

患者在医院意外死亡 家属怒讨说法

资深法官和医生组成的调解搭档出马 发挥专业优势平息纷争

本报记者 陈赛男 通讯员 陈丽



事件 聚焦

患者意外死亡 家属怒向医院讨说法

余美凤今年60多岁,原本身体一直还不错,最近时常感到上腹部隐隐作痛。这天,抽了个周末时间,余美凤在女儿、女婿陪同下,一早来到当地一家医院就诊。

看病的人很多,临近11点才轮到余美凤就诊。接诊医生简单询问了一下病情,听余美凤说自己以前患过胆囊炎,便开具入院单,以“胆石症”收住入院。

此时正赶上医院的午休时间,余美凤几经周转才办好入院手续。可是正当余美凤准备入住病房的时候,值班护士却以门诊医生未电话告知为由,让余美凤下午再来。

考虑到母亲的身体不适,余美凤的女儿、女婿与院方进行了多次交涉,终于让母亲住进了病房。

只是没想到,刚住进病房没多久,余美凤便感到胸腹部有些不适,且两肩胛部出现酸、麻症状。看到母亲难受的样子,陪同的女儿赶紧找来护士,并向其详细反映了母亲的症状,希望能让医生前来检查一下。

然而,护士却告知她,医生已经下班,只能自行去看急诊。余美凤的女儿束手无策,只好自己给母亲按揉以缓解不适。

下午1时40分左右,余美凤进了病房内的卫生间,但久久不见出来,同室病友推开卫生间门,发现余美凤已昏倒在地上,当即呼救。护士、医生纷纷赶到,对余美凤实施抢救。

抢救情况不容乐观,闻讯赶来的余美凤亲友越聚越多。下午4点多,余美凤抢救无效,宣告死亡。噩耗从天而降,让现场的不少亲友情绪失控,坚持要向医院讨说法,而医院也在第一时间报警。一时间,患者家属与医院方面对峙起来,现场火药味十足。

找准关键人物 及时控制事态升级

为了及时平息这场纠纷,医院向宁波市奉化区医疗纠纷人民调解委员会提出调解申请。经验丰富的调解员朱声浩初步了解案情后,迅速联系了自己的“老搭档”任斌,共同前往医院的纠纷接待调解室。

调解一开始并不顺利,医患双方各执一词。患者家属认为,医院在诊疗过程中存在着不可推卸的过错:一是门诊医生对患者未经任何检查,只是简单了解便开具住院单,未尽到应有责任;二是住院部值班护士不够尽责,先是以“门诊医生未电话告知”为由让患者下午再来住院,后在患者出现身体不适的情况下,再次以没有值班医生为由推托,以致患者错过了最佳治疗和抢救时机。因而,医院应对余美凤的死亡负全部责任,并提出医院至少赔偿100万元的要求。

院方根据患者在抢救过程中的临床检查及表象,给出了初步分析意见:病人死亡原因为突发心肌梗塞。而对患者家属所指的责任,院方承认在诊疗过程中存在过错,对患者的死亡后果有责任,但鉴于心肌梗塞的突发性,医院只愿承担次要责任。

一时间,双方僵持不下,尤其是患者家属情绪异常激动。现场民警不得不“兵分两路”,分别在住院部和调处现场维持秩序。

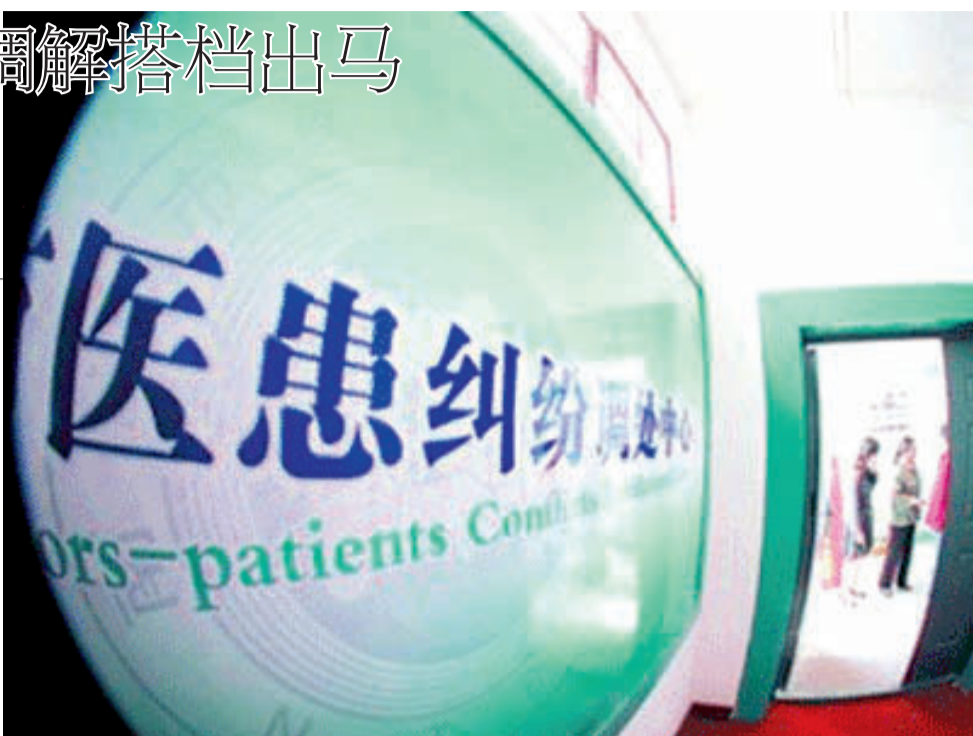
眼看着事态有可能失控,矛盾进一步激化,两名调解员赶紧上前安抚,并引导患者家属本着解决问题的心态平复情绪,参与调解。在沟通过程中,两名调解员了解到余美凤的一位亲戚是教师,交流中比较通情达理,而且在亲友中讲话有份量、有威信,更有利的是,他还参与处理过道路交通事故人身损害赔偿纠纷。

