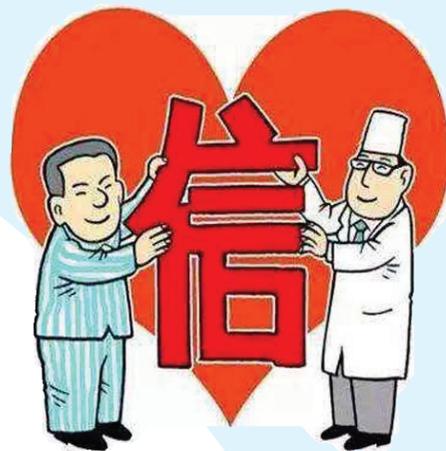


构建“缓冲带” 促进医患和谐

——医疗纠纷信访问题专业化解的“山西探索”



今年,省委提出开展“零上访、零案件、零事故”单位创建工作,各级各部门多措并举,着力化解矛盾纠纷。省信访局针对医患纠纷这个棘手的社会矛盾,支持省医疗纠纷人民调解委员会(以下简称省医调委)创新建立了医疗纠纷信访问题专业化解机制,为医患纠纷这一“顽症”开出了良方,走出了“山西模式”。那么,山西省医疗纠纷信访问题专业化解的工作如何能得到“高分”?记者对此进行了深入采访。

关键词 协同治理

由司法部门、信访部门、人民调解部门等多方面力量全面参与、协同治理涉医信访工作,攻坚化解医患信访矛盾纠纷

近年来,我省在医疗卫生事业发展迅速、医疗服务和技术水平大幅提高的同时,医疗纠纷也在逐年增多,不少成为信访问题。信访部门在处理这些“医患纠纷”的信访案件时因涉及较强的专业性,处理过程中稍有不慎极易激化矛盾,演变为恶性事件。

“这次联合协调办案,事情大家都清楚了,咱们就简化流程,给患者提供便捷服务,尽快帮助他解决问题。”前不久,省信访局组织的一次“武某信访案件专题协调会”上,来自太原市卫健委、省医调委、省残联、省民政局等相关单位负责人共同参与调解,使纠缠一年之久的案件妥善解决。

“这种协同治理的方式已经是常态化。”省信访局副局长侯永霞介绍,2012年,我省创新建立医疗纠纷信访问题专业化解机制,组建了由司法部门、信访部门、人民调解部门等多方面力量全面参与、协同治理涉医信访工作的强大队伍,特别是充分发挥省医调委化解矛盾专业优势,攻坚化解医患信访矛盾纠纷。

在传统观念中,人们常常将处理矛盾与“和稀泥”“婆婆妈妈”“老娘舅”等形式和场景联系在一起,这是对人民调解员亲和性的认可,也是对其专

业性存在疑虑的表现。比如省医调委主任韩学军近期参与的一起纠纷中,张某的丈夫几年前在某医院输液两天后突然死亡,张某多次上访要求医院承担赔偿责任。

在调解会上,韩学军表示:“调查发现,死者与该医院中医科某医生是好友,所以在没有挂号、检查、诊断的情况下,将10%的氯化钾融入5%的葡萄糖注射液给死者输液,为其缓解乏力的症状。分析认为,医生首先违反了医疗卫生相关法律法规和规章制度,依法应当承担医疗事故责任。”经过不断地协调,最终院方表示愿意向死者家属道歉,一次性予以15万元补偿,并在律师的见证下,签订协议完成了此次调解。

“从这个纠纷调解过程中可以看出,我们有严格的调解‘八步法’,即调解前,对纠纷进行严格甄别、认真调查事实材料;调解中,有专家参与质证、权威评估鉴定、调解共识达成;调解后,签订协议,建议司法确认,并定期回访反馈。”侯永霞介绍。

医疗纠纷具有很强的专业性,不同于一般的邻里纠纷,对于医疗行为是否存在过错的判定尤为关键。记者了解到,在这支调解队伍里,一线调解员大都来自卫健、信访和司法行政部门退休干部,都是法律或医科管理大专以上学历;调解联络员主要来自全省435家二级以上医疗机构的医务人员、社区工作者和法院系统的志愿者;还建立了由医学专家、法律专家、医院管理专家等组成的160余人的医疗纠纷调解专家库。“可以说我们的队伍政治可靠、思想稳定、业务精良,专业性强。”韩学军说。



