

市六医院接待办主任透露,医患纠纷调解制度
切实有效,近期矛盾化解率超九成——

调解还需安装哪些“加速器”

去年8月开始,本市在全市各区县全面推广医患纠纷调解制度。本报曾采访了医调办“老娘舅”、患者等,对这一制度的实施情况深入报道。

这一制度实行后,对于医患纠纷的另一方直接相关者——医院及医生有何影响?昨天,市第六人民医院专门负责处理医疗纠纷的接待办主任马志刚在接受记者采访时透露,由于医患调解为解除医患纠纷多了“一条腿走路”,近期矛盾化解率达到近95%。

多数矛盾成功化解

“对于综合性大医院而言,除了繁重的医疗任务外,必须面对的现实是:如今的医患纠纷发生几率也越来越高。”马志刚坦言,“这一方面是大医院过高门诊量造成的,现在的门诊量是10年前的近10倍,但医疗资源分配不均衡,许多人小病也喜欢上大医院。过高门诊量造成医生身心疲惫,就诊时间短,增加了发生医疗事故的几率。另一方面,现在老百姓的维权意识也大大提高,一旦发生意外,许多人往住和医院‘讨说法’。有的达不到心理期望,还会出现‘医闹’的情况,影响到医院的正常运营。”

马志刚说,虽然医患纠纷调解并没有法院判决的“铁板钉钉”,但很多老百姓因为不想走诉讼之路,觉得费时费力,和医院谈判又谈不拢,很多时候就“僵”住了。

自从去年下半年本市开始推广医患纠纷调解制度后,从市六医院的情况来看,从去年10月至今,共发生18起医疗纠纷,其中17

起成功化解。

医院也要“换位思考”

马志刚举了不久前发生的一起案例。一名六旬男子徐先生(化名)感觉不舒服,到医院检查后,医生提出要为其置换髋关节,他表示同意。于是,徐先生花费3万元动了手术,手术很顺利。但徐先生在术后发现并没有完全解决疼痛。后来,他到另一家医院检查后发现,原来自己患有肺肿瘤,髋关节的疼痛是肿瘤转移造成的结果。于是,他认为六院医生没有对其全面检查后对症下药,不应实施髋关节置换手术,要求医院归还手术费并赔偿。

接到徐先生的投诉后,医院和他双方商谈几次后还是达不成协议。为此,医院方面建议徐先生,大家不妨找徐汇区医调委的“老娘舅”说句公道话。医调委的调解员了解了双方情况后,委托专家咨询,认为医生的手术方面没有问题,但在手术前没有实行全面检查,确实有瑕疵。希望医院也要换位思考,考虑到病

人遭受的痛苦,退还相关医疗费用。

另一方面,调解员也做患者的工作,表示患者就诊的科室是骨科,主要从治疗骨科疾病的角度考虑,手术后确实也在一定程度上缓解了他的痛苦。再加上此事本身也不构成医疗事故,患者的诉求也应理性。

经过二三个月调解后,双方终于达成协议,由医院退还患者相关医疗费用,双方签下调解协议书,化解了原来剑拔弩张的矛盾。

化解纠纷还需做什么

除了通过多种渠道化解医患纠纷,还有哪些办法可以加速或缓解医患纠纷的矛盾?

马志刚表示,首先,提高医生的职业素养和社会公德心很重要。现在六院对所有新进医生都非常注意加强这方面的教育。但是,不可否认,繁重的医疗任务确实增加了医患纠纷的几率。过去,重负之下,一个医生1天做七八台手术并不少见。但现在,医院明确规定,1名医生一天最多只允许做四五台手术,确保手术质量和安全。

其次,社会医疗保险制度也必须加紧跟上。目前,已经有医疗机构为医生购买医责险,但一些医院出于各种考虑并没有购买。而且,保险应该是双向的,就像旅游保险既应有针对旅行社的,也有针对游客的。同时,目前发生医疗事故后,保险公司的理赔程序过于繁琐,索赔难度过大也是让医患纠纷调解“卡壳”的重要因素。

此外,第三方调解方式也需要进一步完善。如何建立一套病人认可、医院承认的“短平快”调解机制还需要深入探讨。

本报记者 宋宁华

消防车被“超”不是车德问题

交警部门对“抢路”行为更需严格执法

本周,有两条关于路权的新闻值得一议。

一是本市杨浦交警部门在6条没有交通信号灯控制的斑马线前刷上“车让人”标志,呼吁过往车辆礼让行人。另一条是2月16日晚,北京市东直门簋街的一家饭店起火,消防车在赶赴救火现场途中,不仅未获让行,反遭社会车辆并线超车。

很多媒体在报道这两条新闻时,矛头直指国人“车德”。但实际上,这已经不是简单的道德失范,而是对法律的漠视。这也体现出执法不严、违法不究的恶果。

据媒体报道,上周五开始,杨浦区中原路217号、周家嘴路辽源路口、平凉路三星路口、政修路复旦附小、中原欧尚超市边门、国定路复旦新闻学院边门等6个没有信号灯的斑马线前,交警部门多刷了三个大字“车让人”,提醒司机朋友在过横道线时减速慢行、礼让行人。此项措施推出后,行人赞赏,但实际上效果有限,能做到的司机寥寥无几。很多司机指出,车让人是应该的,但行人与非机动车违规也不少,这种做法会助长“歪风”。

且慢论助长“歪风”,先来看看法律规定。根据《中华人民共和国道路交通安全法》第四十七条:机动车行经人行横道时,应当减速行驶;遇行人正在通过人行横道,应当停车让行;机动车行经没有交通信号的道路时,遇行人横过道路,应当避让。

三个“应当”,不是什么地方规定,不是什么道德要求,而是实实在在的法律。所有驾驶员在培训和考试时,想必也都曾学过、考过这一条款,但为何“车让人”在上海一直遭遇执行难?行人过马路为何往往险象环生?

