

# 医患纠纷协商难,理性维权耗时多 法律专家呼吁: 调解应设第三方,保障宜引责任险

医患关系  
大调查·系列报道之五·  
探寻出路

1月5日,邱西(化名)拿着长沙雨花区人民法院的一纸判决书,心里一阵冰凉。去年8月,他遭遇医疗官司。一年三个月零22天后,他才拿到裁决结果。期间,花费近1.5万元,在衡阳和长沙之间奔波几十次。

“我选择了理性的方式维权,但是过程让我身心俱疲。”邱西说。他的感慨在记者的调查中得到了印证。

从2013年12月至今年1月,本报连续推出医患纠纷系列调查,聚焦医患纠纷的成因和解决方法。近期,本报记者又在长沙各大医院,向医生和患者发放百余份问卷,收回的100份医疗纠纷调查问卷显示:面对医患纠纷,62%的受访者选择“协商解决”,而愿意走法律途径的仅占22%,耗时长、费用高,第三方调解组织缺位成了影响患者理性维权的最大阻力。



1月5日,长沙一家医院门口,红色的“急诊”二字在夜色中十分醒目,而医患关系日趋紧张的迷局,却仍在探路。

贴身观察

一天六七台手术  
一站就是数小时  
一个手术医生的一天

摘下口罩、帽子,揉揉腰……2013年12月26日晚,一天手术后的李宗穗,坐在泌尿外科医生办公室,默默地开医嘱、写手术记录。

李宗穗已有1个多月没按时下班,这在长沙博大泌尿专科医院,已是常事。

当天,他不到7点就起床,匆忙吃了早饭出门;7:50,赶到医院,开始检查手术室的消毒、手术耗材的缺少等,随后交班。“作为专业医院,手术医生每天都要和麻醉室一起交班、核查消毒、耗材情况。”李宗穗介绍。

8:30,护士接病人进手术室;13:26,李宗穗从一台“深静脉包埋”手术下来吃中饭,患者组织粘连严重,分离过程十分精细,耗时一个半小时,一直站到他双脚发软。

“手术时精神高度集中,下台后一松懈,就觉得浑身乏力。有时刚休息会儿,就又要得做下一台手术。”李宗穗表示。

19:37,当天第7台手术做完时,李宗穗终于可下班了,而此时本应由他去接的孩子早已回到家中。

20:08,他回到家中,揉着酸痛的肩膀,却已没有任何食欲。因长期站立、工作紧张、缺乏锻炼,生活不规律,“职业病”在他和同事身上蔓延,大多患有胃病、静脉曲张、腰颈椎疾病……

更大的心理压力来自与病人家属的沟通,在术前要反复做沟通工作,家属们听不懂的,要反复讲解;更麻烦的是术后恢复期,一旦没达到家属预想的结果,就会闹出纠纷。令李宗穗欣慰的是,因为自己谨慎和扎实,从未发生过医患冲突。

“医生不好做,但还是要坚持。”23:52,刚温习完职称英语的功课,李宗穗在QQ上和记者无奈地说。

■三湘华声全媒体  
记者 张文杰 实习生 李满

## 62% 协商成首选:难见第三方

【调查数据】

记者收回的100份问卷显示,面对医患纠纷,医生和患者首选解决方法是协商,占到总数的62%。

而在50名受访医生中,有28名选择“会向院方或有关单位反映”,占到总数的56%;50名受访患者中,向院方或有关单位投诉的有26人,还有8名选择“与当事人医生协商。”

【案例】

去年上半年,汪朝霞在长沙一家三甲医院做了右足马蹄形内翻畸形矫形手术,取钢钉时,医生在她右脚上残留了两颗钢钉。首次协商,她向法院提出免费后续治疗和6.9万元赔偿两个要求。

