

## 探索医患纠纷处置新机制:江苏省经验

李少冬\* 戚兴锋

江苏省卫生厅 江苏南京 210008

**【摘要】**医患关系在卫生事业发展中有举足轻重的作用。江苏省针对医患关系中的现有问题,建立了医患纠纷人民调解机制,并积极推行医疗责任保险,在制度建设、调解队伍建设、激发相关方积极性、保障实施等方面进行了积极探索,积累了一些经验。

**【关键词】**医患关系;机制;医患纠纷

中图分类号:R197.32 文献标识码:B 文章编号:1674-2982(2009)01-0052-03

### Exploration for a new mechanism on solving doctor-patient conflict: experience from Jiangsu province

Li Shao-dong, Qi Xing-feng

Health Department of Jiangsu Province, Jiangsu Nanjing 210008, China

**【Abstract】** The doctor-patient relationship plays an important role in health development. This article aims to discuss a new intermediation mechanism on doctor-patient conflict and to promote medical professional liability insurance to solve the issues. The experiences gained from Jiangsu are including: 1) establishing a new mechanism in a role of insurers in solving doctor-patient conflict, 2) establishing intermediation staff training, and 3) providing some experiences on stakeholder stimulation and implementation.

**【Key words】** Doctor-patient relationship, Mechanism, Doctor-patient conflict

医患关系是在医疗实践活动和过程中,医患之间产生与发展的特殊人际关系。和谐的医患关系是医疗技术水平、医学研究水平、医疗卫生体制、医药卫生政策以及社会政治、经济、文化状况等诸多因素综合作用的结果,关系到医疗机构的正常运行和发展,关系到广大人民群众的健康保障和社会的健康运行。但是由于医疗服务信息严重不对称的特殊性、我国医疗费用的不断攀升和医院管理体制机制尚不健全的现状,医患之间还存在一定的冲突。所以卫生主管部门有义务努力调和医患之间的对立和矛盾,建立有效处置医患纠纷的机制,营造有利于卫生发展和人民健康水平提高的舆论环境和社会氛围。近年来,江苏省大力改善医疗服务,深化医患沟通,控制医药费用,加强医德医风建设,患者对医疗服务的满意度不断提高。2008年江苏省进行了关于医患关系的大型调查,问卷函调显示,2008年全省出院病人综合满意度达91.24%,医患关系总的形势趋

好,但同时医患纠纷仍然呈高发态势,既花费了医患双方大量的精力,又直接影响到医疗安全,损害了群众利害。为进一步提高调解公信力,在制度上有效化解医患在医疗行为上产生的矛盾,切实维护医患双方的合法权益,江苏省从2007年就开始了“调”“保”联动的探索,同步推进医患纠纷人民调解和医疗责任保险工作,探索建立新型医患纠纷调解机制和医疗风险分摊机制。本文在这些实践的基础上,认真总结了江苏省探索建立医患纠纷处置新机制的做法和经验。

#### 1 持续加大医患纠纷调处新机制工作力度

江苏省省委、省政府高度重视,把建立医患纠纷调处新机制纳入了“平安江苏”建设的重要内容。分管副省长多次召集有关部门进行会商,并亲自修改完善工作方案。在省政府领导下,省有关部门联合成立了协调小组,建立联席会议制度,省政府办公厅

\* 作者简介:李少冬,男,江苏省卫生厅医政处处长, E-mail: lisd@jswst.gov.cn。

及时转发了卫生厅等部门制定的实施方案。2007 年 4 月,省政府召开专题电视电话会议,卫生厅与省公安厅、司法厅、保监局等部门密切配合,加大了工作推进力度。

对于医患纠纷,江苏省始终坚持调解优先的原则。针对以往医患双方协商和由卫生行政部门调解,群众缺乏信任的问题,卫生部门抓住县(区)级人民调解组织逐步建立完善的契机,大力推行在司法部门下设的人民调解组织中增设医患纠纷人民调解组织的做法,把医患纠纷处理纳入社会大调解范围,建立第三方调解机制,努力为医患双方搭建一个公正、有效的协商沟通和解决问题的平台。省司法厅专门下发《关于加强医患纠纷人民调解工作的通知》,明确具体要求。

