



# 开辟化解医患纠纷新通道

——呼和浩特市医疗纠纷人民调解委员会工作侧记

医疗纠纷、医患矛盾,一直是社会关注的热点问题。为了打好防范化解重大风险攻坚战,有效缓解日趋紧张的医患关系,呼和浩特市司法局针对近年来医患矛盾突出、医患纠纷频发的现实问题,积极探索建立司法行政机关业务指导,独立于医患双方关系之外的第三方专业性调解组织——呼和浩特市医疗纠纷人民调解委员会(以下简称“医调委”)。

呼和浩特市医调委自成立以来,本着以人民为中心的原则,建立了院内调解、人民调解、司法调解与医疗保险分担机制有机结合的“三调解一保险”制度体系,为其他盟市医疗纠纷调处工作积累了宝贵经验,创立了适合全区发展要求的医疗纠纷预防、处置与医疗责任保险有机结合的医疗纠纷调解新模式,形成了“医疗安全事故预防控制、医疗纠纷人民调解、医疗风险保障、医疗责任保险赔偿”(简称“防、调、保、赔”)四维一体的医疗风险社会化分担化解机制。

与其他解决方式相比,医调委在解决医患纠纷的实践过程中凸显出了哪些优势?发挥了怎样的功效?近日,记者就此进行了走访。



## 1 立足专业 高效便民减诉累

医调委没有成立之前,解决医患纠纷不外乎三种途径——“官了、私了、官司了”。“官了”是利用行政处置来解决纠纷,但由于医院的主管单位就是卫生行政部门,患方易认为是“一家人”,不信任最终的处理结果。医患双方协商解决的“私了”又易演变成“医闹”之类的过激行为,医院不胜其扰。“官司了”则耗时耗力,成本过高,不少患者不愿考虑。呼和浩特市医调委主任陈建斌认为,医调委调解医疗纠纷的最大优势就在于免费、及时和专业。

去年,王先生在呼和浩特市某医院检查身体时,被告知患有胆结石病症。今年6月份,王先生再次前往该医院就诊,做了相关检查后,不排除胆囊癌的可能,需进一步明确诊断。随后,医生为王先生行剖腹探查术,最终诊断为胆囊炎。王先生对医院的手术存有疑问,以误诊误治为由,与医院发生纠纷。双方交涉数次无果后,患者家属找到了医调委。

“医疗纠纷产生的原因很多,有时是医患双方沟通不到位;有时是患者候诊静态疲劳,抱怨时间太长;有时是医护人员接诊量过大,服务态度和工作方法欠妥,检查处理不细致;有时是患者及其家

属对于治疗效果期待过高,医患双方对于治疗效果期望值存在差异;有时是个别医护人员执行制度不严、责任心不强等。”呼市医调委副主任纪静介绍说,无论哪种原因,只要产生医疗纠纷,医患双方很少能心平气和地坐下来沟通协商,这也使得医患矛盾一般很难化解。

“患者对医院的手术存有疑问和不满,认为明明只是简单的胆囊炎,并非胆囊癌,却平白无辜地挨了一刀,所以要求医院给予一定的赔偿。后来,听说医调委调解纠纷是免费的,这才找上了门。”调解员尹女士了解相关情况后,第一时间与医院进行了沟通。医院表示同意调解,随后双方按要求提交了相关资料,在明确了双方责任的情况下,不到一个月的时间,双方便达成了和解协议。

“及时有效地化解医疗纠纷矛盾,是我们工作的根本宗旨。”尹女士介绍,相较于走司法诉讼程序,医调委按照《人民调解法》《医疗纠纷预防和处理条例》相关规定,自受理案件之日起30个工作日内(不包括鉴定时间)完成调解。因特殊情况,需要延长调解期限的,医调委和医患双方可以约定延长调解期限,这大大节省了医患双方的时间和精力。

## 2 恪守公正 真情调解促和谐

这起医患纠纷的成功调解,让王先生一家对医调委有了全新的认识。“我当时对医调委也是半信半疑,担心她们跟医院穿一条‘裤子’。后来,经过好多次的沟通协调,感受到调解员始终保持客观公正的态度,不偏不倚,心中的顾虑慢慢就消除了。”现在,王先生对医调委的调解员充满了感激之情,“过几天,我打算给人家做一面锦旗,以表心意。”

