

创新社会管理,探索医疗纠纷处置新机制

To Innovate Social Management and to Investigate a New Mechanism to Handle Medical Dispute

GU Guang-ming

顾广明 (姜堰市卫生局,江苏 姜堰 225500)

摘要:全文介绍了江苏省姜堰市从构建和谐社会的需要出发,积极探索和创新医疗纠纷防范和处置的新机制、新思路。姜堰市医疗纠纷处置模式:集中处置克服了医疗纠纷多头管理;统一尺度杜绝了医疗纠纷赔偿或补偿标准不一、攀比要价的行为;规范运作;构建和谐。

关键词:医疗纠纷;处理模式;医院管理

中图分类号:R197 **文献标识码:**C **文章编号:**1004-0242(2012)06-0425-03

医疗纠纷泛指患者与医疗机构或医务人员在形成了法律关系的基础上,就医疗法律行为的需求,采取的手段、期望的结果及双方权利义务的认识上产生分歧,并以损害赔偿为主要请求的行为^[1,2]。医疗纠纷处置涉及面广、工作量大、特殊性较多^[3,4]。如何化解困扰医患双方的这一矛盾?近几年来,江苏省姜堰市从构建和谐社会的需要出发,积极探索和创新医疗纠纷防范和处置的新机制、新思路,不断加大依法处置力度,为创建“平安医院”、构建和谐新姜堰保驾护航,取得较好的法律效果和社会效果。

1 政府主导,创新调解运行模式

一是搭建机构,形成合力。过去每当医患纠纷发生后,通常是由卫生主管部门或相关部门配合处理,在医疗纠纷处理中难以把握客观性、公正性和全局性。针对医疗纠纷形势的复杂性和严峻性,2008年8月,姜堰市政府常务会议讨论通过了《姜堰市医疗纠纷处置预案》,成立了由市信访、公安、卫生、司法等部门组成的市医疗纠纷处置工作领导小组,下设处置中心,处置中心由市信访局牵头,同时设立有法律顾问、医学专家等参加的专家咨询组,聘请专职调

解员。确保医患纠纷发生后的第一时段有人牵头有人问事,增强了医患纠纷处置组织协调能力和通力协作作用,增强了公信力,获得了群众的认可,改变了过去由卫生行政主管部门单一处理医疗纠纷的局限性。

二是建章立制,依法调处。以《医疗机构管理条例》、《医疗事故处理条例》、《治安管理处罚法》、《执业医师法》等相关法律法规为依据,坚持公正、公平的原则,本着维护医患双方合法权益和社会稳定的目的,市医疗纠纷处置中心定期召开工作例会,就规范处置程序、病案分析专家库的建立、医疗责任保险金的支付程序、处置中心活动经费的筹措等形成一致意见,先后制定了《关于进一步规范姜堰市医疗纠纷处置工作规定的通知》等系列文件和工作程序,建立了医疗纠纷病案分析专家库和病案分析制度。与此同时,各医疗机构按要求相继建立健全了医务人员医疗安全学习教育制度、医疗质量监控和评估制度、医患沟通制度、安全责任制度、防范和控制制度、医院投诉管理制度以及医务人员违法违规行为公示和责任追究制度等医疗安全防范制度。医疗纠纷报告制度规定:发生医疗纠纷后,应当迅速启动医疗纠纷处置预案。非死亡纠纷的,应当在纠纷发生24小时内按规定逐级向所在地镇政府、公安机关及卫生行政主管部门和市医疗纠纷处置中心报告;死亡医

收稿日期:2012-04-09

E-mail:JYWSJYZK@126.com

疗纠纷的,应当在2小时内向上述机关报告,不得瞒报、缓报和谎报。

三是统一参保,化解风险。过去几年,为保障医疗机构经营风险和提高赔偿能力,姜堰市各级各类医疗机构参加了医疗责任保险,但多为单个保险,保费低、赔偿少,难以起到真正的抗风险作用。针对这一现象,市卫生局经多方调研、论证,开始探索以市为单位的一揽子医疗责任保险,全市各级各类医疗机构包括村卫生室、城市社区卫生服务站统一参加医疗责任保险,并确定由阳光保险公司来统一承保。这一新的探索彻底改变了过去医疗机构单一参保、单独理赔、单独抗风险的现状,扩大和提升了理赔范围及能力,提高了理赔和风险保障水平的能力。

