

医患纠纷如何调解?

周锦尉



今日论语

近来听闻:一患者为喉疾手术后留不适感而起刀杀害医生,还有医闹者将医生“游街示众”、毁坏其名誉,令人震惊。昨日,又闻有人行凶砍伤上海市五医院医生4人。

确实,医患纠纷成为都市的一种烦恼。据说还有专门“承包医闹”、成功后“利益分成”的“产业链”。为了应对这种情况,政府部门采取了多项措施。今年1月,政府推出5章46条的《医患纠纷预防和调解办法》,本月开始实施。医调委员会应运而生。近日,读到媒体“浦东医调委里的人和事”的通讯,

感受“医调”过程中的艰难和辛劳。

调解机构和人员处于“第三方”,第一任务是弄清事实、还原真相,然后,聘请专家一起调解,尽力化解矛盾。如刘姓孕妇产后大出血,抢救后还是死亡,病方要求赔偿150万,经过多达35次调解,两次启动专家咨询会,历时1个多月,最终医患双方才达成调解协议。2013年,浦东医调委受理591起医患纠纷人民调解申请,调解成功536起,调解协议金额2220.1万元,调解成功率82.4%。

调解的基础是“理解”、“包容”和“友善”。这篇通讯配有调解时的照片,只见在调解室的墙上写有两行字:“忍一时风平浪静,退一步海

阔天空”。此话道出处理人民内部纠纷的真谛。发生了医患矛盾,矛盾尖锐时的冷静、忍让是关键,没有这一条,调解就难以成功。

有人说,医患纠纷频起,与医疗制度不顺、医疗体制改革不到位有关。此言应该说有一定的道理。然而,医疗体制改革是世界难题,即使美国奥巴马着手医改也在纠结之中。笔者分析,医疗制度属于“准公共品”,与道路铁路、公共建筑、基础设施、安全秩序维护、立法等“纯公共品”不一样(它们是非排他性、非竞争性、非排他性),其“共享”的成分高,而准公共品需要落实到每个公民,与百姓切身利益相关联,又因这类公共品优质资源稀

缺,具有一定的竞争性、排他性。这种矛盾会在医疗过程中显现出来,医患纠纷就是矛盾的集中表现。

既然与每个公民的切身利益相关联,处理这类纠纷时,需要矛盾双方都是理性的人、有基本道德的人。人和人关系处理的有“友善”两字,渗透着优秀文化的内涵,是化解矛盾的关键。也就是通俗讲的“退一步海阔天空”。这是一种生活哲理,这种“退”,不是“软弱”,而是一种解决问题的正确态度。最近宣传的24字核心价值观中,做到“友善”两字就不易,包涵了“友爱”与“善良”,尤其是遇到事关涉及切身利益的分歧时,退一步,就是友善的反映。朋友,你能做到吗?



新民随笔

创新需要时间考验

连建明

上周,央行暂停二维码支付、虚拟信用卡等相关业务引发市场争议,却忽视了另一个具有里程碑意义的新闻,那就是中国证券投资基金业协会公布了首批50家私募基金管理人公示名单。所以说具有里程碑意义,是因为私募基金经过10年“野蛮生长”才终于被认可,有了正式的身份。

国内的私募基金一般称为“阳光私募”,前面加“阳光”两个字有两层意思,其一是这些私募基金一些信息是公开的,如定期公布净值变化;其二,私募基金地位未被法律认可,还不能称为真正意义上的私募基金。

国内的金融机构,除了银行,信托、券商、公募基金、保险等都被法律认可,私募基金虽然已经发展了10年,但一直不算金融机构,因为原来的《基金法》中没有私募基金这一条。由于没有正式的名分,私募基金一直走在“灰色地带”,只能通过银行、信托、券商发行产品,法律上以投资顾问的身份出现。

但是,私募基金在艰难的环境中还是发展得很快,规模快速增长,包括王亚伟等一批公募基金优秀人才纷纷跳槽到私募基金,最重要的是,10年来大浪淘沙,私募基金没有出现重大风险问题。修改后新《基金法》终于接纳了私募基金,经过10年磨练,私募基金成为金融机构中的一员,可以不用借助其他渠道而独立开展业务了。

私募基金在海外很平常,在国内可以算金融创新,这10年的历程说明,金融创新需要时间的考验。并非任何金融创新都能成功,2008年金融危机的导火线是次级抵押债券,次债也是金融创新的产物,但时间证明带来的是灾难。

二维码支付、虚拟信用卡都是金融创新,由于暴露出一些安全漏洞被央行暂停,不必大惊小怪。1995年的“3·27”事件,导致国债期货这一金融创新被暂停了18年,完善之后的国债期货,去年重启至今就十分平稳。

所以,对于金融创新,既要鼓励,也要谨慎。金融安全是第一位的,慢一点没关系。

把百姓资金当成宝

权威声音

对没有太多积蓄的普通百姓来说,余额宝的横空出世,让人们的“散碎银子”有了好去处。然而,社会上也出现了另外一种声音,认为余额宝是趴在银行身上的金融“寄生虫”,严重干扰了利率市场,应予取缔。

但凡银行能够对“散钱”高看一眼,对“大钱”淡定一些,余额宝们也不会有那么大的生存空间。按理说,百姓的“散钱”本来就是放银行,而且银行旗下大都有货币基金,应该比余额宝之类更有优势。而银行不肯这样做的原因,还在于垄断。百姓无论把钱放到哪家银行,活期存款的收益都一样低,“爱存不存”。

数据显示,截至2013年底,我国居民个人储蓄存款总量达45万亿元,其中超过16万亿元为活期存款,占存款总量1/3还多。这些钱,银行以极低的利率拿过来,再贷出去,利率一下子翻了几十倍,收益相当可观。