“这个人很可能就是一个转机。”抱着这样的想法,调解员第一时间与这位亲戚进行了沟通,并告诉他处理医疗纠纷同处理交通事故适用的都是同一部法律——《中华人民共和国侵权责任法》,合理损失也是按最高人民法院的同一个司法解释的有关规定来进行计算。事实证明,在这位亲戚的参与下,后期的调解工作正在由“闹”趋“理”,而且通过这位亲戚来主动做其他亲友的工作,也加快了调解进度。

调解员专业剖析 让医患双方心服口服

在确保医患双方可以平心静气坐下来协商时,两名调解员将第一个焦点锁定在责任认定上。

医院到底应承担何种责任呢?就在医患双方各执



七月的一个周末,余美凤因为身体不适,在女儿、女婿的陪同下前往医院就诊,可是这一去就再也未能回来。无法接受这突如其来的噩耗,家属与医院之间的矛盾一触即发……

一词的时候,有着近10年从医经验的任斌与医调委其他成员进行了一次内部商讨,认为门诊医生和住院部值班护士都存在明显过错。

“根据诊疗规范的规定,对老年初诊病人,接诊医生应为患者测血压,但医生未做;患者陈述上腹部隐痛时,医生也未进行听诊,仅凭患者自述,就以‘胆石症’收住入院显得草率。而住院部值班护士以‘门诊医生未通知’为由不办入院手续,且在患者身体不适需医生诊治时,护士的反应都显不妥。”

凭借自身的医学知识,任斌同时向患方解释,患者是死于突发心肌梗塞,这种疾病确实是防不胜防,且死亡率很高的。如果坚持要医院负全责,只能通过医学鉴定。根据经验分析,医院负全责的可能性不大。

调解员专业的分析,赢得了患者家属的信任,同时医院方对此也表示接受。

鉴于医学鉴定的时间比较长,医患双方均有快速调解的意愿,两名调解员在向市内有关医学专家请教,并参考以前类似纠纷的责任认定后,又进行了内部商议,提出了医院至少承担同等以上责任的认定方案。随后,医患双方在经过多次商议后,基本同意了该方案。

“接下来要解决的就是患方的合理损失为多少的问题。”调解员朱声浩是一名退休法官,此前有着30多年的法院从业经验,处理这类问题对他来说可谓得心应手。

为了防止患者家属“漫天要价”,朱声浩在调解中反复宣讲《侵权责任法》和最高法院有关司法解释的规定,使患方把过高的期望值降下来。随后他根据相关法律规定,给患方算了一笔账。

“依照《最高人民法院关于审理人身损害赔偿案件适用法律若干问题的解释》的有关规定,患方的合理损失赔偿应该包括医疗费、误工费、护理费、交通费、住宿费、住院伙食补助费以及必要的营养费。”朱声浩解释说,针对受害人死亡的情况,赔偿义务人还应当赔偿丧葬费、被扶养人生活费、死亡补偿费以及受害人亲属办理丧葬事宜支出的交通费、住宿费和误工损失等其他合理费用。

一边是专业的医学知识,一边是严谨的法律依据,两名专业调解员提出的调解方案,很快赢得医患双方的认同。随后,医患双方经过一番利弊分析后,最终达成协议。签订协议之日,医院当场支付了全部赔偿款,纠纷得到了圆满化解。

专业调解更能让医患双方信服

随着人民群众对医疗服务的需求越来越强,医患纠纷也随之逐年增多,过去那种“和稀泥”的调解方式已经越来越难以让医患双方信服。本案的成功调解关键正是在于调解的专业性,让医患双方都信服。

从整个调解过程来看,本案涉及的两个矛盾焦点,无论是医患双方在责任认定上的争议,还是关于合理损失赔偿的分歧,都是调解员凭借专业的医学知识和严谨的法律依据得以成功化解的。患者家属从一开始的情绪失控到后期的理性沟通,也是对调解员专业性和公平性的认可与信任。

(文中当事人除调解员外,均为化名)



和事佬 上阵

本栏目欢迎大家提供新闻线索,如果您有线索,请发至电子邮箱: zjfzhs@126.com。



和事佬 有话说