,进而真正在日常生活中把这套体系用起来,辅之以守信激励与失信惩戒机制,类似的信用风险才能得到控制,诚信社会的建设才会一步一步脚印地朝前走。

## 工商银行力推手机信用卡

Apple Pay、Samsung Pay 等手机信用卡产品,在手机信用卡科技安全方面不断前行。目前,工商银行手机信用卡应用了当前全球前沿的 NFC、HCE、TSM (可信服务管理)和 Token(支付标记)等技术,开创了即时需求、即时响应、即时解决的新型服务模式,全面支持线下“近场”挥卡支付和线上一键支付。同时,将卡片信息通过存储在

机 SE 芯片中、云端加密等方法,为信用卡添加“芯片”安全功能。搭配工商银行信用卡 24 小时不间断的实时可干预风险监督系统,真正为消费者带来更加智能安全、时尚便捷的移动生活新体验。

现在,工商银行手机信用卡已涵盖苹果、三星以及安卓系统的多种类型手机。(简庐)