银行财源滚滚,百姓的回报却低得可怜,显然不合理。金融机构要真正把百姓的资金当成宝,存款利率市场化是关键一步。到那时,哪家银行给的利率高就把钱存到哪家。市场竞争让百姓的资金成了“香饽饽”,金融机构对百姓的资金不敢怠慢和亏欠,才能实现双方利益共享。(百合 全文刊今日《人民日报》本报有删节)



西湖二月版贵妃醉酒

谢春彦

风尚有些儿料峭,岸柳青丝长拂,惹那半湖绡水桃花细梦未醒呢,玉兰却以肥硕的白和紫,演一出真正的醉酒。

甲午 春彦



网视舆情

公共财政伦理话题,在最近两个事件中受到网民的热烈讨论,一个是李娜再获澳网冠军后,湖北省政府奖励80万元人民币;其次是近日发生在山东平度的农民遭烧死事件,目前当地政府已和家属达成协议,将遗体火化,而协议的主要内容就是“赔偿”。

当初湖北省政府奖励李娜一度被视为锦上添花,奖励对于李娜本人意义不大,更深入地看,真正让公众疑虑的是,这种奖励有何依据,奖金来源来自哪?后来湖北方面回应称,“不光是李娜,任何一个世界冠军或全运冠军,都会得到政府奖励”,表示此奖励做法合情合规。其实差异显而易见,在很多人看来,“单飞”的李娜已不在体制内,她的成就主要是通过个人的努

突发事件应对中的财政伦理

何小手

力,将她视为体制一分子可能只是地方政府的一厢情愿(事实上的确有这可能,近日媒体就爆出李娜在吃空饷)。如果李娜已经疏离了体制,那么拿政府财政来给她发奖金,这就涉嫌违反公共财政伦理。

这种给公众人物随意发奖金的现象其实较少见,公共财政伦理方面的问题更主要表现为,拿公共财政来应对突发事件。地方政府出钱,从而达到安抚当事人、应对事件的目的。由于这些行为较少披露,加上拿钱应对事件的方式的确起到了一定的效果,甚至它也有着一定的惯性与传统,涉及的是深层次问题,因此很少受到关注。比如在此次平度事件中,目前看来,事

件责任归属尚不清晰,地方政府拿钱给家属确实能起到平息事件的作用,只是,这样的行为显然够不上司法意义上的赔偿,一个悖论是,对于外界传言的违规做法,地方政府既予以否认,但同时又以赔偿者角色介入事件,等于是主动承担责任,这在逻辑上说不过去。

在很多突发事件中,不少地方政府都存在一种“赔偿”冲动,而赔偿协议签得越早,获得的奖励就越多更是普遍规则。不同于民政救济,突发事件中政府部门给出的“赔偿”涉及数额较大,在一些地方政府,这方面的资金数量不可小觑。这种方式能平息事件,维护地方形象,但经常也代替了司法程

序,其实对调查事件真相以及后续问责带来了障碍。而公共财政的滥用,在强调“法治思维和法治方式”的今天,更是显得格格不入。

公共财政伦理的讨论,过去主要集中在财政征收环节,税种及征税规则尤其,由于这方面的工作由国家统筹,财政伦理维护得相对较好。公共财政伦理的另一种体现在如何构建和保证财政的支出,由于预算及预算执行不够严格,不合理花钱、乱花钱的现象时有发生。随意拿钱奖励运动员不合适,花钱救灾现象不仅不值得提倡,相反应该受到抵制,作为公共财政的使用方,政府机构对自身做法是否也应有所修正?

新民新语

调查是个技术活

郁晶陶

1936年,美国的《文学文摘》杂志进行了一次民意测验:从电话簿和车牌登记名单中挑选出1000万人,寄去选票,询问他们对当年总统竞选的倾向。调查显示,57%的人支持共和党候选人兰登,在任总统罗斯福仅获得43%的支持率。但两周后的实际投票结果却是,罗斯福以61%的得票率成功连任。

预测失败的症结在于,当时美国还处在严重的经济萧条后期,只在电话用户和汽车拥有者中进行调查,等于排除了穷人,而穷人恰恰是罗斯福的新经济政策的支持者。

如今,一张问卷,若干问题,笔尖勾画,鼠标轻点——进行一次调查,仿佛就是这样简单。上网浏览新闻到模仿,在一排“高兴/愤怒/难过/无语/搞笑……”的表情中选一个代表自己的感受,就完成了一次最简单的调查。

调查是如此简单,人人都跃跃欲试。某门户网站近日宣布一项调查结果,在《2014网民心目中的机场口碑榜》上,上海浦东国际机场在六个大型国内机场中排名垫底。上海机场方面随即给出一份相反数据:在国际机场协会公布的2013年度全球机场旅客满意度测评报告中,上海浦东国际机场在全球235家机场中排名第4位。

网站的调查显然不靠谱。这样的在线调查看起来方便,但容易掉入缺乏代表性的陷阱。哪些人参加了调查,这些人具有怎样的背景和特点,往往无从得知。参加调查者能不能代表机场使用者,尤其是旅客的意见,甚至能不能代表网民的意见,都要打问号。实际上,它更像一个供人表达不满的平台,从页面设置的“吐槽专区”就可见一斑。

调查其实是个技术活,需要科学严谨的态度,严格遵循一定的原则和程序,否则失之毫厘,谬以千里。在路上拉几个行人问几个问题,在网上随便发起一项投票提供几个选项,都难以称为真正的调查。有句话说,一个设计完好的问题本身,就包含了它的答案。那么,一个糟糕的调查,怎么可能得到反映社会现实的结果?我们对社会的了解如此之少,实在经不起太多糟糕调查的误导。