关键词 源头防范

变“事后调解”为“早期预防”,降低医疗纠纷发生率

“在医院的纠纷现场,医护人员是医疗方面的专家,却不是解决冲突的沟通专家,患者又经常处于严重的医疗信息不对称状态,所以他们往往是越‘解决’,分歧越大。”采访中,一位医院医务部处理医疗纠纷工作人员的话,既说出了患者方面的困境,也道出了医院的无奈。

“这种情况不是个例。在医患双方有了矛盾的时候,如果能在第一时间、第一现场由第三方去调解,既解决了因医疗纠纷给医院带来的麻烦,又为患者公平、公正解决医疗纠纷带来极大方便。”韩学军说,基于这样的考虑,省医调委从2012年开始,选派优秀的人民调

解员进驻医疗机构建立工作站,接待投诉、转办投诉和处理投诉。

快速处置医疗纠纷只是第一步,如何提前介入矛盾,做到风险防控才是根本。过去,我省处理医疗纠纷是“以事发后调解”为主;如果把“关口前移”,以增强防范意识为主,开展纠纷苗头排查、小微摩擦调和、突发矛盾应对等防范援助工作,是否就能早期预防纠纷,降低医院投诉发生率?

“根据省医调委案例大数据分析,医疗纠纷信访问题大都与手术相关,所以‘术前谈话见证机制’应需而生。”韩学军解释,就是在手术前,调解员将组织手术医生、医务科工作人员及患者、患方家属到

场,共同听取手术医生对患者疾病情况、手术方案、术中可能出现的风险及其替代方案等情况的告知,患者、患方家属也可向在场医生进行询问,最后签字确认。

前不久,省医调委某市工作站接到一起投诉:刘先生带其母亲到某医院做胃镜检查,主治大夫在诊断书上错将“易位”写成了“异物”,刘先生要求改正,但该名大夫始终觉得,真实情况患者都了解,改不改正无所谓。没想到刘先生带其母亲来到省级医院再次检查,并以此投诉,要求医院赔偿其误工费、治疗费、交通费、精神损失费等10万余元。

该工作站工作人员无奈地说:“该纠纷事实清晰,责任明确,争议不大,虽然很快得到了解决,但反映出医院核心制度没有落实到位,在管理上有死角,应当引起医院及医务人员的高度重视。”

“医院在全院大会上对这名大夫进行了通报,同时分析出现纠纷的原因,并进行了整改。”韩学军表示,一个案例远胜过一沓文件。近些年,省医调委经常采用“以案释法”方式帮助医院做好医疗纠纷风险防范工作,来提高一线医务人员“强责任、防事故”意识,把矛盾遏制在源头,促进全省平安医院建设。



关键词 “智慧”助力

大数据时代,“信息化+专业技术”促进调解
使信访医疗纠纷问题达到“事心双解”

2月24日,省医调委接到某医院一起紧急报案。调解员迅速到达现场及时控制了事态的发展:“医患双方反映的情况我们都了解清楚了,现在是疫情最为严重的时期,根据防控要求,咱们通过‘HAS调解平台’进行线上调解。”随后,该案件顺利完成了线上报案、审核受理、调查取证、质证调解、达成调解等全部流程,并赢得医患双方一致好评,纠纷就此得以圆满化解。

这只是省医调委在今年疫情防控期间成功调解的近千起医疗纠纷的一个缩影。疫情期间,“HAS调解平台”做到医患双方、调解组织、专家远距离对接沟通,分析、协商化解矛盾,实现了疫情期间医疗纠纷化解不出门、不停步、不延误,也为多元化化解纠纷打下了良好的基础。

在韩学军看来,大数据时代下,“HAS调解平台”将所有信息整

合分析,既能有效地帮助我们调解员迅速掌握纠纷中的重点信息,也能有效地甄别案例的疑难点,对调解工作有很大的辅助作用。

记者还了解到,“HAS调解平台”的“用处”不仅如此。每一起调解完的纠纷,该平台会自动收集汇总基础数据,向政法部门、司法行政部门、信访部门、卫生行政部门及医疗机构预测预警预报纠纷情况,使各部门准确对形势分析研判,及时准确地处置医疗纠纷信访突发事件和医疗纠纷舆情。

如今,“HAS调解平台”已经深深扎根在医疗纠纷调解工作中,成为医疗纠纷信访问题专业化、解主要力量,越来越多

的医疗矛盾纠纷案件达到“事心双解”。据统计,2019年以来成功解决医患纠纷2150件,息访群众11109人,协调赔偿金额10663.79万元。全省医疗纠纷患方上访量均下降90%以上,医疗纠纷信访矛盾调解成功率和患方医方满意度均达到90%以上。

(闫书敏)

据《山西日报》