

不乱赔,不惜赔,既当百姓的“老娘舅”,又做医生的“知心人” 医疗纠纷“宁波解法”走向全国

近日,陈女士拿到了医院数十万元的赔偿,这比她最初要求的赔偿金额几乎翻了一倍。她的父亲于 2012 年因摔伤头部入院抢救,却因为没带医保卡耽误了治疗时间,不幸去世。

她感慨地说:“原本以为宁波医疗纠纷理赔处理中心会帮着医院说话,自己得不到公正的赔偿,结果却正好相反,恰恰是他们帮我维了权。”

这就是闻名全国的医疗纠纷“宁波解法”,通过引入独立公正的第三方理赔和调解机制,既帮老百姓维了权,也有效遏制了“医闹”的恶劣风气,为建设和谐医患关系起到了不可替代的作用。

记者 鲍元洁 通讯员 童峰



调解员在进行现场调解。

记者 王鹏 摄

●专家解读

“宁波解法”设计过程

市卫生局长会副主席、信访室负责人徐伟民是“宁波解法”的发起人之一,他这样阐述当初对第三方理赔和调解机制的设计过程:

“要缓解医患纠纷,首先要解决医患面对面的问题,必须要有第三方代理机构。当时调研组也考察过北京、上海等城市,发现通过保险机构这个第三方理赔是个不错的办法。于是我们就在汲取其他城市先进经验的基础上,成立了一个医责险‘共保体’,下设理赔处理中心,并通过制度设计,为之增添了宁波特色——确保其公益性。因为只有不盈利,才能真正做到独立和公正。”

“虽然是公益性机构,但因为保费从医院收取,理赔中心只能算是‘准第三方’。怎样才能获得老百姓完全信任?设置一个完全独立的‘第三方’十分必要。于是,一个独立于卫生行政部门、医疗机构和保险机构,办公经费来自财政拨款的机构——医疗纠纷人民调解委员会也应运而生。”

有了这两大独立的第三方机构,发生医疗纠纷时老百姓维权就有了多种渠道——想协商,可以找医院,超过一万元找理赔中心;需要调解,可以找卫生行政部门,也可以去找人民调解委员会;需要法律诉讼,也可以找理赔中心或人民调解委员详细咨询。“维权渠道多了,老百姓的意见自然就少了,医患关系自然也就越来越和谐了。”徐伟民说。

自 2008 年医疗纠纷“宁波解法”实施以来,来甬调研取经的全国地级市以上的政府相关部门已经达到 400 余批次,2013 年 10 月国家发改委也专程来宁波调研,特别提到要“通过试点,建立统一的医疗责任保险”。如今,“宁波解法”正在遍地开花,成为全国不少城市的“普遍解法”。

宁报集团 2014 年度 报纸征订工作圆满结束

本报讯 宁波日报报业集团 2014 年度征订工作于昨日圆满结束。2014 年度宁报集团所属《宁波日报》、《宁波晚报》、《东南商报》、《新侨报》、《余姚日报》、《慈溪日报》、《奉化日报》、《鄞州日报》的发行总量居全国同等城市前列。

在刚刚过去的 2013 年,宁报集团各报通过新闻宣传改革,强化精品意识,不断提高办报质量,增强了报纸的可读性,在营造健康向上的主流舆论方面发挥了积极作用。同时,各报加强策划能力,纷纷推出各类大型活动,加强与读者的互动,不断提高市场竞争能力。如遇投递差错,集团发行中心敬请广大读者拨打如下电话:87685669、87654321、87685678、87685656、87685658。

《宁波日报》、《东南商报》和《新侨报》在各县(市)区除城关以外的地区,以及《宁波晚报》在各县(市)区(含城关)的报纸由邮政局投递,如遇投递差错,读者请拨打:鄞州:87412367,镇海:86273033,北仑:86835392,慈溪:63899603,余姚:62623339,奉化:59556555,象山:65726105,宁海:65591701。