但与医院多次协商中,双方并没能达成一致。“我一个

从农村来的,不知道该怎么办,如果有一个第三方在中间协调,我也好知道去找谁,到底怎么定责任,该赔偿多少。”汪朝霞说。

记者同时了解到,汪朝霞所去的医院,街道有一个工作人员协助医院处理类似事件,但在该案中,第三方并未出现。

【专家说】基于在医

患纠纷调解中,第三方经常缺席的现状,湘雅医院法律顾问杨美莲呼吁建立能被医患双方共同认可的第三方调解组织:医疗纠纷人民调解委员会。“该委员会可由卫生行政部门、保险机构、医学法律专家、公安机关等共同组成,经费独立,对医患双方进行论证和解释,这样调解协商效率会更高。”

## 22% 诉讼能维权:耗时又费钱

【调查数据】

在记者的调查中,当遇到医患纠纷时,有9名患者表示会选择向新闻媒体曝光,有12%的受访者选择“向亲朋好友抱怨”,22%的受访者选择上诉法院解决。调查采访得知,患者之所以不想走法律途径,担心的因素集中在耗时太长、花费过多、不信任鉴定等方面。

【案例】

2012年7月,衡阳人邱西在长沙市一家医院做了淋巴结清除手术,术后出现神经损伤,因不满医院“手术并发症”的答复,邱西向法院提起诉讼,要求医院赔偿80535.42元。提起诉讼9个月后,他才被通知去做司法鉴定。最后法院开庭审理,结果是医院无过错,驳回全部上诉请求。

至此,他与医院的官司已

经耗时一年三个月零22天,花费1.5万元——律师费5000元,鉴定费5000元,往返衡阳与长沙之间的交通费、误工费等也将近5000元。

花了钱,官司没赢,懊恼的邱西对鉴定机构也产生了怀疑。

鉴定当天,刚进大门,院方律师就跟鉴定组专家热情地打招呼,而自己的律师却完全插不上话。“人家都是圈子内的人,裁判员、运动员

都是他们那边的,我怎么赢得了。”

【专家说】杨美莲介绍,医患纠纷案件仅一审就要花费一年左右,如需二审,则耗时更长。费用方面,市一级医学会鉴定1800元,省级鉴定3200元,司法鉴定省内要4000元以上,而省外则近万元,如需专家出庭,还需支付差旅费等。“由此,诉讼途径至少耗时一年,花费上千。如此高昂的诉讼成本确实让部分患者无法承担。”

## 1% 无奈选择闹:医患两相伤

【调查数据】

协商不成,司法途径又走不通,医患纠纷常常会升级成医患冲突。

在此次调查100名受访者中,虽然仅有1人选择了暴力解决,但有38个人选择了对未来医患关系“信心不大。”

【案例】

2009年1月,3个月大的唐育旺发烧咳嗽,在省儿童医院打完点滴后离开。第二天,孩子病情恶化抢救后变成植物人。家属认为第一天没查出问题是医院误诊。但医院称,小孩第一天诊断无误,第二天入院前,孩子就已心跳呼吸停止。

2010年7月,父亲唐运章在白色T恤上写上了控诉文字,站在了医院门口,引来大

量人员围观,也曾多次跟医院保安发生冲突。

当记者问及他为何不走法律途径时,他回答:“没有钱。”直到现在,唐育旺已经在省儿童医院重症监护室呆了近4年,目前,仅依靠鼻饲维持生命。截至2013年7月,孩子已欠费35万余元。省儿童医院医务部主任彭国强表态,在唐育旺案件中,医院既不能放弃治疗,家长又不接回去,事情至今未果。

【专家说】杨美莲说,部分患者用闹事等过激方式给医方施压,采取拒交医疗费、拒绝出院等方式对抗,且不愿意、不配合医院启动鉴定或诉讼程序,造成纠纷长时间无法解决和巨大医疗资源浪费,这已加重了医院负担,建立合理的协商机制和健全医疗责任保险制度或将成为一种出路。

■三湘华声全媒体  
记者 汤霞玲 彭博 张文杰  
实习生 李满

互动

本报“华声帮”将招募志愿者参与医患互动,在近期前往长沙各大医院体验就医环境。有意参与者请拨打本报热线电话96258或加入“医患关系”QQ群18548276报名。

西藏那曲直销 批零兼营 品价皆宜  
冬虫夏草  
0731-85141228  
长沙市八一广场376号 泰天大酒店大堂  
T:40088-56689 www.22222.cn