

# 情理法融合并举 促和谐维护权益

——内蒙古医调委走出“四维一体”医疗纠纷调解新路子

## 案例回放

2017年4月11日,患者李某因“双下肢浅静脉迂曲扩张5年、加重6个月”进入内蒙古自治区某医院普外科就诊。经诊断和沟通后,4月13日上午,进行双侧大隐静脉高位接扎剥脱术、曲张静脉缝扎术,术程顺利。术后,患者突发头晕、呼吸困难,并进行性加重,随后出现意识丧失、四肢抽搐等症状。送回病房后,李某呼吸心跳停止,最终经抢救无效死亡。

“到医院治个静脉曲张,怎么好好的就没了?”家属认为属于医疗事故,要求医院赔偿各项费用共计100万,并纠集大批亲属在医院拉横幅、摆花圈、堵路封门,严重影响了医院的正常秩序。

内蒙古医调委接到报案后,迅速赶赴现场开展调解工作,第一时间对死者的家属进行慰问安抚,同时指出采用非正常手段维权的严重违法性质,并郑重向家属承诺,医调委是独立于医疗卫生和司法部门之外的第三方,对这起纠纷一定会秉公调解,一管到底!

吃了“定心丸”的患方家属最终同意撤出医院,并转移到医调委进行调解。医院恢复了正常秩序,矛盾升级的苗头在第一时间被扑灭。最终,经过调查、鉴定和多次对话,患方依法得到了应得的赔偿款,医患双方均对调解结果表示认可。

随着经济建设和社会各项事业飞速发展,人民群众不断增长的医疗服务需求与医疗服务能力、医疗保障水平之间的矛盾日益突出,医疗纠纷事件在全国各地时有发生。为了应对这一新情况,内蒙古自治区医疗纠纷调解委员会(以下简称“内蒙古医调委”)应运而生。

内蒙古医调委是专门从事医疗纠纷预防和调解的行业性、专业性人民调解委员会。其业务受司法、卫生等行政部门指导,按照“党政领导、政策引导、市场运作”的方式参与社会治理工作,是独立存在的第三方公益性社会组织。

自2013年5月内蒙古医调委在包头市出资组建了内蒙古自治区首家医疗纠纷人民调解委员会以来,呼和浩特、包头、乌海、兴安盟、赤峰、通辽等主要城市也相继成立了医疗纠纷人民调解组织,共有专职调解人员130余人。2013年成立至今,内蒙古医调委共接受咨询报案2.6万起,调解1.2万余次,调解成功率达98%,协议执行率100%,回访满意度高达98%。

多年来,全区医疗卫生调解组织立足调解职能,积极履行社会组织责任,参与矛盾纠纷化解,畅通了当地医疗纠纷解决渠道,为平安内蒙古建设作出了突出贡献,受到了自治区党委书记李纪恒、司法部领导的高度赞扬,得到了医患双方和社会各界的一致认可。

### 健全机制部门联动 便捷高效呵护公正

医疗纠纷调解不同于一般的纠纷调解,在医疗纠纷中,一方面涉及到医学、法学等专业性极强的业务知识,需要准确判断和分析案情,另一方面医患双方矛盾对立性强,患方往往存在伤残或死亡等情形,情绪比较激动,在表达诉求时,往往不切实际地要求高额赔偿;而医方则强调患方的损害结果是因患者自身疾病自然发作或现有医学条件、诊疗水平局限所致,认为患方属于无理取闹、漫天要价。

针对医患纠纷诉求强烈、技术问题多、政策性强的实际,内蒙古医调委在实际工作中从把握“五个特征”入手,充分发挥纠纷化解、稳定社会、促进和谐作用。

一是保证专业性。医调委储备了由1500多名医学、法学专家组成的专家库,供医患双方调解时随机抽取,由专家来进行案情分析,让医患双方心服口服;二是秉持公正性。坚持运用法治思维和法治方式化解纠纷,以事实和法律为依据,确保调解工作公开、公平、公正,不偏袒任何一方;三是坚持公益性。秉承免费咨询、免费受理、免费调解“三免服务”原则,全程不收取医患双方任何费用,避免对已经遭受精神重创的患方家庭施加更多的经济压力;四是突出独立性。医调委办公经费、调解费用及运营费用无需政府



承担,从体制和经费上不依附于医患任何一方,这样就保证了调解工作不受任何一方的干预和影响,可以不偏不倚,秉公持正;五是体现高效性。一方面,医调委建立了与各部门的联动机制,联合各级综治、公安、司法、卫生等部门,协调配合,必要时共同出动,协作化解,处置医疗纠纷,大大提高了医疗纠纷化解效率;另一方面,与漫长的诉讼过程相比,调解过程便捷高效,相对而言,鉴定、分析和达成协议历时较短,避免了拉锯战对医患双方经济和精力的消耗。

### 总结经验积极探索 创新发展喜摘硕果

在总结借鉴各地先进经验的基础上,内蒙古医调委积极探索,大胆实践,在“调赔结合”模式中,按照“预防为主,标本兼治,打防并举、健全机制”的原则,摸索总结出立足内蒙古大地、符合内蒙古实际的“保、调、赔、防”四维一体医疗纠纷化解新机制,取得了显著成效。