与建立医患纠纷第三方调解制度相配套,为探索引入保险机制,建立完善医疗风险分担机制,江苏省同步推行了医疗责任保险制度,以更好地保护医患双方的合法权益,促进社会安定和谐。

## 2 加速建立医患纠纷人民调解机制

本着高起点规划、高标准建设、高水平推进的精神,卫生厅与司法等部门通力协作,重点抓了三项工作:一是加强组织机构建设。各地充分利用社会调解资源,组建专业性的医患纠纷人民调解委员会,或在人民调解委员会中设立医患纠纷调解组,并加强与现有县(区)、乡两级社会矛盾调处中心和各类人民调解组织的衔接配合,整合资源,联运联调,合力化解医患纠纷。同时明确机构运行需要经费由财政全额保障。省司法部门领导多次深入基层调查研究,推进调解机构建设。目前江苏省 13 个省辖市均已挂牌成立医患纠纷人民调解委员会,设置县(区)级以上医患纠纷人民调解组织 57 个。大多数调解组织设立了独立的调解场所,配备录像监控和同步录音系统等专业设备。二是建立健全调解队伍。医患纠纷调解人员不仅要具备扎实的法律知识、熟练的调解技巧,还要掌握一定的医学知识。各地从医患纠纷调解的专业性、法律性等特点出发,组织医院、社会治安综合治理办公室、公安、法院、检察院、司法局的同志以及律师,建立了调解员库,同时加强人员培训,努力提高化解医疗纠纷的能力与水平。三是不断完善工作规范。建章立制,从接访、立案、见面会、陈述、调查取证、集体调处、分别沟通、调处协议签订等全过程,建立医患纠纷调解制度,规范调

解程序。调解过程中,调解人员坚持公平公正,充分利用各种调解技巧,兼顾医患双方利益,注重把握调解时机,通过电话和现场调解相结合、“面对面”和“背靠背”调解相结合、“热处理”和“冷处理”相结合的方法,主动介入工作,努力提高调解成功率。截至目前,南京市各级医患纠纷人民调解组织共受理调解 107 件,仅有 8 件未能达成协议,全省已成功调解医患纠纷 1 180 件。

## 3 积极推行医疗责任保险

卫生厅与江苏保监局共同研究,先后下发了《实施医疗责任保险的意见》和《关于实施医疗责任保险的补充意见》,明确了具体实施方案。主要内容包括:(1)原则上以省辖市为单位组织实施。具备资质的保险公司由江苏保监局确认,由市级卫生行政部门组织医疗机构专家对辖区内具备资质的保险公司进行测评,并充分征求县(市、区)卫生行政部门和医疗机构意见。(2)明确保险责任。江苏省规定,保险责任包含医疗事故、差错、法院判决的医疗损害案件、医疗意外和其他意外(边缘性行为)。(3)实行公司性条款。以中标的各保险公司为主体,与市级卫生行政部门共同制定医疗责任保险条款和费率。明确医疗责任险应体现卫生事业的公益性质,保险公司按照大数法则和微利原则,细分不同规模、等级、性质的医疗机构和不同类别的医务人员的医疗风险状况,科学厘定差异化的保险费率,探索建立和医疗责任保险赔付率、医疗安全管理水平等挂钩的浮动机制。

为推动实施,江苏省专门建立了省医疗责任保险工作联席会议制度,由省卫生厅和江苏保监局共同召集,省卫生、保监、保险行业协会等部门参加。多次召开相关会议研究解决具体问题,确保医疗责任保险工作的顺利推进。目前,全省 13 个省辖市参加医疗责任保险的一级以上医疗机构数达到了 1 398 家,其中二级以上医院 222 家,投保总金额达到 6 669.4 万元;医患纠纷经调解后理赔 3 286.6 万元。

医患纠纷人民调解机制和医疗风险分摊机制,对于有效化解医患矛盾、规范处置医患纠纷具有重要意义,有着较强的生命力。

这些机制的生命力就在于在机制的建立中积累了一些有效的做法和经验:一是人民调解机制的制度框架是建立医患纠纷新型调处机制的重要基础。

(下转 59 页)