1

家属感叹“这个理赔中心有点不一样”

陈女士的父亲在摔伤头痛半小时后就被急救车送进医院,医院却因为陈女士在匆忙中忘带医保卡而仅采取吸氧、心电监护处理,等她取回医保卡后才开始抢救,延误了宝贵的抢救时间,最终抢救无效死亡。

悲痛不已的陈女士认为医院对父亲的突然死亡负有不可推卸的责任,于是找到院方领导,要求赔偿。院方倒也没有推卸责任,不过表示要按照医学会的鉴定结果合理赔偿。

和医院同属医疗系统的医学会怎会给出公正的结果?陈女士心存怀疑。加上亲友们也告诉她“医院出事情一向是大闹大赔,不

闹不赔”,悲愤不已的陈女士便喊来 30 多位亲属,在医院里停尸闹丧。

接到医院的报案后,理赔中心查勘一部负责人牟德宏在第一时间赶到事发医院,安慰劝解长达 10 多个小时。针对陈女士怀疑医学会公正性的疑虑,牟德宏举了很多通过鉴定成功索赔的案例,终于初步打消她的疑虑。

深夜,陈女士终于答应将父亲的尸体送入太平间。

接下来的索赔经过,更是大大出乎她的意料,原本以为代表院方出面的理赔人员竟然处为她着想:考虑到她和母亲均无固定收入,

父亲去世后家庭更加困难,越早拿到赔款越好,理赔中心特地请市卫生局医政处负责协调,“插队”提早进行了医疗损害鉴定,鉴定结果为医院对她父亲的死亡负主要责任。

陈女士很感动,对牟德宏的信任感也油然而生。虽然亲友们极力建议她进行法律诉讼,以确保获得更多赔偿,她仍决定接受理赔中心的调解,通过协商方法解决这个问题。最终,她拿到了比自己最初向院方要求金额高了几近一倍的赔偿金。

感慨万分的陈女士对牟德宏说:你们这个理赔中心,和我想象的有点不一样。

2

医患纠纷调解成功率高达 92.9%

宁波医疗纠纷理赔处理中心确实和普通的保险理赔中心不一样,因为它是一个不以盈利为目的的公益性机构。

理解理赔中心的公益性质,先要来看一个大背景:2008 年以前,宁波市的医疗纠纷发生数量日趋增多,矛盾冲突更加突出,因为没有独立的第三方机构,遇到医疗纠纷往往是院方和患者面对面,打砸医院和伤害医务人员事件时有发生。

“上世纪八九十年代,医患关系还是比较和谐的。”时任宁波市中医院书记兼副院长的茅永斌回忆,“2000 年以后,医患关系越来越紧张,那会儿医院一有医疗纠纷发生,我就赶紧给老婆打电话,告诉她——今天晚上准备不回来了!”

面对医疗纠纷“私了”、“官了”、“官司了”都“难了”的情况,2008 年 3 月,宁波市以“市长令”的形式,颁布实施《宁

波市医疗纠纷预防与处置暂行办法》,通过“政府引导、市场化运作、多部门协调、第三方介入”,将理赔处理机制和人民调解机制同时引入纠纷处置过程,在保障医疗机构正常工作秩序、维护医患双方合法权益、遏制国有资产流失、提高医疗服务质量等方面取得了明显成效,受到业内外高度认可,被誉为医疗纠纷的“宁波解法”。在此基础上,2012 年 3 月,宁波市进一步推出《宁波市医疗纠纷预防与处置条例》,成为全国首部关于医疗纠纷预防与处置的地方性法规。

根据《暂行办法》和《条例》,2008 年,人保财险、太平洋保险、平安保险、中国人寿、长安保险等 5 家保险公司组成宁波市政策性医疗责任保险共同体(简称“共保体”),医疗纠纷理赔处理中心作为“共保体”下属单位,负责医疗纠纷理赔事宜。各家医院购买医疗责任保险,当医院出现医疗

