

医疗纠纷处理第三方的引入与作用分析

杨志刚, 查嘉华

[摘要] 本文通过医疗纠纷处理第三方“医患纠纷人民调解委员会”的引入,阐述了第三方在处理医疗纠纷的作用,通过“第三方”的引入,大大提高了纠纷调解的成功率,取得了较好的效果。同时,就第三方的引入及需要完善的方面进行了讨论分析。

[关键词] 医疗纠纷调解;第三方;作用分析

中图分类号: R197 文献标志码: A 文章编号: 1672-271X(2010)03-0271-02

近年来,医院处理医疗纠纷的工作量增加、难度加大已是不争的事实,不少医院都在探索处理医疗纠纷的有效办法,尝试引入“第三方”介入处理医疗纠纷的管理办法,笔者所在的苏州市引入“第三方”处理医疗纠纷取得了较好的效果。

1 医疗纠纷的处理与第三方的引入

1.1 医疗纠纷处理的途径 当前,国家颁布的《医疗事故处理条例》的适用范围只是医疗事故,而医疗事故在当前的医患纠纷中只占大约 20%,更为普遍的是,医院在服务态度、医院管理或医疗质量方面存在差错,从而引起纠纷,但并没有达到医疗事故的程度。也就是说,约 80% 的医疗纠纷在现有法律框架内仍无法保障解决。按照《条例》,一旦医患双方发生民事责任争议,解决途径通常有三种途径:一是医患双方自行协商;二是申请进行医疗事故技术鉴定,包括两种情况,一种是双方共同申请的应向当地医学会提出,另一种是患方或医疗机构单方提出申请的,可向卫生行政部门提出;三是直接向人民法院提出医疗事故争议民事诉讼。

1.2 医疗纠纷处理三条途径特点分析 医患双方协商的途径最为常用,约占医疗纠纷的 39.6%^[1],但由于双方信息不对称,倘若对同一事件的认知存在较大差异,协商就很难继续;卫生行政部门的行政调解也常受到患者质疑,多数患者认为卫生行政部门跟医院是“一家人”,必然会袒护医院,难以做到中立;至于司法诉讼,对患者而言,要耗费大量金钱和精力,且即使选择诉讼或者行政调解,还须面对医

疗事故技术鉴定这一关键环节,而由于进行鉴定的医学会与医院之间存在千丝万缕的联系,其鉴定结果也常遭民众质疑^[2]。

1.3 第三方“医患纠纷人民调解委员会”的引入 医疗纠纷发生后,患者大多数不愿意通过司法途径解决,往往希望通过卫生行政部门或医院协调解决,使医院和卫生行政部门面临较大的纠纷调解处理压力,迫切希望有一中介组织作为第三方分担此类事务性工作。第三方是一个身份独立的新机构,不隶属于卫生行政部门和医疗卫生单位,与医患双方无利害关系,以第三方的角色免费调处,独立承担民事责任,经费来源主要由市、区二级财政保障,对外称之为“医患纠纷人民调解委员会”或“医疗纠纷调解中心”^[3]。据报道,在欧美尤其德国在处理医疗纠纷主要是庭外解决方式,而庭外解决主要以第三方仲裁,即“医疗事故调解处”解决,该机构的办公费用都是由医疗保险公司支出,患者和家属在求助时,几乎不用支付费用^[4]。该机构的性质与本文所说的第三方“医患纠纷人民调解委员会”基本相同,所以第三方参与医疗纠纷的调节处理,将越来越被医患双方接受。

2 第三方处理医疗纠纷的作用与效果

2.1 第三方处理医疗纠纷的优势和作用 第一,由于第三方处于“中间人”的位置,调处医疗纠纷既可以使患方有信任感,也有助于改变医院“赔钱了事”的思维,减少“医闹”行为对医院处理医疗纠纷的干扰,避免医院“国有资产流失”之虞。第二,第三方参与医疗纠纷防范和处理,大大加强了医院处理纠纷的力量,同时减少医院与保险公司的接触。第三方既有懂医疗的人员,又有懂法律和懂保险的人员。实践证明,发生一般性的医疗纠纷,第三方完全可以很好地解决,而遇到恶性事件,第三方也能与当地公

基金项目: 南京军区卫生专业人才培养“122 工程”资助项目(卫计 2008012)

作者简介: 杨志刚(1963-),男,安徽六安人,本科,副主任医师,从事医院管理和皮肤科临床工作

作者单位: 215007 江苏苏州,解放军 100 临床部

安部门协调关系,有效地解决纠纷。第三,从长远看,真正的第三方力量介入医疗纠纷处理,有助于改变社会对医疗纠纷处理的认识,如平息医疗事故是“舅舅给外甥鉴定”,卫生行政机关调解医疗纠纷是“老子袒护儿子”等不良说法,起到正确引导社会舆论的作用。

