

## · 医院管理 ·

## 医疗纠纷第三方调处模式论析

张子谦<sup>1</sup>, 李瑞斌<sup>2</sup>

【摘要】 医疗纠纷成为医疗机构不得不面对难题。和解、调处、仲裁及诉讼是我国医疗纠纷的主要处理方式,与诉讼、和解、行政裁决及仲裁方式相比,调解委员会第三方调处解决医疗纠纷具有比较优势,更能灵活方便调处。但也存在一些问题,需要加强第三方调处机构建设、通过保险来转移医疗风险以及构建医疗纠纷第三方调处的协调联通机制等措施,进一步加以完善。

【关键词】 医疗纠纷;调处模式;第三方

【中图分类号】 R197.32 【文献标志码】 A 【文章编号】 1672-271X(2013)01-0078-02

随着我国社会的发展和市场经济改革的不断深入,患者及其家属维权意识与健康意识不断增强,近年来医疗机构医疗纠纷不断增多,已成为医疗机构不得不面对的难题。医疗纠纷的发生是医疗机构和患者关系紧张的一个突出表现,及时有效解决医疗纠纷问题不仅是一个专业问题,也是一个社会性的问题,本文从医疗纠纷解决成效方面探讨第三方调处模式的优势及需要完善的问题。

## 1 医疗纠纷的属性与第三方调处类型

**1.1 医疗纠纷的属性** 从狭义上讲,医疗纠纷通常是指医患双方对医疗后果及其原因认识不一致而发生的医患争议。从广义上讲,凡是患者或家属对患者诊疗护理过程不满意,认为医务人员在诊疗护理过程中有失误,对患者造成不良后果、伤残或死亡,以及诊疗过程中,加重了患者痛苦等情况,要求卫生行政部门或司法机关追究责任或赔偿损失的事件,在未表明事实真相之前,统属于医疗纠纷。

**1.2 医疗纠纷第三方调处的类型** 医患当事双方之外的任何力量介入医疗纠纷都属于第三方调处,因此第三方调处模式很多,目前我国医疗纠纷调处主要包括法院调处、行政调处、医疗纠纷人民调解委员会的调处、医疗纠纷仲裁委员会的调处、医疗责任险制定调处机构的调处、非营利性中介机构的调处及营利性中介机构的调处等。目前,国外根据各国不同的医疗保障体制和法制情况,采取不同的第三方调处模式,如新加坡大多选择缓和的诉讼外调处,美国、德国调处机构多为民间组织。近年来,我国多个地区也正在探索医疗纠纷第三方调处机制,

如“宁波模式”、“天津模式”、“山西模式”等,收到了一定的成效<sup>[1]</sup>。笔者所在地区在吸收总结各地经验的基础上,创新出台“人民调解+保险理赔”模式,建立了由司法局牵头,卫生、公安、保险公司等部门(单位)密切配合的医患纠纷第三方调处模式,组建医疗纠纷调解委员会(简称“医调委”),全市各级医院缴纳一定数额的医疗责任保险金,通过第三方调处、第三方支付的方法,把矛盾转到医院外,保护了医院正常工作秩序,也维护了患者合法权益。医调委成立 1 年来,受理纠纷调解申请 123 起,引导诉讼 11 起,成功调解 100 起,调解成功率 89%,赔付到位率 100%,医患双方普遍表示满意,至今未出现反悔或反复“医闹”现象。

## 2 医疗纠纷调解委员会第三方调处模式的比较优势

### 2.1 诉讼、和解、行政裁决及仲裁解决方式的缺陷

一是诉讼,由于审理周期长、取证过程复杂、投入附加成本大(诉讼费、律师费)以及获赔速度慢等问题,导致大部分民众不愿意走诉讼途径解决纠纷;二是行政裁决,其公正性容易受到质疑,而且行政裁决仅适用于事故型医疗纠纷<sup>[2]</sup>;三是和解,即平常所说的“私了”,必须建立在医患双方自愿信任的基础上,比较容易产生不合理赔偿<sup>[3]</sup>;四是仲裁,当前我国医疗纠纷以仲裁方式解决的案例还不多,医患双方对其接受还有一个过程。

### 2.2 医疗纠纷调解委员会第三方调处模式的优点

一是政府主导,第三方在调处的过程中保持中立的态度,与行政裁决相比,公信力较高;二是与诉讼相比,调处在解决医疗纠纷中效率更高,并且不收取任何费用<sup>[4]</sup>;三是调处能够发挥人民调解员的作用,有效缓和医患关系紧张的局面;四是第三方调处

