

汇聚医患和谐正能量 营造一方平安好环境

——我市医疗纠纷预防与处置长效机制运转两周年回眸



信阳市医疗纠纷预防与处置工作领导小组办公室和市医疗纠纷人民调解委员会揭牌



省司法厅厅长王文海(左三)在市委常委、政法委书记、市公安局局长李长根(左四)等同志的陪同下到市医调办检查指导工作

坚持政府主导 积极探索医疗纠纷调处新机制

信阳市医调办挂牌后,市政府立即拨款30万元作为启动资金,明确办公地点,购置办公设施和用品,并将每年必要办公和运转经费纳入财政预算定期拨付,对医疗纠纷预防与处置工作有效开展予以保障。

市医调委首先设立了法律、医学两个专家库。法律专家库由知名律师、法律工作者、人民调解员等多人组成,主要解决调解工作中法律层面的问题,做好医患双方沟通;医学专家库由多名具有副高级以上技术职称的专家组成,主要对医疗纠纷进行技术分析咨询,为调解提供参考依据。

市医调办借鉴其他省市的经验,并结合我市实际,及时制定了调解原则、调解纪律、工作人员守则、工作流程等,制作了《信阳市医疗纠纷调解登记表》、《调解申请书》等16类格式文书,完善了受理程序、调解程序、回访程序、立案归档程序,使医疗纠纷预防与处置工作逐步纳入系统化、科学化、规范化、法制化轨道。

为确保将医疗纠纷处置纳入依法有序轨道,我市整合各方力量和资源,建立了层次分明、多方联动的处置工作机制。

确保快速反应。市医调办建立了节假日工作人员和调解员24小时值班制度,确保第一时间到达突发事件现场,及时掌控局面。对纠纷引发的各种违法违规和其他

注重公平正义 切实做好医疗纠纷人民调解工作

信阳市医疗纠纷人民调解委员会自成立以来,在市医疗纠纷预防与处置工作领导小组和市司法局的指导下,扎实工作,积极化解医患纠纷,形成了党委政府主导、司法卫生牵头、公安机关保障、相关部门配合的医患纠纷化解新格局,作为医疗纠纷第三方调解机制已日趋成熟,各方面工作均卓有成效地开展。截至目前市医调委共接收咨询129起,受理医疗纠纷76起,调成73起,正在调解3起,院方无责零赔付11起,平均每期赔付3.4万元,实现了调解率100%,调成率100%,履行率100%,群众满意度100%的四个满分工作目标,群众反响、社会效果良好。原省委政法委书记毛超峰、省司法厅厅长王文海先后视察了市医调委,对医调委的工作给予高度评价,2012年被省司法厅命名为“十佳人民调解委员会”;2013年被省司法厅命名为“优秀人民调解委员会”。

始终注重人民调解水平的提高。调解员的调解水平决定着调解质量,每起调解都要实现“双满意”,既

坚持依法处置 注重管理创新促进社会和谐稳定

作为市公安局具体处置医疗纠纷的部门,市特警支队注重管理创新,坚持依法处置医疗纠纷,妥善处理医患矛盾,通过卓有成效的工作,及时稳妥处置了大量医患纠纷,为维护正常的医疗秩序和社会和谐稳定作出了突出贡献。2013年受理调处的25起医疗纠纷中,有12起在积极进行调解的同时依法实施了强制处置,共出动警力1091人次,行政拘留7人,治安警告3人,有力保障了社会治安大局稳定,有效维护了患者的合法权益。

