

“战场”转入医调中心 “医闹”纠纷妥善化解

我市实体化运行“第三方”医患纠纷专业调解

□本报通讯员 邹道海

发生医疗纠纷之后,以往大多是在医院拉横幅摆花圈,或是去法院打官司。而在兴化市,从医卫等部门退下来的4名专职调解员,2012年3月份起,将医患纠纷的“战场”从医院转入了医患纠纷调解服务中心,用法律和医疗的专业知识,用真情和人格的感召魅力,为医患双方开展调解服务工作,最终一起起纠纷成功调解。

今年以来,我市医患纠纷调解服务中心共受理调解医患纠纷24件,调解成功率达83.3%,协议履行率达100%,得到了医患双方及患者家属以及医务人员的一致认同。

“医闹不是解决纠纷的办法,只有依法调解”

实行医患调解,既有上级要求,又有业内需求,更有患者诉求。

2009年10月,我市出台医患纠纷应急处置预案,建立医患纠纷人民调解委员会医学、法学咨询委员会,以及专家库,完善专业调解组织工作机制。2014年1月,医患纠纷调解服务中心实行实体化运行,医患矛盾纠纷得到了妥善化解。

专职调解员杨荣森接待了百余件医患纠纷咨询及申请调解案件,他说:“无论双方或求情暗示,或发泄怨恨,但我的原则是:医闹不是解决纠纷的办法,只有依法调解。”

“医患纠纷服务中心隶属市社会管理服务中心,由市司法局主管,对医患双方来说是纯粹的‘第三方’,办公经费由市财政支付,为双方免费调解,患者无需担心幕后操纵。”杨荣森说,调解工作比较艰辛,既要耐心细致,又要合情合法。几年来,他业余阅读了5000多份医患纠纷判决书、10000多本医学专业电子书籍,作为开展调解的参考依据。

远嫁兴化的外地女子张某,2009年4月因“人流术后间歇性下腹痛2月余”收住上海一家医院治疗,建议行开腹取环术。同年5月,患者在我市某医院治疗时被诊断为

节育环外游,29日行剖腹检查时未发现金属异物。患者认为因此造成其粘连性不完全肠梗阻,为此双方发生争议。张某先选择了诉讼途径,先后经泰州和江苏省医学会,以及南京金陵司法鉴定所鉴定,一审判决后,因后续治疗问题得不到解决,多次去医院哭闹,还意欲跳楼。后来,双方被引导到医患纠纷调解服务中心进行调解。调解员通过调阅病历资料,认真分析案情,医患双方经调解达成协议,张某获一次性后期治疗赔偿费用3万元。

“这起纠纷经三度鉴定后判决仍未解决,可见纠纷的复杂性和调解的艰难性。综合分析发现,患者虽在前期判决已获兴化、上海医方的医疗赔偿,但后续治疗费用成了问题的焦点。调解过程中,找到了问题症结和解决路径,没有因为医闹而满足其无理要求。”通过调解员的耐心疏导,关键人的细致开导,这起纠纷得到了妥善化解。

“调解不是调低患者的要求,而是依据依法”

“调解不是调低患者的要求,而是依据依法。”调解员孙如兰说,调解既不偏袒一方,也不压倒一方,合理合情、依据依法是医患纠纷调解成功的关键,“摸事实、分责任、定赔偿”的“三部曲”是我们调解的工作原则,既不和稀泥,也不压低患者的合理要求,是取得信赖的基础。

2013年1月,60岁的患者顾某在某乡镇卫生院外科门诊行大隐静脉高位接扎+剥离术,术中误伤股动脉,后去上海中山医院行人工血管替代手术,因此医患双方产生医疗事故赔偿纠纷。专职调解员说,调解过程中严格按照伤残赔偿标准及后续终身服药的实际情况进行调解,因手术失误构成顾某八级伤残,卫生院一次性赔偿顾某23万元,使得实际赔偿远高于患者索赔金额。