灵活性更好,在一定程度上可以避免医疗纠纷诉讼中的法律适用矛盾问题,通过灵活的方法来帮助当事人消除隔阂<sup>[5]</sup>;五是调处全过程不对外公开,有效保证了患者隐私以及医院声誉;六是理赔速度较快,在达成协议后,由医院向保险公司提供理赔申请,2 日内患方即可获得 50% 的理赔金额,余下部分在 1 个月内支付完毕。

### 3 完善医疗纠纷调解委员会第三方调处机制的途径

**3.1 加强调处机构建设** 当前调处机构成员大多是由退休返聘的司法、卫生系统工作人员组成,精力难以保证,工作粘附力不强,要提升人员队伍素质,就要选派处于事业上升期的精干力量到调处机构担任职务,提升调解人员的责任心和积极性;同时政府必须加大扶持力度,在办公场所、经费、办法措施给予重要指导及倾斜政策,提升第三方调处机构的权威性和中立性<sup>[6]</sup>;广泛开展教育,使群众了解、认同第三方调处制度,大力宣传调处政绩,提升调处机构在驻地的知名度和影响力。

**3.2 通过保险来转移医疗风险** 保险作为风险管理的基本手段之一,它是社会保障体系的重要组成部分,医疗行业从某种程度上是风险性的行业,医疗纠纷是不可避免的,通过购买保险,化解医疗风险不失为一种有用的途径<sup>[7]</sup>。其中医疗责任保险与医疗意外伤害保险能够有效转移医疗风险,由于目前我国保险体制存在诸多问题,医疗责任保险大规模的推行还不成熟,比如医疗机构风险意识不强、保险条款设计不合理及政府监管不力等。医疗意外伤害保险主要是解决医院有过错的纠纷,针对医疗事故风险,可以借助医疗机构购买医疗责任保险的方式将风险加以转移,单纯的医疗意外风险可以借助患者购买意外保险的方式来将风险转移。在实行医疗

意外保险时要将自愿与强制性原则结合起来。

**3.3 构建医疗纠纷第三方调处的协调联通机制** 从一定方面来说,医疗纠纷不只是医疗机构和患者之间的问题,更是一个社会性的问题,需要社会相关各方共同承担起相应的责任,保险公司在推广转移医疗纠纷险种时,要和鉴定机构密切配合,相互合作,形成合力,进而及时解决医疗纠纷,为患者治疗疾病提供充分的物质基础<sup>[8]</sup>;新闻媒体要客观公正报道医疗纠纷,避免添油加醋,激化医患之间的矛盾,为医疗纠纷解决营造良好的舆论环境;对于由于医疗纠纷所引发的上访行为,相关行政部门、调处机构及其他部门要密切合作,稳定当事人情绪,防止一些暴力性的攻击。

### 【参考文献】

- [1] 郑雪倩,高树宽,王将军,等.我国部分地区医疗纠纷第三方调解机制调查分析[J].中国医院,2012,16(7):5-7.
- [2] 张小丽,高海霞.理性看待医疗纠纷的诉讼解决[J].医学与社会,2007,20(10):51-52.
- [3] 强世功.调处、法制与现代性—中国调处制度研究[M].北京:中国法制出版社,2001:128-129.
- [4] 刘超婷,罗德军,潘雪珍,等.医疗纠纷第三方调解的做法[J].解放军医院管理杂志,2012,19(2):111-113.
- [5] 何颂跃.医疗纠纷与损害赔偿新解释[M].北京:人民法院出版社,2002:145-147.
- [6] 杨志刚,查嘉华.医疗纠纷处理第三方的引入与作用分析[J].东南国防医药,2010,12(3):271-272.
- [7] 季昶,曹根宝,张国强.国内外医疗风险和投诉原因分析[J].东南国防医药,2012,14(3):237-241.
- [8] 夏志学,李瑞斌,杨连辉.加强医疗安全管理 构建和谐医患关系[J].东南国防医药,2006,8(5):389-391.

(收稿日期:2012-07-10;修回日期:2012-12-28)

(本文编辑:史新中)

## 声 明

本刊入编中国知网及其系列数据库、万方数据-数字化期刊群和中文科技期刊数据库(维普网),作者著作权使用费与本刊稿酬一次性付给,不再另行发放。作者如不同意将文章入编,投稿时敬请说明。