

医疗纠纷第三方调解机制的作用与完善

——以合肥市为例^{*1}

宋慧慧

(安徽财经大学财政与公共管理学院, 安徽蚌埠 233030)

【摘要】:近些年我国医疗纠纷屡屡发生,医患关系日趋紧张。如何缓和医患关系、解决医疗纠纷,是当前亟待解决的社会问题。以分析医疗纠纷第三方调解机制发挥作用为基础,详细阐述合肥市当前的开展情况并进行调查研究,分析合肥市在开展医疗纠纷第三方调解上存在的问题,为合肥市今后的完善和发展提供合理化的建议。

【关键词】:医疗纠纷; 医患关系; 第三方调解机制

【中图分类号】:D9 **【文献标识码】**:A doi:10.19311/j.cnki.1672-3198.2017.30.063

现今医患事故频发,导致恶性事件层出不穷,造成严重的社会影响。2016年3月30日,国家卫计委等四部门联合印发《关于进一步做好维护医疗秩序工作的通知》,其中明确提出要“推动完善院内调解、人民调解相结合的医疗纠纷调解体系,及时做好医疗纠纷调处工作”。原先解决医疗纠纷的途径中,除了直接与医院协议,大多患者并不愿意采用行政调解和民事诉讼。因此,继续完善和发展第三方调解机制是当务之急,让第三方调解机制介入其中,能起到缓解冲突、平息事态的作用,为人民群众提供安全良好的就医环境和有效的法律保障,增强医患之间的信任感,从而在整个社会中构建和谐友善的医患关系氛围。

1 医疗纠纷第三方调解机制的概述

医疗纠纷第三方调解是指,纠纷双方当事人产生医疗纠纷后,通过第三方的协助,进行调解谈判,最终达成共同意见,签订调解协议。其中,第三方在调解纠纷的过程中,不代表独立的意见,它是以双方当事人表达的意思为前提,通过沟通、调解、建议等方式,最终使双方达成共同意见,签订调解协议。

医疗纠纷第三方调解机制的特征:一是自愿性,调解是基于双方当事人自愿的情况,如果一方不愿意进行调解,那么调解本身就无法开展;二是具有灵活性,调解过程中缺乏一套固定且严格的程序,当出现其中一方无法继续进行调解的情况时,调解将立刻结束;三是缺乏法律强制性,虽然最后签订调解协议,但双方能否认真履行各自应付的权利和享受应得的义务,是无法通过法律手段来保证的。因此,调解最终能否达成一致,需要看双方当事人能否互相妥协,如果双方都各执己见、毫不退让,调解就很难成功。

医疗纠纷第三方调解机制的调解方式一般分为三种:一是通过人民调解委员会的调解,简称人民调解方式。是由双方当事人在发生医疗纠纷时,向人民调解委员会申请的调解,由人民调解委员会介入其中,判断医患双方的责任归属,最终达成和解并

¹ **基金项目**:本文系安徽财经大学大学生创新创业训练计划项目研究成果,项目编号:201610378348。

作者简介:宋慧慧(1995-),女,安徽合肥人,安徽财经大学2014级劳动与社会保障专业本科生,研究领域:社会保障。

签订调解协议，且在整个调解过程中不收取任何费用。通过这种人民调解委员会签订的协议，若无合法的撤销理由，双方须遵守各自应付的权利并享受各自应得的义务；二是行政调解方式，是指由当地卫生行政部门对于医疗纠纷进行的调解；三是诉讼调解方式，又称为司法调解，是指当医疗纠纷无法通过正常协商解决时，不得不采用诉讼程序，通过法院组织医患双方进行的调解。

医疗纠纷第三方调解机制的优势：一是平等性，医院和患者在调解的过程中，双方当事人地位上是平等的，使得双方从原先针锋相对的状态改变为愿意进行调解，为缓和医患关系创造了可能性；二是中立性，医疗纠纷第三方调解机构不代表医院和患者任何一方的利益，而是独立于外的第三方，且不属于政府机构。在调解医疗纠纷的过程中，更能公正公平的处理问题，使得调解的结果更容易令双方满意；三是便捷性，相对于以往解决医疗纠纷的方法，第三方调解在程序上更加便捷，在过程中更加灵活，在结果上更尊重双方的意愿，具有较大的优势。因此，从以上三点可以看出，医疗纠纷第三方调解机制，在程序上减少了繁琐性，在方式上增加了灵活性，能够在较为平等、公正的条件下，帮助医患双方解决医疗纠纷。