“调解过程,不仅是化解矛盾的过程,更是为双方沟通维权的途径。”专职调解员说,调解时并没有将患者的要求往低调,而

是依据标准不打折扣。责任认定和赔偿数额是医患双方争议的焦点,对此,医患纠纷调解服务中心建立了相关工作机制,坚持公平公正公开原则,充分发挥人民调解的积极作用。

“对特殊患者引导依法维权,提供法律援助”

“医疗纠纷调解服务中心实体化运行,已成为医患双方沟通协商解决医疗纠纷的良好平台,有效完善了医疗纠纷处置机制。”市司法局副局长陈福东说,正确引导、高效运作、依法处理是医患纠纷处置原则,对部分年龄较大、行动不便、缺乏医学和法律知识的特殊患者,引导其依法维权,提供法律援助。市、乡两级调处平台,为患者提供咨询、调解及后续维权等法律援助发挥了积极作用,化解了一大批纠纷隐患。

年逾七旬的患者胡某,因双膝关节疼痛,2009年5月,先后在我市一家医院行双膝关节置换术,自觉左膝术后疼痛不止,下肢肌肉萎缩,行走不便,与医方发生医疗纠纷。诉讼过程中,胡某对医学会鉴定存在异议,法院调解双方未达成协议。胡某撤诉后多次信访反映诉求,市委常委、政法委书记顾国平得知后,及时引导其到医患纠纷调解服务中心调处,调解员先后接受胡某咨询、与其沟通、调解三十余次,同时提供相关法律服务。胡某因行走不便且年事已高,未重新申请司法鉴定,最终接受了调解。调解员通过调阅相关资料及上海医院会诊意见,客观分析医疗过程中不足之处,针对胡某术后疼痛等实际情况,医方一次性补偿胡某2万元,同时给予司法救助,一起历时3年之久的医患纠纷终于成功化解。

“实行立体防范全覆盖,坚持源头治理”

“医疗机构通过抓质量、抓培训、抓管理、抓沟通等措施,不断提高业务水平和职

业素养,实现了立体防范全覆盖,坚持源头治理医疗纠纷的发生。”市卫生局副局长许琳说。

2009年以来,我市发生医疗纠纷例数总计347件,与实行医患纠纷调解服务中心实体化运行、实行立体防范前相比有所下降,同时赔付金额也逐年递减。

许琳介绍说,卫生系统定期邀请上级医疗事故鉴定机构权威人士及专家举行医疗纠纷案例分析会,对典型病例逐一分析存在的医疗缺陷,定期委托上级医疗机构对相关人员进行专业培训,不断提升医疗人员的业务及道德水平和医疗服务质量,同时将医疗纠纷发生及处置情况与等级评审和绩效考核挂钩,予以奖惩。

为实现医疗风险共担,2013年起,我市563家医疗机构全部参加了医疗责任保险,其中包括512家农村卫生室,实现城乡医疗机构保险全覆盖,赔偿执行率100%。

市委政法委副书记、综治办主任马红专说,2013年打造了一批专业调解平台,包括医患、交通事故、劳动争议、土地承包、婚姻家庭、环境保护、社会救助和拆迁补偿八大专业调解服务中心,为受理者提供法律咨询建议,畅通纠纷解决途径,做到人民调解、行政调解、司法调解的无缝对接,努力做到定纷止争,案结事了,去年以来共调处各类专业性矛盾纠纷180多件。马红专说,为维护正常医疗秩序,特殊案例可引导通过法律途径解决,对医闹、伤医暴力犯罪行为坚决打击,保障医务人员和就诊患者的人身财产安全。

服务三农 合作共赢

聚焦

江苏银桥 江苏农贷

兴化市银桥信用担保有限公司
电话:0523-83242555 83243555
兴化市百发农村小额贷款有限公司
电话:0523-83152808 83223158

