

马寺钟声

# 疏解医患矛盾，从消除信息不对称做起

□本报新闻观察员 洛译

【新闻背景】医疗纠纷发生后，医患双方往往是“公说公有理，婆说婆有理”。日前，市医疗纠纷调解处置中心挂牌成立，解决这一矛盾有了更公正且功能更多的调解机构。据了解，这个具有政府职能的第三方中立机构将通过制定回避制度、建专家库等多种手段保障调解公平。（见本报10月31日A02版、11月2日A09版报道）

部分患者对医院、医生有抱怨，导致医患关系紧张、医疗纠纷发生。发生这种现象的深层次原因，有我国的医疗投入、医疗体制建设等问题。

然而，就多数医患纠纷来说，医患双方的信息不对称和由此导致的不信任感是纠纷发生的重要原因。消除信息不对称、增加医患互信为何是医疗服务得以顺利进行的前提？可以用著名华人经济学家陈志武讲的一个例子来说明。

人们使用洗发水、沐浴露时，会产生泡沫。普通人习惯看到泡沫，假如一种洗发水在使用时不产生泡沫，估计不仅不会好卖，还要被认为是假货——泡沫都没有，能洗干净头发？

其实，洗发水、沐浴露之所以会产生泡沫，是因为这些产品中含有表面活性剂，而大部分表面活性剂只有发泡作用，没有去污能力——也就是说，这些泡沫对清洁头发是没有用的。

那么，为什么消费者购买洗发水、沐浴露时只关心泡沫的多少，而不去考虑真正对洗发有用的化学成分呢？

很简单，对洗发有用的化学成分是看不见、摸不着的，普通消费者只能通过他们能看到、摸到、感到的东西来判断产品的好坏。这就是一种信息不对称。所以，用来发泡的表面活性剂尽管是一种“浪费”，却是一种必需的调节手段，是一种确保提供产品和获得产品双方能够沟通的调节手段。

医疗服务也是如此。普通人难以像医生那样掌握系统的专业知识，这样，整个医疗服务过程中就会产生信息不对称。生病去看医生，总是盼望能看到“泡沫”，得到医生的关注，与医生充分沟通。当医生对患者的病情只三言两语，患者怎么能知道医生是称职的？如何在心中确认医生的诊断和决策是负责任的、正确的？

当然，一个事实是，多数疾病医生都见得太多了，作为专业人士，他们对

于事关生死的病症可能一点儿不陌生，患者又那么多，他们可能不会给一名患者那么多时间。再者，医生都很明白自己肩上的责任，不会不负责任地作出判断——给予医生信任，也是患者的责任。

那么，在医患关系中，如何消除信息不对称，进而避免纠纷？

其实，一句温暖的询问、一席体贴的话语，就能使病人的心情得以舒缓，铲除医患矛盾的祸根。抚慰患者的动作、耐心倾听的时间，可能是消除医患双方信息不对称，使双方信任得以建立，使医疗服务得以顺利进行的“泡沫”——也许这些泡沫“没用”，却是必需的。

这也就是现在不少医学院开设“感同身受课”的原因：当医生习惯通过细致观察并不断去体会病人的痛苦时，当医生有意识要成为真正的“医师”而不是一个会诊病的“匠人”时，当患者能感受到自己被作为有感情、有温度的个体平等对待时，医患矛盾在很大程度上将得以疏解。

当然，如今，医生专业以外的负担已经不小了，医疗机构设立给予病人更多关爱的专人专岗很有必要，这需要体制和政策的大力支持。

本版由孙钦良工作室主办

本期统筹：陈璐

联系电话：13526946841

投稿邮箱：lywbpl@163.com  
登录洛阳网（www.lyd.com.cn）点击“网站投稿”  
信寄新区报业大厦《洛阳晚报·河洛评谭》版

漫画漫话

## 请别夺走孩子回忆的幸福



□忻尚龙/文 许建琼/图

【新闻背景】“亲！您为孩子抢注微博及QQ了吗？”随着微博和QQ的普及，网上出现了一种怪现象：为了不让孩子“输在起跑线上”，现在越来越多的家长热衷于给孩子开微博、挂QQ。等到孩子会上网时，QQ等级就有3个“太阳”，或微博粉丝人数上万。（11月4日《东南快报》）

社会竞争越来越激烈，为了孩子将来能有更好的发展，不让孩子“输在起跑线上”，家长从方方面面早作准备，完全可以理解。可“事必躬亲”到连QQ都为孩子提前注册、挂机的地步，就让人哭笑不得了。

连孩子QQ号这样的小细节都准备好的家庭，估计大事更要提前筹备了，说不定连儿媳（女婿）都想提前找好，然后从娃娃开始培养了。

孩子是祖国的花朵，为花朵准备好适宜的土壤当然应该，但要是连大棚都一并罩上，“筹划”好晒多久的阳光，吹多大的风，结果恐怕会适得其反。

生命的意义在于经历，尝过各种酸甜苦辣，看尽人间百态才有趣。一个什么事情都被安排好，按家长规划成长起来的孩子，成人成家后回想起来按部就班的过去，会觉得人生有意思吗？

正如青春，我们之所以对其热爱，是因为它的无限精彩，更因为我们为之付出了很多。为孩子准备高级别QQ号的多是80后甚至90后的家长们，他们是随着QQ这种网络即时通讯工具一起成长起来的。相信高级别的QQ给他们带来的真正乐趣并不在于那几个“太阳”的等级标志，而在于那些充满青春故事的“挂机”往事，甚至是QQ版本与自己生活一同前进的经历。若干年后，当把自己挂出来的QQ送给孩子时，家长们不仅不会觉得骄傲，只怕还会觉得有些傻气。