2 掌握工作主动,把握调解“三个环节”

一是及时搜集信息。市医疗纠纷处置中心注重加强与各个医院的沟通,在医院的医生、护士中选择部分人员作为信息员,对他们进行培训指导,要求他们发现就诊患者中有生命危险或其它意外,有苗头、迹象显示可能引发“医闹”事件的,及时向中心报告,及早采取沟通和防范措施。2009年以来,市医疗纠纷处置中心共接报此类信息110余条。对可能发生的医疗纠纷市医疗纠纷处置中心提前介入,对已经发生的医疗纠纷,在接警后立即介入,第一时间组织调查,第一时间掌握家属诉求,并通过各种有效手段,了解患者家庭的社会背景和社会关系,确保处置时能有的放矢。

二是强化初期处置。医疗纠纷在开始之初,大多仅限于患者的少数亲人参与,随着事态的发展、影响力的扩大,引起周围区域或利益相关者的心理共鸣,往往会使规模越来越大。因此,市医疗纠纷处置中心十分注重此类纠纷的初期处置工作,只要发现患者家属采取过激手段的,均及时调派人员特别是公安力量震慑“医闹者”,从而保障医疗机构的正常秩序。

三是坚持按标准赔偿。绝大多数的医疗纠纷最终都会走上医患双方沟通、调解的道路。因此,在调解过程中,市医疗纠纷处置中心始终把握法律规定的标准,该赔偿的依法赔偿,不该赔偿的坚决不赔,走出了“大闹大解决,小闹小解决,不闹不解决”的怪

圈,遏制了相互攀比、漫天要价的现象。

3 确保处置得力,用好调解“三种手段”

一是说理执法,贯穿全程。医疗纠纷发生后,由于患者一方情绪激动,加之对有关医疗规定不了解,维权意识非常简单,闹事成了他们解决问题的唯一途径。针对这一情况,市医疗处置中心坚持把说理执法贯穿于整个医疗纠纷处置的全过程,本着合情、合理、合法的原则,在查明事实、分清责任的前提下,全力做好患者一方的思想工作,积极引导他们走调解或诉讼的途径。据统计,仅2010年全市发生的61起医疗纠纷中,经做工作最终未予补偿的就有15起。

二是依法打击,依法稳控。医疗纠纷发生后,对那些不听劝阻、严重影响医院医疗秩序、严重侵害医务人员权利的,市医疗纠纷处置中心坚决予以打击,毫不手软。几年来,市公安部门在处置“医闹”事件中先后治安拘留16人。对停尸要挟的,坚决强制移尸,依法快速处置。2010年9月,一产妇在医院分娩时死亡,死者亲属从医院四楼一直砸到一楼,见人就打,并抢走处警民警的摄像机。事件发生后,公安部门组织治安大队及周边派出所的民警、辅警80余人,依法强制将尸体送入殡仪馆,并将为首的5名闹事人员依法予以治安拘留,恢复了正常的医疗秩序。

三是加强沟通,以情动人。针对医疗纠纷发生后,一些医疗单位与患者及家属沟通不够,导致患者一方误认为医院不重视,只有大闹才能引起重视、才能解决问题的现象,市医疗处置中心及时做好沟通协调工作,小的纠纷直接让当事双方到驻院调解室进行协商,大的纠纷为了避免影响正常的医疗秩序,则安排到中心的处置点进行调解,耐心听取患者家属的意见,需要医生出面解释的,立即到场解释,需要院领导答复的,立即协调院领导到场。并与院方协商由医院先行垫付有关鉴定费及尸体保管费,从而使患者一方既感受到处理事件的真诚,也让他们没有闹事的借口和诱因。

4 强化源头管理,落实调解“三项措施”