运筹帷幄,谋定后动。“四个坚持”堵住源头。市特警支队始终坚持党政领导的工作机制,充分发挥公安职能作用,主动参与、积极作为,为党委政府排忧解难。坚持信息研判的工作机制,建立了一套完善的医疗纠纷预警研判机制,制定了《信阳市医疗纠纷突发事件应急处置预案》,确保发生医疗纠纷时,及时根据事件等级按照预案预警、处置、应对,做到快速准确、处变不惊。同时,通过加强警务室建设和单位内保人员的情报收集工作,及时掌握医疗纠纷的各类信息,确保一旦发生医疗纠纷,做到各种情报信息发现得了、掌握得住、反馈及时、坚持事前评估、事后总结的工作机制。对每一起医疗纠纷,在处置前充分考虑处置过程中可能发生的问题,及时制定针对性对策措施,避免在处置过程束手无策,导致事态难以控制。处置结束后及时总结经验、分析教训,坚持案件回访的工作机制。经处置的医疗纠纷,相关负责人会在第一时间内对已结案案件开展面对面或电话回访,了解群众对民警执法行为的满意度。

严阵以待,步步为营。“四项举措”消弭隐患。市特警支队加大医院安防建设督导力度。多次配合卫生、司法等部门深入市直各医疗机构,就安保、技防设施运行、维护情况进行全面检查,针对发现的安全隐患提出整改建议,并进行严格检查验收,进一步增强防范监控力度,确保重点部位安全可控。加强法制宣传和警示教育。在办公大楼前印发宣传资料,张贴宣传标语,大力宣传正确处理医患关系、打击处理“医闹”的法律法规条例等,提高群众的法制意识。加强警务室职能建设,紧紧围绕创建“平安医院”这一中心,以坚决预防伤害医务人员和患者人身安全案(事)件的发生为目标,始终将排查调解医患纠纷,预防、处置因此引发的群体性事件为重点,确保医院治安秩序稳定。加强巡防管控力度。市特警支队今年专门调整警力部署,安排案件、突击大队民警加强市直医院及周边的巡防,力争提高与现行违法犯罪的碰面率。同时,全力打击盘踞在医院周边的“医托”、“医闹”人员,保持高压震慑态势,切实维护医院周边良好的治安秩序。10月份,案件大队在中心医院门诊楼前抓获一黑诊所医托王某(女,39岁,乌鲁木齐市米东区人),协助卫生局端掉该黑诊所,并帮助

过激行为,以及经认定医院无赔付责任仍无理取闹的,由市医调办统一协调指挥,市公安局特警支队快速反应,按照既定预案和职责,及时依法处置。

实行多方协同。对医疗纠纷重大突发事件,各方力量全部到位,协同参与开展处置工作。公安机关负责风险评估、控制局面,防止事态扩大;医调委负责组织调解并与家属代表面对面解释劝导;信访及有关部门和基层单位做好患方亲属的教育疏导和人员稳控。

明确调解底线。即:不允许拦门堵路停尸要挟,不允许打砸医院和医护人员,必须保证正常的诊疗秩序。对于事实不清、责任不明,不听劝阻执意采取违法行为以闹取利的,坚决予以制止,防止无原则的调和主义。

经过两年多的运行,我市各医疗机构执业行为逐步规范,行风建设持续改进,人民群众看病就医难问题得到缓解;职业医闹受到严厉打击,恶性纠纷频发的事态得到有效控制;特别是医调委以“第三方”身份介入,及时把纠纷从院内引导到院外调解,有效稳定了当事人的情绪,医患双方合法权益得到有效维护,调解威信逐步树立,逐步成为医患双方化解矛盾的首选,取得了良好社会成效。

我市中心城区医疗纠纷发生数量大幅下降,尤其是今年仅发生医疗纠纷23起,同比下降32%。职业医闹参与闹医的势头得以遏制,汇聚了医患和谐的正能量,营造了一方平安的好环境。(王威)

要让患者满意,又要让院方满意,要实现这一目标,调解水平是关键。几年来,市医调委始终坚持疑难纠纷讨论汇报制度,一年召开两次讲评会和经验交流会,坚持“三戒”要求,一戒把话说满,二戒大包大揽,三戒推诿卸责,不断提高人民调解员的调解水平。2013年调解员吴海燕获得全国模范人民调解员荣誉称号;调解员王西安获得全省优秀人民调解员荣誉称号。