生活如同一场电影，节奏是不可跨越的，人为地减少情节，只会把精彩的人生变得味同嚼蜡。舞台是孩子自己的，剧情该怎么变化，终究还是由他们自己。面对不可知的未来，自己努力拼搏、奋斗，最终赢得自己的生活，才是快乐所在。从上学到毕业，从工作到成家，也许会经历很多弯路，但也会看到沿途的风景——况且，“弯路”常会成为意想不到的特别的财富。

孩子也有长大、老去的一天。回忆过往，无论是汗水还是眼泪，欢笑还是悲伤，都是一种让人暖到心里的幸福，他们可以骄傲地告诉下一辈人自己的坎坷与幸福。

天高任鸟飞，请别夺走孩子们回忆的幸福，别剥夺他们咀嚼人生的乐趣。

河洛观潮

# “涨工资最幸福”不只是实话实说

□本报特约评论员 邓海建

【新闻背景】《小康》杂志和清华大学媒介调查研究室2日联合发布“2011~2012中国幸福小康指数”，调查显示，收入依然是最影响公众幸福感的因素，健康和婚姻位居其次，“提高工资水平”成为提升公众幸福感最有效的方案。（11月4日《山西晚报》）

六成公众将幸福的前提默认为“工资上涨”，这当然不是因为物化的年代鼓噪了公众逐利的野心，更多的是对生存的惶恐和迷惑以及对物质基础失衡的茫然。

就在前几天，我们还在争论在城市生活月薪多少才不会惶恐。是的，幸福越需要收入“打底”，越说明

两个问题：一是在收入分配上，“不幸”的感觉司空见惯；二是在追求幸福的道路上，公共物质性保障绵软乏力。

幸福是什么？尽管每个人对幸福都有自己的定义，有些甚至不靠谱，但不管怎样定义幸福，从“仓廪实”到“知幸福”，确实是一种进步。

当然，关注幸福与幸福的层级显然是两回事情。对普通民众来说，涨工资，眼下确实意味着无上的幸福。譬如人力资源和社会保障部劳动工资研究所最新发布的《2011中国薪酬报告》显示，去年，我国居民收入增长远远低于财政收入和企业收入增长，使得居民收入占国民收入相对比重不升反降。底层群体被“平均数”甩得太远，自然难言

幸福。

然而，“涨工资最幸福”，又显然不只是实话实说那么简单。一方面，它反映了我们对收入分配改革调整的迫切期待。此前的国务院常务会议指出，“四季度要着力深化改革和扩大开放，制订收入分配制度改革总体方案”。如何在初次分配中落实“公平”诉求，最“庸俗”的理解恐怕就是给普通劳动者“涨工资”。

另一方面，它反过来告诫制度设计者，一切幸福与尊严都离不开物质基础的构建，尤其是当我们询问农民工等群体幸福不幸福的时候，基本薪资和公共保障的层级决定了这个问题是脚踏实地的还是虚妄无度。有钱的不见得幸福，但没钱的一定不会幸福。

洛谭说事



## 26亿元，会毁了“爱情天梯”吗



【今日话题】4日是“爱情天梯”女主角徐朝清下葬的日子，不少人赶来送别。山路泥泞不堪，车辆通行困难，攀爬“爱情天梯”无比艰难。可这一切，也许将随着“爱情天梯”的开发而成为绝唱。据称，当地将借“爱情天梯”东风，投入26亿元修建公路，打造旅游景点。（见本报今日B03版）

小洛观点

能让更多人感受到，还可促进经济发展

老谭观点

是政绩冲动，爱情不能被物质化、功利化

小洛：“爱情天梯”的故事让人感动，这样的爱情值得更多人去品味。当地政府努力开发和宣传，不仅能吸引游客，也能促进当地经济的发展。

老谭：“爱情天梯”是人们对于现代社会纯粹爱情的向往，一旦被开发包装成赚钱的工具，就丧失了内涵。“爱情天梯”怎么能放在消费的大潮中？它本身就是对物质的超越，开发是对两位老人的不尊重，是对他们爱情的亵渎。

小洛：尽管两位老人已经离世，但他们的爱情不会因为景区的开发而贬值。再说，当地有山有水，风景秀丽，且留存有其他爱情佳话，政府对“爱情天梯”开发只是有效地对当地文化资源进行整合利用，开发并打出“中华第一爱情山”的招牌，是负责任的，保护了“爱情天梯”不受破坏。

老谭：游人纷至沓来，轿车开进山里，还有多少人能从“爱情天梯”中品味出爱情的苦涩与甜蜜？这是当地的政绩冲动在作怪！不久前，“莫言家乡要赔本种万亩红高粱”就被大家批评，江

津这回竟然斥资26亿元搞开发，怎么就不长记性！这种只顾噱头不注重内涵的行为，能得民心吗？能长远吗？

小洛：当地从2007年就已经开始围绕“爱情天梯”打造“中华第一爱情山”，资料显示，“爱情天梯”所在的四面山景区旅游综合收入从2007年的3.4亿元增长到2011年的15亿元。这表明，当地有能力打造让人心驰神往的景区。再说，政府对景区的打造包括修公路等基础设施建设，难道对当地的老百姓不是好事？精神不能当饭吃，守着老观念咋发展？

老谭：“爱情天梯”能够感动人，是因为两位老人执着的爱情和清贫的生活。它的价值，就在于这种遗世独立的坚守精神。搞开发，把爱情物质化、浮躁化，看似保护，其实是在毁坏大家心中的“爱情天梯”！

栏目主持：王博东