2.2 第三方处理医疗纠纷的效果 笔者所在的苏州市引入第三方处理医疗纠纷已有 3 年,调解成功率达 83%。另外,第三方介入医院医疗质量管理,特别是根据纠纷中发现的问题,在医院质量分析会或专题讲座上详细进行剖析,易使科主任及医务人员受到震动,比医院领导和行政职能部门泛泛地讲管理,更有效果。依靠第三方从防范医疗纠纷走向防范医疗风险,从维权走向维护患者安全,是处理医疗纠纷的根本目的。医院、科室与第三方共同防范医疗风险,尤其是引入第三方参与医疗质量管理,将医疗风险由医院、患者转嫁给第三方,防风险的模式也由医生主导型走向医患合作型,再走向第三方管控下的医患和谐型,以达到医患纠纷标本兼治的目的和效果。

3 讨论

3.1 引入第三方机制的体会 实践中我们体会到,第三方介入防范医疗风险机制,符合完善市场经济发展的潮流。第三方介入医疗风险管理,是医疗纠纷处理走向规范化的必然要求。目前,我国医疗纠纷的处理存有不够规范的问题,如双方可以“私了”,有的医疗机构便花钱买平安,存在不该赔的赔了,该赔少的多赔了,或者该赔的却没有赔到位,既可能造成国有资产流失,也可能损害患者的权益。

3.2 第三方的引入需要完善的问题 引入第三方的模式,在处理医疗纠纷中起到了很大的作用,得到了医院及广大医务人员的认可,但由于这种机制仍处在刚刚起步的阶段,需要在实践中不断完善。首先,应加大对第三方介入医疗纠纷处理的社会宣传。目前,仍有部分患者不认可第三方处理办法,认为其不具有权威性,仍有直接冲击医院的现象。而在医院内部,也有医务人员对第三方介入的意义认识不

够,都需要加大宣传力度,让人们真正了解、关注并利用这一解决医疗纠纷的有效手段。其次,应加强第三方处理医疗纠纷的力量。目前,第三方调处一般性医疗纠纷还可以,遇到复杂的医疗纠纷,特别是恶性“医闹”事件,第三方仍显得力量不足、力度不够,应该不断加强其力量,调解员应该具有较丰富的社会工作经验,掌握基本法律知识,同时还要具有一定的医学知识与临床工作经验,调解员的能力与威信是直接决定调解成功率的关键因素^[5]。第三,第三方应保持与当地公安部门、人民法院、卫生行政机关、医学会以及保险公司的经常性沟通与协调,一方面避免在医疗纠纷处理中出现“孤军作战”局面,另一方面保证纠纷赔付款及时到位。第四,要合理定位“就医无忧”、“手术无忧”等保险产品,加大保险产品的推广力度。保险产品的价格应适宜,让大多数患者能够负担得起,调动自觉购买的积极性^[6]。

医患关系紧张的原因是多方面的,最根本的原因是社会保障制度不够完善。随着医疗保障制度的健全和完善,医患关系紧张的状况会有所改善,但这是一个漫长的过程。解决医疗纠纷,有关部门还应重点考虑完善社会保障制度,完善法律及处理机制,第三方介入就是一种很好的办法。但同时应加强医院自律,提高服务质量,这一点是减少医疗纠纷的根本性措施,医院必须认真抓好。

【参考文献】

- [1] 郑力,金可,颜雪琴,等. 111 例医疗纠纷的调查[J]. 中华医院管理杂志,2006,22(4):250-252.
- [2] 姬军生,张勇,刘江. 医疗纠纷处置方式回顾与思考[J]. 中华医院管理杂志,2009,25(3):147-149.
- [3] 张泽洪,徐伟民. 宁波市医疗纠纷第三方调解机制[J]. 中华医院管理杂志,2009,25(10):687-690.
- [4] 韩亚男,万里淘,姜继权. 医疗纠纷处理模式及干预途径[J]. 解放军医院管理杂志,2009,16(1):55-56.
- [5] 王伟杰. 论医疗纠纷调解解决机制的构建[J]. 中华医院管理杂志,2009,25(5):337-338.
- [6] 郭齐祥,文日炫. 发挥医疗责任保险功能 有效化解医疗纠纷[J]. 中国医院管理杂志,2008,28(11):39-40.

(收稿日期:2009-10-15)

(本文编辑:孙军红)