2 合肥市医疗纠纷第三方调解机制实施现状的调查及分析

2.1 合肥市实施现状

作为安徽省省会城市，合肥市常住人口 786.9 万，拥有十多所三甲医院，医疗资源丰富。随着近年来合肥市经济的快速发展，各种社会矛盾日益显现，医疗纠纷事件呈现递增的趋势，医患矛盾异常尖锐。2014 年 12 月 12 日，合肥市医患纠纷人民调解委员会正式成立，至此，合肥实现了医调委从市至县(市)区的全覆盖。医院和患者双方可以共同或者单独向医患纠纷人民调解委员会申请调解。此外，合肥市于 2015 年 1 月 1 日起开始正式施行《合肥市医患纠纷预防与处置暂行办法》，该办法要求政府负责建立医患纠纷预防与处置工作协调机制，并引入第三方机构免费调解医患纠纷，同时，办法中还还对纠纷预防、现场处置、纠纷调解、法律责任等情况进行了详细的说明。

2.2 调查研究与分析

本次调查主要在合肥各大三甲医院门口对出入医院的人员进行问卷发放，共发放 200 份问卷，实际回收 146 份有效问卷，回收率 73%。问卷内容共分为三个部分，第一部分是了解被调查者对医疗纠纷第三方调解机制的认知程度；第二部分是询问被调查者及家人是否在就医过程中遇到医疗纠纷，采取何种方式处理；第三部分掌握被调查者对合肥市开展医疗纠纷第三方调解机制的意见以及今后完善发展的建议。

通过本次调查，53%的受访者表示，并不了解医疗纠纷第三方调解机制。对于遇到医疗纠纷时，45%的受访者不知道该如何处理，有 30%的受访者表示会选择诉讼，认为通过打官司途径获得的赔偿的可能性更大。但对选择第三方调解机制的比例却只占 10%，部分受访者表示，并不确定第三方调解机构能公正的进行调解，而且也不清楚该如何通过这一途径进行调解。

我们在调查的过程中发现，合肥市各大医院每天人满为患，来自全省各地市县级的患者纷至沓来，一位医生每天需要诊治多名患者，工作任务量巨大，医生患者之间的信息交流存在障碍，使得医疗纠纷难以避免。而大多数患者对处理医疗纠纷的途径知之甚少，在纠纷发生时，部分患者会采取不文明的“医闹”行为来维护自身的权益，甚至一些患者家属会对医务人员做出偏激行为，给医护人员的身心健康造成严重伤害。调查中也发现，对于采取第三方调解的医患双方来说，医疗纠纷第三方调解机制对医方是否存在过失操作或抢救不及时等行为难以做出准确判定，常常导致调解的结果令患者不满意。一些患者及家属在医疗纠纷发生时，常常为了得到更多赔偿金额，故意夸大事实，不积极配合第三方调解机构的调查，也是造成调解难以进行下去的原因。此外，我们还了解到，合肥市目前对公立医疗机构参加医疗责任保险做出了强制要求，但对其它医疗机构却未做出强制要求，这使得其他医疗机构在发生医疗纠纷时，难以得到保险公司的赔付。

3 完善合肥市医疗纠纷第三方调解机制的建议

从合肥市医疗纠纷第三方调解机制开展的情况来看，在调处纠纷数量、案件受理率、调解成功率、赔偿到位率等方面已经取得较大成效，一定程度上遏制了“医闹”现象。但合肥市当前的医患问题仍然存在，且医疗纠纷的数量较多，大多数患者对第三方调解机制还不够了解，一方面是因为宣传不到位，另一方面是人民调解委员会不够主动，造成患者难以认识第三方调解机制，对其中的程序和环节也不清楚。因此，我们应当继续发展合肥市医疗纠纷第三方调解机制，对比和借鉴国内其他地区和国外发达国家在开展医疗纠纷第三方调解机制的成功模式，给出以下建议：