纠纷时,一万元以内医院可自行协商处理,超过一万元则必须通过理赔中心解决。

同时,设立医疗纠纷人民调解委员会,并设置专家库,负责人民调解的调解工作。它和理赔中心配合互补,共同组成了“宁波解法”的两大核心。

“宁波解法”有没有成为医患关系的“润滑剂”?这要用数据来“说话”:

从 2008 年至今,宁波市各医调会共受理医疗纠纷 3917 起,调处成功 3638 起,调解成功率达 92.9%;与此同时,宁波市医疗纠纷理赔处理中心累计受理医患纠纷案件 4664 件,目前仍在协商的案件为 646 件,全程参与并妥善解决的案件为 4018 件。在这些受理案件中,患方停尸闹事的案件已经从 2008 年的 60 起减少到 2013 年的 6 起,公安部门强制移尸的案件已经从 2008 年的 13 起减少到 2013 年的 1 起。

3

很多医疗纠纷是因沟通不到位引起

“不乱赔,不惜赔,本着这两个原则,我们的工作既得到了老百姓的拥护,也得到了医院的肯定。”理赔处理中心主任杨信云告诉记者,“通过我们的工作,不仅市区所有的公立医院都在主管部门要求下参保,民营医院也纷纷打报告主动要求加入,经过评估审核,目前已经有宁波第五医院、宁波开发区中心医院、宁波港股份有限公司职工医院、宁波明州医院、宁波市镇海二院和慈溪市协和医院六家民营医院参保,医责险保费从 2008 年的 2837 万元逐步递增至 2013 年的 4000 万元,累计承担风险保额 21 亿多元。”

同样的,人民调解委员会不仅是老百姓心目中的“老娘舅”,也是医生们的“知心人”。

从医院的领导岗位退休后,茅永斌成为人民调解委员会的一名调解员,经常和他搭档调解纠纷的,是从中级法院领导岗位上退休的孙弘义。丰富的从医经验和对法律的精

通,让这对“黄金搭档”在处理医疗纠纷时非常专业,往往几句话就让对方心服口服。再加上他们背后还有一个 400 多位医学专家组成的专家团,对医疗事故的评估非常专业。

曾有一位 67 岁的舟山老伯,因为甲状腺癌到我市一家三甲医院动手术,医生切开后发现肿瘤已和气管、血管和神经粘牢,手术难度很大。为保险起见,医生没有继续动手术,而是重新将伤口缝合,并建议他放化疗治疗,或者到医术更高的浙医大去试一试。老伯最终在浙医大成功做了手术。身体康复后,他觉得自己宁波白白挨了一刀,便到医院讨说法,院方表示愿意按规定将 6700 元的手术费退还,但老伯觉得医院这么不尽责,应该把所有的费用都退还,便又找到医调会。茅永斌听了事情的经过,便很客观地对他讲:“你遇到的这位医生人品很好,他不怕丢面子,而是本着对生命负责的态度,承认自己技术不精而中途结束了手

术,这是挺勇敢的事情。如果你碰到‘黄豆汤’(宁波方言指傲慢自大的人)医生,胆大心不细,不管三七二十一就把手术给做了,说不定当时你就下不了手术台了。再说开刀本身就有风险,手术前你肯定也是了解并签了字的。”

老伯听了茅永斌的话,一腔怒气立刻化为乌有,当场表示就连那 6700 元手术费也不去讨了,开开心心地回了家。

“医学是一门专业而精深的学问,没有哪个医生会故意把自己的病人治坏,很多医疗纠纷都是因为沟通、解释不到位引起的,这点我在中医院工作时就有非常深刻的体会。”茅永斌很认真地对记者说,“在我调解过的近 400 起案件中,有 2%是属于医院完全没有过错的,还有 10%左右是患者过度维权的,退休后能够有机会站在完全中立的立场,为医患双方服务,那我自然要好好承担起这个沟通和传播的责任。”