体质包括哪些方面

体质顾名思义是指人体的质量,是人体健康状况和对外界的适应能力。它是在遗传性和获得性基础上表现出来的人体形态结构、生理功能和心理因素的综合的、相对稳定的特征。在不同的环境中,不同人的体质会有明显的个体差异和阶段性,体质应包括以下五个方面:

1. 身体形态发育水平,即体格、体型、姿势、营养状况以及身体成分;
2. 生理功能水平,即机体新陈代谢水平与各器官系统达到的工作效能;
3. 身体素质和运动能力的发展水平,即速度、力量、耐力、灵敏柔韧等素质和走、跑、跳、投、攀登、负重等身体活动能力;
4. 心理素质发展水平,即人体的本体感知能力、个性特征、意志品质等;
5. 对内外环境的适应能力,包括对自然环境、社会环境、各种生活紧张事件的适应能力,对疾病和其他有碍健康的不良应激原的抵抗能力等。

健康小贴士

市城管局竞赛评比连获佳绩

本报讯(特约通讯员 陆 张)近日,市城管局在泰州市城管系统系列竞赛评选活动中,屡获殊荣,捷报频传。

城管执法大队英武中队中队长刘辉、环卫处路段长李长柏分别被评为泰州市“十佳城管卫士”和“十佳环卫工人”。在泰州市“城管人”系列征文活动中,该局组宣科报送的《青春,在路上》获得评委一致青睐并拔得头筹,斩获一等奖;环卫处报送的《生活变奏曲》获得三等奖。在泰州市法规知识竞赛中,该局获得“优秀组织奖”,城管执法大队违章处置室唐勇获得优胜奖。多

项殊荣,充分展示了市城管队伍风采,体现了我市城管部门在规范队伍建设、推进依法行政、打造学习型机关方面的积极建树。

兴化市政府采购定点企业

印刷行业协会副会长单位

兴化市楚水印刷厂

业务部电话:83315678 83221189
手机:13801479383 QQ:37340736

“我的家风”征文比赛获奖公告

为进一步培育和践行社会主义核心价值观,弘扬中华民族传统美德,大力倡导知荣辱、讲正气、作奉献、促和谐的良好风尚,市委宣传部、市文明办、市新闻信息中心于5月份起在全市组织开展了“我的家风”征文比赛活动。经过专家评审,共评选出获奖作品30篇,现将获奖名单公布如下。

- 一等奖:**
《不忘母亲的朴素家训》(作者:朱秀坤)
- 二等奖:**
《在父母的田间行走》(作者:郑刘根)

- 《家风若甘霖》(朱道璇)
《父亲的口头禅》(作者:颜国强)
- 三等奖:**
《送礼》(作者:孙安全)
《残疾人也不能吃闲饭》(作者:陆春龙)
《我很幸福》(作者:傅兰所)
《现场生日》(作者:袁天胜)
《爷爷是一座“山”》(作者:李一棟)
《半副对联》(作者:蒋保民)
- 优秀奖:**
《多做点又不会要你的命》(作者:徐连云)

- 《母亲的真经》(作者:张小平)
《我家三代的家风》(作者:仲文)
《我家传代不打孩子》(作者:袁开建)
《我爱我家》(作者:姚瀚)
《忠厚持家 诗书继世》(作者:黄为)
《豆腐家训》(作者:袁思聪)
《永远的爸爸》(作者:姜爱凤)
《笑对生活》(作者:刘永福)
《身教重于言教》(作者:刘正芹)
《持家有痕 润物无声》(作者:张储才)
《一次现场洗礼》(作者:杨怀仁)

- 《做人应有担当》(作者:陶俊国)
《幸福像花儿一样》(作者:夏小莉)
《空谈误事 实干兴家》(作者:孙强)
《严是爱 松是害》(作者:凌鹏)
《我的家风》(作者:翟和喜)
《九十岁生日立家训》(作者:袁来根)
《读书成才》(作者:宗继华)
《润物细无声》(作者:陆月超)

兴化市文明办
2014年10月23日