

《上海市医患纠纷预防与调解办法》今天上午公布

人民调解能否化解“医院里的战争”?



本报记者 宋宁华

本周一,因医患纠纷,齐齐哈尔一男子持铁棒砸死医生。这样因医患纠纷引发的恶性事件几乎已经不是“新闻”,据不完全统计,仅去年一年,全国各地的重大伤医案件发生近30起,在这些事件背后,是医患双方沉重的伤痛和阴影。

拿什么拯救你,医患纠纷?面对悲剧一声叹息的同时,人们也在寻找化解“医院里战争”的方式。今天上午,本市公布了首个关于医患纠纷调解的政府规章——《上海市医患纠纷预防与调解办法》(以下简称《办法》),并将于今年3月1日正式施行。《办法》里有哪些亮点值得期待,能为预防与化解医患纠纷带来什么变化?为此,记者采访了上海市医调办副主任商忠强及本市部分医患纠纷人民调解委员会(以下简称“医调委”)。

【案例一】

棘手索赔纠纷半月余化解

方老伯(化名)年近九旬,2005年,他因为左腹痛、便血到本市某三甲医院就诊,并动手术治疗。但手术后他出现声带变音、无法说话、无法喝水、手术部位疼痛等状况,方老伯认为是医院诊治有误,一次次跑医院和信访。去年11月,方老伯写信向徐汇区医调委求助,要求赔偿做肠镜摘除息肉手术的费用。

调解员在制定调解方案时充分考虑了老人的身体和家庭生活情况,主张以院方经济补偿为主。经过调解员的多次分析沟通,院方先后两次提高补偿费用,方老伯也做出了退让。双方最终就赔偿数额达成一致,于去年12月17日签订了人民调解协议书并进行司法确认。双方签订协议的当天,方老伯的女儿感慨地说:“我们因为这件事至少跑了几百次医院,现在终于解决了!”这时距离方老伯给医调委来信仅一个月左右。

亮点一

明确调解自愿调解优先原则

“在《办法》中,最大的亮点就是突出了人民调解的作用,并明确了调解自愿和调解优先原则。”商忠强表示。

医患纠纷人民调解的“威力”有多大?他摆出了一系列刚“出炉”的数字说话。自2011年8月本市全面推进医患纠纷人民调解以来,到2013年年底,全市各医调委共受理医患纠纷6784件,调解成功5555件,调解成功率达82%,涉及协议金额2.98亿元。3年来,全市医调委的医患纠纷调解数量和调解成功率都有了显著提高。



医患纠纷频发,不少医生习武防身

图IC

此次《办法》中的相关规定,无疑将让调解“如虎添翼”。相比其他民间纠纷解决方式,人民调解的优势之一是便捷性和高效性,纠纷当事人通过人民调解途径解决纠纷可大大降低维权成本。

● **调解费用政府“埋单”** 《办法》对此作了明确规定,医患纠纷人民调解工作所需运行经费、补助经费、调解员补贴经费和专家咨询费,由市区、县财政按照有关规定予以保障,不收取任何费用。这样不但可以减轻患者和家属负担,也可以避免医调委在经济上与医患双方发生利益冲突,保证医调委在经济上的独立;又可以使医调委拥有稳定的经费保障,能够顺利开展调解工作。

● **给调解时限定“规矩”** 2013年,全市各医调委平均每件纠纷的调解周期仅为24天。《办法》规定,医调委应当自医患双方当事人提出调解申请之日起的60日内调结。因特殊情况需要延长调解期限的,医调委和医患双方当事人可以约定延长调解期限;超过约定期限仍未达成调解协议的,视为调解不成。

● **调解协议的效力有保障** 对经人民调解委员会调解达成调解协议后,当事人可以在一定期限内共同向有管辖权的人民法院申请司法确认,经人民法院依法确认有效的人民调解协议具有强制执行效力。这就为当事人达成的调解协议提供了法律保障,避免当事人随意毁约的情况发生。

【案例二】

专家咨询意见确定责任方

洋洋(化名)是个活泼可爱的小男孩,在

他28个月的时候,也就是去年5月11日,因发热送到浦东新区A医院就诊,诊断为支气管炎。当晚20时许,洋洋的体温又升到39℃,家人转至浦东新区B医院挂急诊,医生开了退热药。次日上午,洋洋再次来到B医院急诊,被诊断为扁桃腺炎。可是,当天下午16时左右,洋洋四肢抽搐,高烧不退,第三次到B医院急诊,经抢救发现患儿病情危重,又送到A医院急诊。经A医院抢救无效,洋洋于当天18时左右死亡。洋洋一家人悲痛不已,十几名家属围堵医院要“讨说法”。

5月14日上午,新区医调委接到医院来电后,调解员立即赶赴现场。在调取有关资料并了解相关情况后,他们首先提出尸检请求,然后与医院就此事召开医患双方协调会。

6月,尸检报告出来后,新区医调委立即启动了专家咨询程序,与会专家通过对病历资料和尸检报告的分析,得出如下咨询意见:患儿所患的疾病实际上是重症手足口病;A医院接诊时,虽然患儿手足口病的症状尚不明显,但其对患儿的支气管炎诊断依据不足;B医院接诊时,患儿手、足及咽喉部已出现明显红疹,但其却将患儿误诊为扁桃腺炎,且抢救监护措施不力,延误最佳抢救时间。两家医院均存在对疾病重视不够和与患者沟通不足的问题,因此应分别对患儿死亡承担一定比例的责任。