3.1 加大宣传力度

合肥市医患纠纷人民调解委员会于2014年12月成立至今，调解工作的开展仍处于初步阶段，相关宣传工作缺乏，处于较为被动的位置。而大多数患者对人民调解委员会不够了解，如何申请调解以及对调解的具体程序都较为模糊，如果一直等着患者找上门调解，那么将不利于今后继续推进医疗纠纷第三方调解机制的开展。因此，合肥市医患纠纷人民调解委员会应加大宣传力度，通过传统媒体和新媒体进行宣传，宣传内容包括：医患纠纷发生时，如何收集就医过程中的材料、申请调解的步骤、调解的具体过程等。通过加大宣传，让患者对第三方调解机制有更深入的认识，扩大合肥市医患纠纷人民调解委员会的影响力，并通过成功的调解案例为公众建立良好形象，使得人们今后在遇到医患纠纷时，会更乐意选择第三方调解机制来介入，采取更加理性的处理方式。

3.2 构建多方联动机制

医疗纠纷第三方调解机制的推行，需要社会多方部门的联合支持，构建公安机关、司法机关、保险机构等部门与第三方调解机构之间的联动机制。当医疗纠纷发生时，作为医院方，要及时保留行医过程中的相关诊断材料，第一时间联系医疗纠纷第三方调解机构，为患者提供解决纠纷的途径；作为公安部门，应当发挥维护医院工作秩序和保护群众安全的作用，防止恶性“医闹”事故的发生；作为司法机关，应当为调解协议的签订与实施提供法律保障，确保第三方调解机构的调解公正有效；作为保险机构，应当与医院共同合作，确定合理的保费和赔付机制，推动医疗责任保险的完善。

3.3 完善专业化能力和追责机制

医疗纠纷的发生，对判断诊治过程中是否存在不当行为异常关键，如果缺乏医学上的专业知识，将很难做出正确判定。因此，第三方调解机构应当加强专业人员的培训，聘请资历较深的专家，完善第三方调解机制的专业化能力。调解纠纷的过程中，在明确医患纠纷责任归属的情况下，应当建立明确的追责机制，对存在严重过失行为的医方进行责任追究，同时当医方不存在过失行为时，也要对恶意敲诈医疗机构的患者做出追责，从而增强医疗纠纷第三方调解机构的权威性。

3.4 提高医疗风险防范能力

仅仅做到调解医疗纠纷是不够的，最根本的还是要思考如何减少医疗纠纷，避免严重“医闹”悲剧的发生。第三方调解机构应当总结近年来的纠纷案件，分析各类医疗纠纷发生的原因，研究医方在与患者沟通时存在哪些问题，从而造成医患双方信息不对称；同时应加强医疗机构的风险防范意识，注重医疗纠纷的预防工作，提高医方的医疗水平和服务态度，在纠纷发生时采取合理的方式与患者沟通；定期开展医疗风险防范讲座，提升医护人员的素质和医疗风险防范意识，从根本上减少医疗纠纷的发生。

总的说来，从合肥市医疗纠纷第三方调解机制近些年开展的情况来看，在整个安徽省已经是处在前列，总体上取得了较大的成效，但仍有改进的空间。因此，我们需要继续加强对医疗纠纷第三方调解机制的宣传、提高队伍的专业化水平和医护人员的

风险防范能力，充分发挥合肥市各部门机构的联动机制，促进医疗纠纷的合理解决，推动合肥市医疗纠纷第三方调解机制的发展和完善，为构建和谐友善的医患关系做出贡献。

参考文献:

- [1]天津市医疗纠纷人民调解委员会. 浅析京津冀医疗纠纷调解工作协同发展的几个问题[J]. 中国司法, 2016, (10):44-47.
- [2]医疗纠纷调解的第三方[EB/OL]. (2012-06-13) [2017-06-30]. <http://china.findlaw>.
- [3]刘迎宾, 韩彩欣, 戎东茹. 我国医疗纠纷第三方调解机制浅析[J]. 农村经济与科技, 2016, 27(14):257-261.
- [4]陈王涛, 刘毅俊, 李俊, 等. 2008-2016 年医疗纠纷第三方调解相关研究的回顾性分析[J]. 中国卫生事业管理, 2017, (1):39-41.
- [5]李红, 赵一俏, 张晓莉, 等. 广东医调委运行机制及其完善策略探讨[J]. 中国医院管理, 2017, 37(2):74-75.