

关注医疗纠纷调解(下)

# 讲清“调”的依据 升级“解”的方式 融洽医患关系期待更多懂“说和”的人

本报记者 侯永锋 刘 乐

**提要** 通过独立的第三方调解,让医疗纠纷“熄火”,我省各地因地制宜,探索各具特色的医疗纠纷人民调解工作模式。

一件棘手的医疗纠纷成功调解的背后,离不开多方合力:出台指导性文件,提供财力保障,组建调解队伍;立标准,定制度,完善程序,助推医疗纠纷调解工作顺利进行。

构建和谐的医患关系是一个长期的过程,建立更为完善的医疗纠纷人民调解机制,需要智慧和技巧,更需要体制和机制保障。

推进医疗纠纷调解,如何让政府推动与市场运作良性结合?

怎样让人民调解和其他化解方式有效衔接?  
请看本报调查——

## 引子

在我省很多地方,找医疗纠纷人民调解委员会(以下简称“医调委”)化解纠纷,已成医患双方首选。

这是丹东市“医调委”受理的一起典型医患纠纷调解案:65岁的刘某在丹东市某医院手术后,出现排尿困难症状。医生虽给予反复导尿等对症处置,但患者病情仍逐渐加重,患者及其家属为此与医生发生医疗纠纷。

到丹东市“医调委”寻求帮助时,患者家属情绪激动,甚至表示,“如果调解不了,就和这个医生拼了。”了解情况后,丹东市“医调委”主任宋守宏感觉到,必须及早介入,依法依理依情,尽力找到双方利益平衡点,以避免矛盾升级。

从召开第一次调解会议,到医患双方最终达成一次性赔偿人民币30万元的调解协议,历时半年。

“反复做双方工作,制定调解方案,依法确定医疗损害后果和医疗过错责任……每一个环节都费时费力。”丹东市医疗纠纷人民调解委员会(以下简称“医调办”)主任周虹分析,“这起医疗纠纷能调解成功的关键在于找准调解工作的切入点。‘医调委’在调解的第一阶段把解决患者转诊治疗问题作为切入点,促使双方达成了阶段性调解协议,这样既解决了患者继续治疗的问题,又恢复了医院正常的医疗秩序,使双方脱离正面接触,避免矛盾升级。”

“相对于走诉讼程序与行政调解而言,人民调解算是‘快速处置’,简便、高效、免费、中立,让纠纷化解变得相对容易。”丹东市“医调委”副主任傅伟杰告诉记者,“在法律规定的范围内,坚持法要讲明、理要讲清、情要尽到,最大限度地维护双方合法权益,让调解过程成为化解矛盾、相互谅解、融洽医患关系的过程,比写在纸面上的工作流程要复杂得多。”

## 医疗纠纷人民调解

### 受理

#### 申请人申请

**书面形式** 申请书应当载明申请人的基本情况、申请调解的争议事项和理由等

**口头形式** 医疗纠纷人民调解员应当当场记录申请人的基本情况、申请调解的争议事项和理由等,并经申请人签字确认

#### “医调委”引导

“医调委”获悉医疗机构内发生重大医疗纠纷,可以主动开展工作,引导医患双方申请调解

### 处理

“医调委”应当自受理之日起**30个工作日**内完成调解

需要鉴定的,鉴定时间不计入调解期限

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**

超过调解期限未达成调解协议的,视为**调解不成**

医患双方经人民调解达成一致的  
“医调委”应当制作**调解协议书**

调解协议书经医患双方签字或者盖章,人民调解员签字并加盖“医调委”印章后生效

达成调解协议的,“医调委”应当告知医患双方可以依法向人民法院申请**司法确认**

本图示内容摘自国务院《医疗纠纷预防和处理条例》



经沈阳市“医调委”调解,医患双方达成调解协议。 沈阳市“医调委”供图



大连市“医调委”对一起医疗纠纷进行现场调解。 大连市“医调委”供图

## 有效化解医疗纠纷

需激励,也需加大政策支持力度

医疗纠纷事关百姓切身利益,事关社会和谐稳定。我省出台《辽宁省医疗纠纷预防与处理办法》,进一步规范医疗纠纷的预防、医疗纠纷的处理协商与调解等工作,加大了基层政府对医疗纠纷预防与处理的支持和干预力度。

但是,由于医疗纠纷人民调解机制尚处于探索期,实际工作中依然有许多不容回避的问题需要解决。如何完善体制机制、加大政策支持力度,破解实践中遇到的难点痛点,进一步构建和谐的医患关系?

