

# 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，赢得了医者的赞许。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**

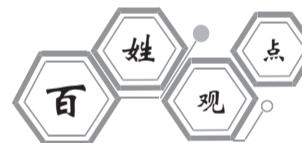
**有恃无恐**

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



■浩燃

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……都可以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一个脚印地朝前走。

## 工商银行力推手机信用卡

随着互联网金融突飞猛进的发展，手机信用卡作为手机支付工具，较之实体信用卡更便捷、更安全、更时尚特点，也越来越受到各界朋友的喜爱。近期，工商银行对工银云闪付手机信用卡开展免、返、折、减优惠活动，力推手机信用卡。

工商银行自去年在推出基于手机的HCE云闪付信用卡后，今后又先后推出了

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手

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、时间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）