始终注重公平正义的发挥。医疗纠纷人民调解是第三方调解,市医调委始终坚守在第三方的位置,充分听取双方意见,积极发挥调解员的调解技巧和水平,促进矛盾双方达成一致意见。在工作实践中,始终坚持“两个不赔”,即以闹取利的不赔、责任不明的不赔,始终坚持这种正义,因此说,公平正义就是医调委的价值追求。

始终注重调解优先的原则。在发生医疗纠纷的第一时间,医调委就派出调解员与综合组一道,深入到纠纷现场,宣传政策,疏通关系,实现矛盾转移,积极引导患方到医调委诉求,在工作实践中,这种做法取得了很好的积极作用,深受医患双方的欢迎,此做法在全省也是开创性的工作。(王红星)

患者成功追回经济损失8000余元。

稳扎稳打,张弛有道。“四步策略”妥善化解。首先是发现医患纠纷苗头,驻院警务室、处置人员第一时间联系涉事科室,收集相关信息,必要时立即赶赴现场了解情况,宣讲法律,控制事态,防止矛盾激化,同时报告上级部门。其次是发生重大医患纠纷,协助院方参与医患纠纷调解,保护医务人员不受侵害,维护医院正常诊疗秩序。其三是摸清患者(家属)诉求,找准纠纷的症结所在,宣讲有关法律政策,引导患方理性对待可能发生的医疗风险和医疗事故,并通过正当渠道反映和解决诉求。5月份,我市某民营医院患儿苏某(2岁)烫伤住院后医治无效死亡。患方亲属拒绝调解,并在医院大厅设置灵堂,烧纸放鞭。院方称诊治无过错,院长多次赴医调办协调请求强行处置。在调查了解的基础上,市医调办副主任王如新认为案情复杂不宜处置,果断决定深入调查核实。经查实,院方确实存在操作不当情况。现该案由双方协商解决,相关责任人由卫生局作出处理。其四是矛盾升级发生打砸等违法犯罪行为需强行处置时,坚持“教育疏导为主”,注重规范文明执法用语和工作方式,减少患方对公安机关的对立情绪。7月份,我市某公立医院患儿程某(1岁)先天性心脏病术后严重并发症,经抢救无效死亡。患方家属拒绝尸检,围堵医院大门,聚集近百人到信访大厅讨说法。特警支队及时深入调查了解,在市医疗专家咨询委员会出具咨询意见书认定院方无责的情况下,明确告知患者家属扰乱单位秩序所应负的法律责任以及正常解决纠纷的途径,并向其下达了终止不法行为的处置告知书,患方仍不予理睬。鉴于事态有升级苗头,处置组按照程序进行了强行处置,拘留了为首的违法人员,保证调解的顺利进行,及时恢复了医院的诊疗秩序。(刘晶)

信阳市医调委 工作流程

- 一、受理申报。**根据分级管理的工作原则,医疗机构发生医疗纠纷后,患方索赔金额不超过5千元的,可以由医患双方自行协商解决;患方索赔金额超过5千元的,可以申请市医调委调解;患方索赔金额超过5万元的,应当申请医疗事故技术鉴定,当责任认定后可以申请调解,也可依法向人民法院提起诉讼。
- 二、组织调解。**由市医调委派出人民调解员,第一时间到达现场,以第三方身份主持医患双方协商,同时派出医疗专家,组成专家咨询组进行诊疗过程评估,出具咨询意见书,初步评估医疗行为是否有原则性差错或瑕疵。通过第三方主持调解和协商,澄清事实,划分责任,将患方及其家属的维权行为纳入法制轨道,促成医患双方自愿达成调解协议。
- 三、依法处置。**在医疗纠纷刚发生时,由属地公安机关及时派出民警,进行现场告知,告诫并防止患方及其家属采取违法行为。对于患方已经或者准备采取影响正常医疗秩序的过激行为的,公安民警当场告知并责令停止。如不自行停止,公安机关即依法强制处置,维护医疗机构的正常医疗秩序。
- 四、分析反馈。**医患双方达成调解协议后,调解员制作人民调解卷宗,将调处和分析结果报市医调办。市医调办就医疗纠纷过程进行评估分析,并将结果反馈给市卫生局,由市卫生局组织专家进行案例剖析,实行缺陷管理,倒查责任。责任追究做到“三个不放过”,即:事实没有弄清楚不放过,责任人没有受到触动不放过,整改措施不到位不放过。把医疗纠纷预防工作与加强医院管理结合起来,促使医院持续改进和提高医疗服务质量,降低医疗纠纷发生风险,为广大人民群众提供优质高效的医疗服务。(陈波)