“目前,医疗纠纷人民调解存在的困难主要是经费不足和人才缺乏。”省司法厅人民参与和促进法治处处长李强表示,“由于经费有限,‘医调委’的工作人员收入都不是很高,对年轻人的吸引力有限。目前各地‘医调委’工作队伍中,退休人员占比较高。现有的调解员多是凭着热情和社会责任感做事。从事医疗纠纷调解工作不仅需要专业的医学和法律知识,还需要丰富的生活阅历。年轻的调解员要成长为优秀的调解员,需要经过较长时间的培养,只有较好的待遇才能留住年轻人。为此,应尽快完善调解激励机制,根据调解机构的实际效果给予激励。有了良好的激励机制,调解员干起来才有劲头。”

在沈阳市司法局人民参与和促进法治处处长林杰看来,医患双方应是利益共同体,而非利益博弈方,双方共同的“敌人”是疾病。构建和谐医患关系是一个持续的过程,长远的办法靠深化改革,增加投入,解决体制机制和资源不均衡的问题。从源头做起,医疗卫生单位要提高医疗服务水平和责任心,最大限度地避免医疗事故,改善就医体验,真正走进患者心里,减少医疗纠纷出现的风险点。

“我们在进一步提高医疗质量和水平的同时,还呼吁广大患者给予医务工作者一定的包容心。医学毕竟属于实践科学,医疗风险是客观存在的,患者应理性认识。”抚顺市某三甲医院的一名医务工作者如是说。

“实践证明,利用人民调解形式化解医疗纠纷,已成为新形势下处理医患矛盾的重要途径,对构建新型医患关系具有积极的促进作用。”省司法厅相关负责人表示,将不断建立健全“事前预防、事中调解、事后整改”的医疗纠纷法治轨道处理机制,切实把医疗纠纷化解在当地,消除在萌芽状态。

## 我省医疗纠纷人民调解工作模式

### 政府保障模式

由政府为“医调委”的人员、办公经费等提供支持,并列入财政预算予以保障  
大连、丹东、朝阳采取这种模式

### 保险中介模式

由保险中介机构从医疗保险费用中提出15%至20%,用于“医调委”的人员、办公等各项费用支出  
沈阳、鞍山、抚顺、本溪、营口、阜新、辽阳、盘锦、铁岭、葫芦岛采取这种模式

### 以人民调解员协会为依托的保险模式

由司法行政机关成立人民调解员协会,保险公司从医疗责任险中提出15%至20%的费用,以捐赠、赞助等形式,划给人民调解员协会,由协会每年拨款用于“医调委”的各项费用支出  
锦州采取这种模式

本版制图 董昌秋

## 预防与调处并举 探索创新多种模式,最大限度化解矛盾

数据显示,自丹东市“医调委”成立以来,共接待医患双方咨询3600余人次,受理调解389件,现已调解结案341件,调解成功率达97%。

回想起“医调委”刚组建时的场景,周虹仍历历在目:“2012年,丹东市机构编制委员会办公室专门下发文件,成立市‘医调办’,为全额拨款的事业单位。2013年成立市‘医调委’,作为专业从事医疗纠纷人民调解的群众性组织。”

在丹东,市“医调办”与“医调委”合署办公,“医调办”4名工作人员都有从事医疗或法律工作的经历,均兼任“医调委”调解员,直接参与医疗纠纷调

解等工作。在周虹看来,这样“医调办”的想法和意图得以直接体现,也是对“医调委”工作的有效补充。

合署办公,还解决了丹东市“医调委”办公场所的问题,而且调解员的工资和办案补贴由财政承担,通过市“医调办”发放。

与丹东市以政府购买服务的方式不同,锦州市“医调委”采取以人民调解员协会为依托的保险模式。

据锦州市司法局人民参与和促进法治科科长胡明介绍,受市司法局的业务指导,锦州市各医院分别向中国人民保险公司锦州分公司投保“医责险”,保险公司从保费中拿出部分捐赠给“医调