一是加强内部防范。近年来,市卫生部门多次组织对全市医院的内部治安防范情况进行全面摸底,

排查各类防范漏洞和治安隐患。通过人防、物防、技防措施的落实,既加强了医院内部安全防范,减少了案件的发生,又为处置医疗纠纷时固定证据起到了重要的作用。

二是强化工作指导。在日常工作中,市卫生部门会同市医疗处置中心根据有关要求,及时做好对医院医务科、保卫科的工作指导,专门讲解与患者及家属沟通的方式方法,并通过他们给全体义务人员灌输这样一个理念:医疗纠纷发生在医院,医院、医务人员都要有尽量减少纠纷、维护社会稳定的大局意识,对患者的合理要求要减少对抗情绪,确实属工作失误对患者造成损害的,该道歉的要道歉,该赔偿的要及时赔偿,防止因此而酿成群体性事件。

三是及时通报情况。对处置的每一起医疗纠纷,市医疗纠纷处置中心都及时向有关部门进行通报,必要时及时召集相关专家进行讨论,分析医院及当事人责任,同时督促医院采取积极措施,以最快的速度整改到位。

5 加大宣传教育,营造良好工作氛围

一是定期发布情况简报。市医疗纠纷处置中心每季度出一期简报,按时报送市委市政府及相关部门负责人,通报医疗纠纷处理情况及相关信息。市委、市政府主要领导高度重视,每期必看,并作亲笔批示,给予处置工作的具体指导。

二是统一制作宣传标牌。市处置中心将医疗纠纷的有关处置程序、处置权限、责任追究等规章制度制成标牌,在医院医纠处置室明显位置进行张贴宣传。通过这一宣传形式使投诉病员或家属对医疗纠纷处置中心有了认识和了解,普遍感到维权有了保障,维权有了依靠。

三是建立医疗纠纷新闻发言人制度。市医疗纠纷处置中心对发生较大影响的医患纠纷及时通过有关媒体发布相关情况通报,坚持正确的舆论导向,客观、公正报道,既澄清了事实真相,又教育了群众,影

响了社会。2010年6月,鉴于一起烟雾病患者亲属与院方发生医疗纠纷后,网友在网站论坛上发布了形形色色的消息和评论。为此,市医疗纠纷处置中心及时在网上发布“关于某某患者医疗纠纷的情况通报”,把法律条文讲明,把事实道理说透,对纠纷的经过情况和处理过程进行了客观的报道,通报收到了明显的效果。

6 成效与体会

姜堰市医疗纠纷的成功处置主要得益于各相关部门和单位密切配合,各司其职。牵头部门能充分发挥其综合协调职能,在处理医患纠纷中起到桥梁和纽带作用;公安部门的震慑力,为依法处置医患纠纷起到了其他部门不可替代的作用。据统计,2008年至今,姜堰市医疗纠纷事件数连续多年呈递减趋势,调解终结的医患纠纷无一起反悔,履行协议率达100%,社会各界和政府对此都非常满意。上级卫生、公安等部门先后在姜堰市召开医疗纠纷处置工作现场会,推广该市的成功经验和做法。

姜堰市医疗纠纷处置模式主要解决了四大问题,集中处置,克服了医疗纠纷多头管理、凭个人主观意志办事的随意性的弊端;统一尺度,杜绝了医疗纠纷赔偿或补偿标准不一、攀比要价的行为;规范运作,解决了处理程序不规范、心中无数的问题;构建和谐,化解了医疗纠纷社会处理棘手的难度。

参考文献:

- [1] 田明.谈谈在当前形势下如何解决医疗纠纷[J].中国医药指南,2011,9(2):170-171
- [2] 高晓飞,周维燕,孙忠.我国医疗纠纷原因的Meta分析[J].中国医药导报,2012,9(6):160-162.
- [3] 马珍,马金丽,于凤伟.新形势下门诊医疗纠纷的原因分析及对策[J].黑龙江医药科学,2011,34(3):70.
- [4] 邓摇华,颜摇彬,杨摇昕,等.五个转变”在防范医疗纠纷中的应用[J].解放军医药杂志,2012,24(2):50-52.