市政协副主席霍勇(右一)检查指导工作



公安部三局巡视员张亚宏(左三)一行来考察调研



市公安局常务副局长、市医调办主任何祥松(右二)安排工作



整齐干练的工作人员队伍



忠告及协商为调解员送锦旗

近年来,在市委、市政府的高度重视下,覆盖城乡的医疗卫生服务体系基本形成,疾病预防能力不断增强,医疗保障覆盖人口逐步扩大,人民群众健康水平显著提高,全市卫生事业得到了快速发展。但与此同时,由于各种原因引起的医疗纠纷数量也急剧上升,由此派生出的“医闹”逐步成为困扰医院发展的一个难题和社会关注的热点。据不完全统计,2007年1月至2011年8月,我市中心城区4家公立医院共发生各类医患纠纷265起,赔付金额达488万元。在赔偿金额年增30%的同时,“医闹”案件也逐年上升。

为积极应对这一社会问题,加强社会治安综合治理,从源头预防医疗纠纷,2011年5月18日,我市成立了由副市长曹新生为组长的医疗纠纷预防与处置工作领导小组,12个相关单位负责人为副组长,办公室设在市公安局。市公安局常务副局长何祥松兼任办公室主任,信访、公安、卫生、司法、外宣办各有一名负责人兼任办公室副主任,并从市直有关部门抽调专人在市医调办和医调委集中办公,这种模式在全国是首创。

2011年11月25日,市委常委、常务副市长冯鸣,市委常委、政法委书记、市公安局局长李长根,市人大常委会副主任高耀霞,市政府副市长曹新生、包盛柏,市政协副主席曹茂明等领导共同为信阳市医疗纠纷预防与处置工作领导小组办公室和市医疗纠纷人民调解委员会揭牌;2011年12月15日,市政府召开第四十七次常务会议,对《信阳市医疗纠纷预防与处置暂行办法》进行了研究审议;2011年12月21日,市委办公室、市政府办公室正式印发《信阳市医疗纠纷预防与处置工作暂行办法》,对医疗纠纷的防范与处置工作予以明确规定,这标志着我市医疗纠纷领域正式建立起了人民调解与行政调解、诉讼调解相结合的大调解格局。

医患矛盾,涉及广大人民群众切身利益。及时化解医疗纠纷,既是一项惠及百姓的民生工程,也是一项实实在在的民心工程。经过两年的实践,我市已形成了具有特色的“政府主导、部门联动”的医疗纠纷预防和处置机制。市医调办、医调委在妥善处理医疗纠纷,化解医患矛盾,改善医患关系上取得了明显成效,其经验和做法得到省公安厅、司法厅、卫生厅和市委、市政府、人大、政协主要领导的高度肯定,也得到了医患双方的一致认同和社会各界的广泛好评。

狠抓医院管理 切实加强医疗纠纷源头预防工作

坚持源头治理,突出预防为主。市卫生局从加强医院管理、规范医疗执业行为入手,多措并举,广泛深入开展服务好、质量好、医德好、群众满意的“三好一满意”活动和“平安医院”创建活动,努力为群众提供良好的就医环境,认真排查医疗纠纷隐患,消除不平安因素,从源头上预防和减少医疗纠纷,取得了较好的效果。市直各医院均按要求成立了医疗纠纷预防与处置工作领导小组,明确了医疗纠纷预防与处置工作原则、职责及工作重点,各部门工作职责明确,分工细化到位,相互联动,职责到人。针对医疗纠纷的薄弱环节,进一步加强医院内部重要部门和重点科室的安全管理,特别是加强对急诊、重症监护、麻醉、交接班及节假日的医疗安全管理,防范医疗事故。