“矛盾的发生,使得医患双方站在了对立面,而通过医调委为双方搭建了平等对话的平台,使医患双方能够心平气和地坐下来沟通协商,这有利于矛盾纠纷的及时化解。”呼市医调委副主任赵文伟说。

自2010年起,全区各地对医疗纠纷化解模式进行了积极的探索和实践,2013年,呼和浩特市积极筹建第三方医疗纠纷人民调解组织,由政府相关部门联合制定并出台了医疗纠纷人民调解实施方案,对医疗纠纷人民调解工作的组织领导、工作步骤、预防处置、调解工作流程等作出明确要求,有力保障了调解工作的顺利开展。

“医调委是独立的第三方人民调解组织,不隶属于任何行政部门,始终坚持‘免费咨询、免费受理、免费调解’的三免原则,保证了调解的公平、公正、及时。”陈建斌表示,如今这种模式已经成为我区六盟市解决医疗纠纷的主要方式。截至目前,六盟市共接到医院咨询、报案电话3万余次,接待来访、咨询3.2万余人次,累计调解8000余起,妥善处置重大纠纷现场500余起,正式受理案件3000余件,调结案件2800余件,结案率达93%,收到锦旗419面,调解协议执行率达100%。

## 3 完善机制 整合资源惠民生

走进医调委的调解室,每一面墙上都贴着“公平公正”四个大字。呼市医调委副主任纪静告诉记者,“调解医疗纠纷时,具体该不该赔,怎么赔,赔多少,患者说了不算,呼市医院说了也不算。我们会根据鉴定结果,依据法律规定,作出准确的责任评估,给出合理合法的调解方案,促使医患双方达成一致意见。”

医疗纠纷调解不是“和稀泥”,而是按照国家法律法规及相关规定,明确双方责任,核算赔偿数额,要让医患纠纷双方都心服口服。截至目前,呼和浩特市医调委调解完成的案子从未发生“民转刑”及信访群诉事件,为化解医疗纠纷、建立医患和谐关系起到了积极的推动作用。

“为了能又好又快地化解矛盾,我们建立了由60多个医学专业、800多名医学专家组成的医学专家库。”医调委医学专家栗聪明介绍说,遇到疑难复杂问题时,我们也会向专家请教。同时,医调委专门组建了医学、法学、保险等相关方面的专家团队,分别负责专家咨询、法律解释、政策解读等各方面工作,确保能够在第一时间为调解工作提供专业的指导和咨询意见,并为医患双方提供法律和医学咨询。针对疑难案件,通过自治区司法厅建立的4K公共法律智能服务平台,整合全区专家资源,实现了医疗纠纷案情研判、远程调解和专家援助,充分维护了医患双方的合法权益。

2016年底,在国务院质量考核组指导下,呼市医调委与多部门积极沟通协调,申报了《内蒙古自治区医疗纠纷人民调解规范》地方标准,成立了内蒙古自治区医疗纠纷人民调解标准化技术委员会,负责指导和规范全区医疗纠纷人民调解工作。

近年来,呼市医调委大力发扬新时代“枫桥经验”,始终坚持公平、公正、及时的原则,切实发挥程序快、成本低的优势,聚焦“调查核实、划分责任、依法理赔”三个环节,融法、理、情于一体,通过沟通、协商、疏导等办法,力争将矛盾纠纷化解在基层。

近年来,呼和浩特市司法局充分发挥各调解主体职能优势,形成了相互配合、相互协调的医疗纠纷多元化解工作合力。在完善人民调解、行业调解与司法确认有效衔接的基础上,进一步加强专业性、行业性的人民调解工作,积极发展专职人民调解员队伍,逐步提高人民调解员化解矛盾纠纷的专业水平,打造广覆盖、立体化、全网式多元调解工作格局,深入推进“一站式”多元矛盾纠纷化解体系建设,切切实实为老百姓“减负担、谋福利”。

(王丹)