2016年9月7日,自治区党委书记李纪恒对内蒙古医调委进行调研,对“调赔结合”模式以及开展的相关工作给予了充分肯定,认为“保、调、赔、防”四维一体的医疗纠纷化解模式和第三方人民调解模式,是有效化解医疗纠纷的成果探索和创新,适合全区推广。

“保”,即医疗责任保险保障。卫生行政部门将医疗责任保险制度引入运用到医疗纠纷调解领域,有效减轻了医疗机构经济赔偿负担和医务人员心理压力,改善了“防卫式医疗”现状。

“调”,即医疗纠纷人民调解。独立于医患双方和行政部门之外的医疗纠纷人民调解委员会,由医学、法学、社会学、心理学等

方面的专家组成,聘请“懂医疗、懂法律、懂调解、懂政策、热心调解事业”的专业人员在一线处理医疗纠纷,在医患之间架起平等沟通、协商解决的桥梁。

“赔”,即医疗责任保险赔偿。医患签订调解协议后或人民法院判决后,医疗责任保险承保机构依照共保协议约定,及时给予参保医疗机构赔偿。

“防”,即预防医患纠纷。全面梳理调解流程,事前建立医疗机构风险防范培训制度,强化医务人员风险意识;事中建立公安联动机制,依法严厉查处打击涉医违法犯罪活动;事后建立重大案情通报反馈制度和医患纠纷风险评估制度,加强医疗服务与质量安全管理,并在全过程中贯穿穿多部门联席会议制度,坚持系统治理、依法治理、综合治理和源头治理。

实践证明,“调赔结合”模式在医患双方之间植入了“第三方”力量,为缓和医患矛盾设置了“缓冲带”,为和谐医患关系注入了“润滑油”,为调处医患纠纷搭建了“连心桥”。

### 理顺环节练好内功 彰显作用践行使命

多年来,内蒙古医调委始终把加强思想建设和队伍建设放在首位,坚持认真学习贯彻中央政法工作会议和全国司法厅局长会议精神,以最先进的科学理论武装调解员队伍,以“枫桥经验矛盾就地化解不上交”为标杆,以提供普惠均等、便捷高效、智能精准的公共服务为己任,以确保社会大局稳定、促进社会公平正义、保障人民安居乐业为担当,以推进队伍革命化、正规化、专业化、职业化建设为抓手,及时有效、依法公正调解医疗纠纷,积极协调保险公司及时赔付,主

动开展医疗风险防范,充分彰显了专业化的医疗纠纷人民调解委员会在定分止争、化解矛盾、实现矛盾不上交等方面的重要作用。

在实际工作中,内蒙古医调委牢牢把握及时有效平息医患事件、依法公正调解医疗纠纷、积极协调保险公司及时赔付、主动开展医疗风险防范“四项职责”,着力做到在执法理念上秉持情理法统一,在办案效果上实现患者、医疗机构、保险公司三方利益统一,在工作规范上坚持司法、卫生、银保监会三部门管理要求统一,在业务流程上保持与医院投诉管理部门、医学会(司法鉴定机构)、人民法院有关规范标准统一等“四个统一”,经过多年摸索,总结梳理出了做好医疗纠纷调解工作的“八个环节”。

环节一,稳控现场:及时介入,协同相关部门联动,第一时间稳控现场。

环节二,引到院外:表明身份,说清来意,稳定情绪,建立信任,将纠纷从院内引出院外。

环节三,查明责任:全面了解掌握纠纷的过程和细节,摸清诉求,认真展开调查取证,健全案件档案。

环节四,协商调解:向双方宣布调查结果和调解意见,引导双方接受调解。在平等自愿的基础上签订调解协议。

环节五,督促赔付:引导医患双方达成调解协议后,及时协调保险公司兑现赔付,推进调赔互动长效机制。

环节六,风险预警:主动调研医疗机构新情况,向医疗机构出具风险防控建议书。结案后推行“一案一函”反馈机制,向院长发送建议书,反馈案件发生经过原因、调解、理赔情况,提出改进管理的意见和建议,帮助医疗机构有效提升风险管控水平。

环节七,教育培训:组织医疗机构风险管控培训班,通过举办专题风险防范培训,增强医疗机构风险防范意识,提升医疗机构抵御风险能力。

环节八,堵漏建制:宣布调查结果和调解意见后,引导当事人在平等自愿的基础上签订调解协议,并根据当事人要求,由人民法院对调解协议书进行确认,增强调解协议的法律效力和执行力。

通过严格把控医疗纠纷调解的八个环节,内蒙古医调委做到了把人民调解机制挺在前面,提高了医疗纠纷化解率,实现了矛盾纠纷就地化解不上交的目标。

内蒙古医调委全体工作人员始终把及时有效平息医疗纠纷、维护正常医疗秩序,促进平安医院建设当作神圣使命,自觉担当、主动作为,始终坚持不忘初心,依法调解,充分彰显了医疗纠纷人民调解委员会在就地化解矛盾、定分止争、实现矛盾不上交方面的重要作用,践行了社会组织公益责任,以行业性、专业性人民调解委员会的特定优势为“平安医院”建设与社会和谐稳定贡献了自己的力量。

(陈建斌)