加强医院管理,提高医疗质量。市卫生局结合开展医疗质量管理年活动和医院评审工作,切实加强医院基础管理,强化医疗核心制度和各项医疗工作制度的落实,加强医院内部重要部门和重点科室的医疗安全管理,持续提高医疗服务质量。2013年,市直各医疗机构进一步完善医德医风考评奖惩、医疗质量监控评价、医患沟通、医疗纠纷防范培训、医疗纠纷责任追究、违法违纪行为责任追究和医疗纠纷分析讲评等七项制度,认真组织医疗纠纷案例分析,及时组织广大医务人员学习,医疗纠纷源头预防工作取得了较好成效。

严格依法执业,保障医疗安全。市卫生局持续加大对全市医疗服务市场的监督执法力度,维护群众健康权益。一是依法严格医疗机构、服务项目及医务人员准入管理。根据《医疗机构管理条例》,严格医疗机构许可的审批与校验;加强对医疗机构执业项目的监管,杜绝超范围执业;依照《执业医师法》,加强医务人员资质管理,严格持证上岗,确保依法行医。二是严厉打击非法行医。2011年以来,市卫生监督执法局在我市中心城区多次开展打击非法行医专项整治“亮剑行动”,对无《医疗机构执业许可证》的个体诊所和聘用非卫生技术人员医疗机构进行了全面的整治。日前,我市又启动了为期一年的进一步整顿医疗秩序、打击非法行医专项行动。此次行动具体安排四项工作任务:严厉打击“黑诊所”、游医、假医、无证行医行为;严肃查处医疗机构、计划生育技术服务机构出租承包科室、聘用非卫生技术人员行医、超范围开展诊疗活动等违法违规行为;严肃查处非医学需要的胎儿性别鉴定和选择性别的人工终止妊娠行为(简称“两非”);坚决打击“医托”行骗行为,要求达到“四个100%”,即监督检查覆盖率100%,违法行为查处率100%,无证行医取缔率100%,需要移交公安机关的移交率100%。对暴露出来的重大线索,一查到底,严肃处理;对专项行动期间行动迟缓、措施不力、责任不落实的单位和责任人及时通报并追究责任。

加强医患沟通,妥善化解纠纷。根据卫生部《医院管理投诉办法》,全市二级以上医院均设立了投诉管理部门,建立了患者投诉举报渠道,及时受理患者投诉。市直各级医疗机构普遍建立了医患沟通办公室,配备专门的工作人员和必要的工作设备,健全沟通制度,完善投诉程序,畅通投诉渠道。

加强行风建设,提高服务水平。2013年,市直卫生系统“以病人为中心优质服务60条”为准绳,通过开展“三好一满意”活动和感受人民群众就医道德,加强对医护人员职业道德教育,让医务人员树立全心全意为患者服务的思想,不断改善医疗服务态度,提高医疗服务水平,同时认真落实医务人员医德医风考评制度,逐步提高群众对医院的医疗服务质量、秩序、环境等的综合满意度。今年10月我市开展了“服务百姓健康”行动大型义诊活动周,义诊活动内容丰富,成效显著。全市共104家医疗机构参加,派出医务人员1247人,共义诊4.11万人次;开展健康大讲堂46次,参加人员近万人;发放宣传资料10.44万份;义诊患者收住院273人,住院患者义诊手术47台;累计为患者减免费用40.7万元。在此基础上,市卫生局进而建立了全市医疗机构义诊活动长效机制,把义诊活动常态化、制度化、固定化,拓展了医疗服务范围。(李宇军)