另一条新闻更是引发了网友在微博上的讨论。有网友转发了一条名为“看德国人是怎么给消防车让路”的视频,更是引起热议。但在车德、车品的评论中,在“礼让消防车,救人也是救己”的呼吁中,“奔奔交警”林祁斌的发言



■许多司机对周家嘴双辽路上“车让人”警示标语视而不见,车不减速抢道而过 种楠 摄

一针见血:“道路交通安全法有明确规定,警车、消防车、救护车和工程抢险车正在执行任务时,其他车辆应当避让。《治安管理处罚法》更明确规定,阻碍执行紧急任务的消防车、救护车等车辆通行的,可以处警告或罚款,乃至五到十日的拘留。

行人比机动车拥有“优先路权”,消防车、救护车等比其他车辆拥有“优先路权”,这些都是法律明文规定,不是应该被讨论,而是应当被遵守。

当法律被一再地漠视甚至遗忘,应当警醒的不光是违法者,还有执法者。回想一下日

常生活中,因为不执行“车让人”而被处罚的司机有多少?那些在消防车、救护车面前要横的司机又有几个真正付出了代价?“抢路权”,在很多机动车驾驶员眼里,几乎熟视无睹、理所当然。

看看那些司机面对采访是如何回答的——许多司机表示,斑马线让不让人主要在于司机自觉,与警示没有多大关系。看来,交警部门除了要把“车让人”的标志刷上路口,更应用严格执法把这个标志“刷”在所有交通参与者的心理。

本报记者 潘高峰

围观 名警微博

【信息互动】

@邹克耀:方先生来沪打拼大获成功,公司员工金小姐功不可没,日久生情,私生子随之诞生。方先生原配为保名份三人共枕也熟视无睹。而金小姐得寸进尺,欲掌控公司金库大权,短短四年两百多万元已进入其私人账户,方先生大呼无底洞。这是我近日受理的纠纷案,如何了断?谈谈你的看法。

@陈昂炯:许多驾驶员朋友因违反禁令标志或者其他交通违法行为被交警拦下,纠违时申辩道:我是根据车载定位导航仪的提示行驶的。在此提醒驾驶员朋友:许多导航仪只能告诉注意交通标志,而不能告诉交通标志的具体内容,甚至连前方有无交通标志都不能提示,因此驾驶员朋友使用导航仪的同时必须注意交通标志。

@乔梁:现在有劫匪专门向横过马路的人下手。趁你在马路中间分隔带等待时,在后面推你出去,造成车祸,趁混乱洗劫你的财物!钱没了事小,但车祸后你会重伤!已有人中招,大家过马路,一定到有红绿灯的地方才过!请扩散,不要再有下一个受害者!

@风荷丽警:近日,嘉定警方接报多起以领取生育金为名诈骗来沪新妈妈的电信诈骗案件。犯罪分子冒充卫生院或妇保院工作人员来电称有一笔生育补贴可以领取,并留下“查询热线”,随后通过电话诱导被害人至ATM机操作,导致被害人银行卡内钱款被转走。警方提醒,生育金申领有严格手续,大家切勿上当受骗。

【警事处理】

@王黎丽:有网友在浦东分局官方微博反映,浦东新区明光金都小学绿色大巴在新坦瓦公路近申嘉湖高速公路北侧闯红灯。经查,明光金都小学租用号牌为沪BH9110的巴士车辆,系上海益流汽车租赁服务有限公司所属,校车证号为1102401。唉,这位驾驶员朋友,可曾想过,你闯个红灯,车上的小朋友可伤不起啊。

@贾长河:近日早晨刚刚准备下班时,有人报警辖区一银行门口有老人摔倒。到场后了解知道,一位老人早晨在银行门口排队等待取款时,由于站立时间过长且未吃早饭,体力不支造成头晕而跌倒。在确认老人身体确无大碍,并征得老人同意后,我和同事把老人送回家中。我想提醒老伯伯、老阿姨们,天气寒冷一定要注意身体哦!

@邹克耀:去年2月21日一对新人在民政局办理结婚登记时,因网络系统问题“卡壳”,通过我协调登记如愿以偿。时隔一年,这对新人在今年1月19日喜得贵子,夫妻俩商定“贵子”出生户口一定要在小眼睛警官手里报入,以示报答。居民喜得贵子,小眼睛警官当送上份“厚礼”,我欣喜告诉他们,你们户籍所在地今年被虹口区列为房屋重点改造地。

@沈凯峰:2月15日15时许,一对母子神色慌张地来到辖区某银行准备汇款9.5万元,原因是其子接到短信据称收到一藏匿毒品的匿名邮包故涉嫌贩毒,为了财产安全要求将全部存款汇入指定安全账号。派出所早已同银行协定大额汇款防骗告知制度,可银行工作人员对其劝说无效只得报警,民警整整花了30分钟才成功劝阻,哎!好险!

(更多内容请登录新民网上海滩微博 t.xinmin.cn)

汽车导航仪不是『万能仪』