

合肥市医调委年底前挂牌运行

让医患纠纷调解由“院内”走向“社会”

“年底前，合肥市医调委将挂牌运行并发挥实效。”这个从合肥市委中心组理论学习会议上传出的消息，如“一石激起千层浪”。即将挂牌运行的“医调委”能否使日趋紧张的医患关系顺利“破冰”？市场星报记者对此展开了探访。

■ 记者 李皖婷

样本 医患纠纷由“院内”走向“社会”

作为合肥市各县(市、区)医疗纠纷调解做得最好的“模范生”，肥西县医疗纠纷调解中心于2012年12月正式揭牌运行。成立以来，医调中心共调解结案54起。案件受理率、调解成功率以及赔偿到位率均达到100%。

受理的案件中，患方索赔总额10972377.82元，实际赔付3582660.6元，赔付率为35.36%。个案索赔金额最高为100万元，实际赔付20万元，结案时间最短为一天半，最长为30天。发生患者死亡的医患纠纷11起，均未发生“医闹”现象。

据了解，肥西县医疗纠纷调解中心从合肥市大医院和县内县级医院选择了150名具有丰富临床经验的专家、病理、护理等专业人士组成专家库，在发生重大、复杂医患纠纷时，医患纠纷调解委员会在特聘技术顾问的指导下，聘请3~5名与医疗

纠纷所涉及的专业相关联的医学专家组成医疗责任听证、分析、论证小组，提出责任认定意见，供调解中心参考，这也帮助医患纠纷由“院内”走向“社会”。

其实早在2011年，合肥市包河区就率先在医院最多的芜湖路街道成立了芜湖路街道医患关系联调中心，调解效果显著，这个医患关系联调中心就是现在包河区医调委的“前身”。

一般来说，一起医患纠纷抵达区医调委，工作人员就会从专家库中找出3名人民调解员，一位医疗专家、一位法律专家、一位司法或卫生行政部门负责人，运用各自的专长，进行调解工作。

短短两年时间内，合肥市各县(市、区)的医调委已全部成立，但市级层面的医调委仍然空缺。据了解，2013年，合肥市各县(市、区)调解了234例医患纠纷，调解成功率高达90%以上。

案例 解决医疗纠纷不再靠“蛮力”

2013年3月，患者李磊(化名)在肥西县医院住院治疗期间意外死亡，医患双方到肥西县医疗纠纷调解中心申请调解后，医调中心立即组织医患双方开展调解，于次日上午就促成双方达成协议，由医院赔偿45000元。

事后，李磊的家属对医调中心的调解员说：“没有医调中心之前，像这样的医患纠纷，找卫生局处理信不过，首选是‘闹’，万不得已再去打官司。现在这个纠纷在医调中心申请调解，不到半天就达成和解协议，既公正，又省时省力，我们全家人都很满意。”

无独有偶。2013年4月6日，患者吴军(化名)在肥西县某中心卫生院观察期间突发意外抢救无效死亡，死者家属认为是卫生院诊断有误治疗不当导致患者死亡，与院方发生纠纷，在医院门口烧纸，要求院方赔偿100万。在医院所在地乡镇政府、县卫生局、当地公安机关耐心劝说和引导下，医患双方申请医疗纠纷人民调

解。医调中心接到双方申请之后，迅速邀请有关专家开展专家听证咨询工作，最后明确医疗机构存在明显过错，按照《安徽省高级人民法院关于审理医疗纠纷案件若干问题的指导意见》规定，判定医院要承担主要责任。经过连续两天的协调，医患双方于2013年4月9日上午在医调中心主持下签订了20万元的赔偿协议。

“医调委作为独立于医患双方的第三方中立性调解机构，在很大程度上，可以消除以往患方对医方的解释和医学鉴定的不信任，所以医患矛盾能够比较快速地解决，调解结果社会认可度和患方认可度大大提高。”合肥市卫生局相关负责人说。

该负责人透露，调解不成功的，多数还是因为医方的赔偿金额达不到患方的心理预期，这时后者就会选择打官司，不再接受调解，“如果真的碰到这种情况，我们也没办法。”

观点 “医调委”对医患双方都是好事

“医疗纠纷主要集中在骨科、外科、急诊这些科室，其中手术类的纠纷较多，也有一些投诉是因为医护人员的服务态度引起的。”长丰县医调委主任杨道利表示，在医调委成立前，卫生行政部门的调解常常受到患者的质疑，认为卫生部门会“袒护”医院，常常使调解无法有效进行。

与此同时，诉讼解决医疗纠纷虽然是最佳选择，因为法律规定的程序严格而复杂，诉讼时间较长，因此患方多数不愿意走司法途径来解决医疗纠纷，于是便“闹”。

“虽然医院有处理医患调解的部门，可由于病人认为自己知情少，自认为存在

很多不公平的地方，不信任感就此产生，致使随后的调解工作受到影响，如果能由第三方仲裁，则能够消除这一误解，让整个事件得以更为理性地解决。”省城一三甲医院的医生说。

多数接受采访的医生都表示，现在很多患者都认为“小闹小赔、大闹大赔”，医患纠纷的处理难度也在变得更大。

“患者能接受的解决方法就只是双方谈，谈上一个月的情况是很常见，更长的也有。什么时候谈好什么时候为算，白天黑夜地谈。”合肥市一家医院的相关负责人表示，成立市级层面的医调委，“对医院对患者都是好消息”。

合肥医患纠纷处置办法
明年元旦起实施

合肥市政府第40次常务会日前原则通过《合肥市医患纠纷预防与处置办法(草案)》，《办法》将于2015年1月1日起正式实施。

据了解，作为专业调解医患纠纷的群众性组织，市、县(市)区医调委接受市、县(市)区司法行政部门的指导。目前，合肥市医调委办公场所已完成装修，相关办公设备设施已全部到位，调解员正在选聘中。



医调委为第三方调解组织

《办法》明确引入医患纠纷人民调解委员会作为独立于医患双方的第三方调解组织。

免费



医调委免费调解

医调委在卫生行政部门和司法行政部门的指导下建立医患纠纷人民调解咨询专家库，为医患纠纷的调查、评估和调解提供咨询。在调解医患纠纷中，医调委不会收取任何费用。

赔偿2万元以上
不得自行协商解决

医患纠纷发生后，双方可寻求自行协商、申请人民调解等5个途径解决。值得注意的是，患者若要求赔偿2万元以上，公立医疗机构不得自行协商解决；其他医疗机构可设定不得自行协商解决的赔偿限额。



医调委3个工作日内要有审查答复

医调委在收到调解申请后，3个工作日内审查答复，指定或由医患双方选择调解员进行调解，患方可以委托其近亲属、律师或者基层法律服务工作者参加医患纠纷调解。



30个工作日内调结

医调委则应当自医患双方提出调解申请之日起的30个工作日内调结，鉴定和责任评定期间除外。因特殊情况需要延长调解期限的，医患双方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。调解协议书可以作为医疗责任保险理赔的依据，并可以依法向人民法院申请司法确认。



医患纠纷5种解决方式

1. 自行协商；
2. 申请人民调解；
3. 向卫生行政部门提出医疗事故争议处理申请；
4. 向人民法院提起民事诉讼或申请本市仲裁机构仲裁；
5. 法律、法规、规章规定的其他途径。