在专家咨询意见的基础上,调解员根据人身损害赔偿的相关法律规定,列明补偿项目,计算出补偿的大致金额,形成了较为具体的调解建议。经调解员耐心说服,医患双方终于签订了人民调解协议书。

相关链接

2月16日 上海龙华医院急诊科一名医生被病人家属打伤,原因是住院部病房无床位,该病人被收治急诊。

4月26日 西安市第四医院产科三病区护士长李华到病房劝说陪床家属离开,却遭到产妇家属拳打脚踢,甚至被手提包和不锈钢饭盒砸得鲜血直流。

5月9日上午 武汉市第五医院心血管科医生任萌多次向一位疑似心梗患者的家属介绍病情和商讨最佳治疗方案,却遭到家属殴打,并被患者家属用水果刀刺伤左后腰。

10月21日 广州医科大学附属第二医院数名患者家属获知家人抢救无效死亡后情绪激动,群殴多名ICU医生,致ICU主任眼镜被打碎,鼻部撕裂伤,肾挫伤伴血尿,另有两名医生轻伤。

10月25日 温岭市第一人民医院3名医生倒在患者的刀下,耳鼻喉科主任王云杰当场遇害。

11月3日 广东三水一名女青年被捅14刀,不治身亡。没想到次日凌晨死者同居男友冲到医院打砸,并将该院外科副主任徐宝章打至颅脑损伤。

去年几起恶性医患纠纷事件

亮点二

确保医调委“老娘舅”专业性

商忠强表示,和一般的调解不同,由于医患纠纷的争议事项具有高度专业性,因此,医调委“老娘舅”不仅要有“古道热肠”,还要求具备一定专业知识,才能让调解双方心服口服,提高调解的成功率。

目前,本市相关部门组建了医患纠纷人民调解咨询专家库,包括医学、法学、法医等专业的专家近千名,其中医学专家库细分为43个专业,有800名专家。《办法》中确定了专家咨询在医患纠纷处置中的条件和作用。

——几种情况必须启动专家咨询情况。在《办法》中明确规定了几种医患纠纷应该启动专家咨询程序,包括预估赔付金额超过10万元;患者已经死亡的;双方对争议事实存在重大分歧等。同时,咨询专家应根据回避原则,从专家库中选取,确保专家咨询公平公正,成为医患纠纷调解成功的“助推器”。

——确立专家咨询意见书作用。在《办法》中明确了几种医调委可以征求咨询专家意见的事项,要求咨询专家根据独立、客观、公正的原则提供意见,并在咨询意见书上签名或盖章。专家意见书是调解的参考意见。

“尽管上海的医患纠纷调解已经初现成效,但仍面临调解员流失率高、难招到专业医患调解员的最大难题。”有关负责人透露,在医患纠纷调解岗位上工作5年以上的不到三成,收入偏低、没有职业上升通道都成为难以留住优秀调解员的重要因素。如何为调解员建立专业化和职业化上升通道已经成为当务之急。

南京银行

BANK OF NANJING

上海分行

Shanghai Branch

上海分行特供理财火热销售

额度有限 欲购从速

储蓄存款利率全面上浮10%,无“起始金额”限制

定期储蓄存款 (整存整取)	基准利率(%)	上浮后年利率(%)
五年	4.75	5.225
三年	4.25	4.675

微信扫一扫 更多惊喜 等着您

网点名称

地址

理财热线

网点名称

地址

理财热线

分行营业部	徐家汇路518号	24198885	普陀支行	长寿路59号	60566959
浦东支行	世纪大道787号	68878922	虹口支行	同丰路631号	60568358
徐汇支行	南丹路80号	61950651	静安支行	新闻路951号	61761528
杨浦支行	国顺东路260号	61855916	张江支行	张江路605号	60876558
淮海支行	西藏南路228号	61970808	北外滩支行	东长治路760号	60250728
长宁支行	延安西路1358号	61970906	嘉定支行	白鹤路399号	60672811

微信号: shnjcb

产品	期限	起始金额	预期年化收益率	募集期	销售渠道
聚富1401(8)上海特供	146天	10万	6.42%	20140220-20140225	柜面和网银
聚金1401(8)	63天	100万	6.25%	20140219-20140225	柜面和网银
		30万	6.2%		柜面和网银
		5万	6.15%		网银
聚金1401(8)财富管理客户	182天	5万	6.45%	20140219-20140225	柜面和网银
聚金1401(8)金卡、白金卡客户		5万	6.4%		柜面和网银
聚金1401(8)账户金客户		5万	6.4%		柜面
聚金1401(8)普通客户		5万	6.35%		网银

以上产品均为2014年2月26日起息。

理财非存款,投资需谨慎。本理财产品不保证本金和收益,您的本金可能会因市场变动而蒙受重大损失,您应充分认识投资风险,谨慎投资。