委”作为工作经费,这样在未给当地政府增添人员和财政负担的情况下,既保证了“医调委”的中立性,又保证了运营资金的来源。

聚焦矛盾化解,我省各地因地制宜地完善医疗纠纷人民调解机制。

记者从省司法厅了解到,目前,我省医疗纠纷人民调解工作模式中,有一种保险中介模式即由保险中介机构从医疗保险费用中提出15%至20%,用于“医调委”的办公等各项费用支出。

“深入推进医疗纠纷人民调解委员会机制建设,通过专业化的调解,将医患纠纷由院内转移到院外,全省地市及县级建立医疗纠纷人民调解委员会覆盖率达

100%。”省卫健委有关人士认为,人民调解委员会通过医学、法律专家咨询,就医患双方责任给出初步的结论,加快了医患双方调解的进度。

据介绍,医疗纠纷人民调解是我省加强社会管理创新的一种有效尝试,尤其是大力推行医疗责任险制度,积极组织、推动医疗机构“医责险”投保工作,充分发挥保险的社会管理职能,逐步提升了纠纷的赔偿率。

有关部门统计显示,目前全省共有2562个医疗机构参保“医责险”,覆盖所有二级以上医疗机构。每年发生医疗责任保险赔付案件800余起,赔付金额达3000万元左右。

## 调解与诉讼对接 开辟“绿色通道”,多元化解医疗纠纷

因地制宜,各地“医调委”工作模式不尽相同,但“医调委”始终坚持第三方独立地位,即独立于医患双方、独立于司法和卫生系统,独立于保险公司,并独立开展工作,独立承担民事责任。

按《中华人民共和国人民调解法》规定,“医调委”通过接案、立案、调查取证、评鉴、确认责任等级、说服、疏导等流程,最终医患双方自愿签订调解协议,作为医疗责任保险理赔的依据等进行医疗纠纷化解。

“患方信得过‘医调委’,使调解工作更具专业性和公信力。”锦州市“医调委”主任高建提供了一组数据:锦州市“医调委”2016年1

月开始受理医疗纠纷,当年受理纠纷39件,调解成功23件;2017年受理纠纷59件,调解成功31件;2018年受理纠纷67件,调解成功43件。

免费咨询、免费受理、免费调解,切实维护医患双方合法权益,随着一个个专业医疗纠纷调解组织开展工作,紧张的医患关系得到了缓解。

几年探索实践,人民调解已成为化解医疗纠纷主渠道。在推进人民调解的同时,我省注重院内调解、司法调解,建立医疗风险分担机制。

业内人士告诉记者,近年来,我省稳步推进医疗纠纷人民调解机制建设,将医患矛盾化解在萌

芽状态。

据介绍,省法院与原省卫计委建立了诉调对接化解矛盾机制,共同出台了《关于开展医疗纠纷诉调对接工作的意见》(以下简称《意见》),创新医疗纠纷人民调解与司法诉讼的有机结合模式。

《意见》明确,经双方当事人同意,法院在立案前可以将案件委托“医调委”进行诉前调解,当事人不同意委托调解或者自法院委托之日起15日内不能达成调解协议的,法院依法及时立案。法院可以在诉中或执行中,与各市卫生主管部门组织协商,邀请“医调委”专家参与调解,或委托“医调委”进

行调解。对经“医调委”调解未能达成调解协议的,法院开通诉讼“绿色通道”。

从2016年到2018年,锦州市受理的医疗纠纷中,成功引导患者进入诉讼程序的就有13件。

构建和谐医患关系,加快构建多元化化解医疗纠纷体系,为群众提供更多的纠纷解决方式,有关部门又提出了新要求。据了解,在日前召开的全省法院院长座谈会上,省法院明确提出,精准对接人民调解、行业调解、专业调解,加强与银保监会、医疗等部门的联动对接,完善类型化纠纷一站式解决机制,促进大量纠纷通过调解、和解等方式诉前化解。

## “讲文明树新风”公益广告

中国精神 中国形象 中国文化 中国表达



# 金龙飞舞 华夏得福