

司法“问诊”医患纠纷 探寻各方“病症”

杭州大医院最集中的地方法院发布医疗审判白皮书

本报记者 高敏 通讯员 尚法

杭州市上城区聚集了21家医院,其中5家为三级甲等医院,6年收诊总量达到7254.6万人次。诊疗总量大,难度也大,医患纠纷发生的概率自然相应上升。2011年至2016年期间,上城法院受理医疗纠纷类案件366件,审结381件(含旧存案件),其中绝大多数为医疗损害责任纠纷,占收案总数的85%,并且涉诉医院就集中于这5家三甲医院。

昨天上午,上城法院对外发布了杭州地区首份《医疗纠纷类案件审理情况白皮书》。白皮书中梳理了医疗纠纷产生及处理过程中医院、患方、鉴定机构容易出现的问题,司法“问诊”医患纠纷,探寻各方“病症”。

医院: 诊疗不当是过错中的主因

“调研中,我们发现,在医院为过错方的案件中,医方最常见问题的是诊疗不当。”上城法院副院长王春霞介绍,主要体现在缺少应有的诊疗行为、诊疗行为不及时、护理不足等。

患者陈某被毛竹刺伤入某医院手术,但是,医院在手术清创时未作伤口探查,竹片遗留陈某体内十余年,为此,患者治疗周期被延长,出现多年病痛的情况。

“应做检查的遗漏、应予实施的诊疗行为未予实施、诊疗环节的遗漏,属于‘缺少应有的诊疗行为’。这种情况,医院很可能要承担责任。”王春霞介绍,除诊疗行为本身的不当外,医院与患者沟通不充分也是一个重要因素,“如医院与患者沟通不充分,未告知或延迟告知患方治疗方案、病情及诊疗风险等。”

另外,据王春霞介绍,医院病历、病程资料书写不完善是现在越来越多的案件中当事人对医院提出的质疑。

对此,白皮书建议,医生的诊疗行为,要严格遵守相关法律、行政法规、规章以及有关诊疗规范,同时密切关注患者病情,加强护理,充分沟通。“建议医生多与患者沟通,体恤患者因疾病而产生的生理、心理上的痛苦。在诊疗场所中增设引导标志,实行人性化的管理。”王春霞说。

患方: 对疾病认知不足、预期过高

桐庐女孩小飞(化名)还不到20岁,长期患有抑郁症,有一次因服用洁厕灵,被紧急送往杭州某医院救治。因为路途上花了一些时间,小飞入院时腹腔感染严重,医院立即进行了抗感染药物治疗,并建议手术治疗。谁知,家属拒绝检查和手术,医院多次劝阻家属给小飞喂食,但家属执意给小飞喂食了一些流质食物。最终,小飞病情加重,抢救无效后死亡。

王春霞介绍,在有些医患纠纷中,患者自身也存在一定的责任和因素,比如上述患方存在不遵医嘱、不配合诊疗的情况,最终将自行承担相应责任。

实践中,当患者经过长期治疗过程后病情没有好转,某些患者及其家属会因此对医院的诊疗方案产生质疑,进而不配合治疗,导致自身疾病的恶化。王春霞介绍,最主要的是,患方对自身疾病认识的不足和对损失程度的过高估计。白皮书显示,2011年至2016年期间,上城法院委托鉴定的医疗纠纷案件中有50%以上鉴定结论为医院无责。“由此可见,部分患者对于医院及其诊疗行为存在着相当程度的误解,对诊疗结果不能客观看待,导致了部分医患纠纷的产生。”王春霞说。

白皮书中建议,患者首先要摆正心态,另外要理解、信任医院和医护人员,积极配合医院完成各项检查,遵照医嘱配合治疗;在诊疗

过程中认为医院的诊疗行为存在问题,应协商解决或采取转院等方式,而非消极对立。

鉴定方: 鉴定人出庭作证难

在医疗纠纷类案件的审理中,鉴定意见是用于判断诊疗行为是否具有过错、过错与损害是否具有因果关系及过错程度的一个重要参考。但王春霞表示,鉴定过程也存在一些问题,主要包括当事人对鉴定结论提出质疑多、鉴定人出庭作证难两方面。

为了方便鉴定人出庭,上城法院出台了鉴定人远程出庭制度,取得了良好效果。

上城法院医疗纠纷审判小组员额法官朱旭东办理过一起医疗损害责任纠纷,患者因双侧卵巢交界性肿瘤术后未控,8次化疗后病情恶化而过世。因为患者入院后,医院进行了保守治疗,家属认为,医院延误治疗,存在过错,应当承担责任。“法院与省医学会视频连接后,由鉴定组专家通过远程视频接受双方质询及法庭询问,专家对双方提出的专业医学问题进行了回应、解释。”朱旭东说,庭前情绪激动的患者家属在听完专家的解释后,心情平复下来,庭后就与院方达成了调解协议。

据悉,6年来,上城法院审理的医疗纠纷案件调撤率高达73.75%,高于一般民事案件的调撤率水平。未能调撤的案件中,也有50%可以服判息诉。数据背后,上城法院探索的多层级调解模式和鉴定人出庭制度都发挥了积极作用。

查处神速,非法采砂船根本没时间逃

杭州富阳“四个平台”让百姓竖起大拇指

本报记者 许梅 通讯员 钟益林 章丽

“‘四个平台’建设很有用,现在不仅政府部门发现问题快了,处理解决也快了。”说起基层治理体系“四个平台”建设的成效,杭州富阳渌渚镇新浦村村民邵海华竖起了大拇指。他说,以前是老百姓碰到问题向村委会、政府部门反映,现在村委会、政府部门主动发现并及时解决问题,“四个平台”让基层治理更接地气了。

作为省综治办确定的全省社会治理创新试点区(县),近年来,富阳以区镇两级基层治理综合信息中心建设为抓手,全面推进乡镇(街道)综治工作平台、市场监管平台、综合执法平台、便民服务平台“四台合一”,并把全科网格建设作为推进“四个平台”的重要基础性工程扎实推进,实现了社会治理能力的大提升。

“四个平台”高速高效

在老百姓的日常生活中,一些“小事”看起来不起眼,但处理起来常常遭遇“事在乡镇、权在部门”的尴尬,基层社会治理也由此遭遇“最后一公里”的难题。

不过,在富阳,这样的状况已经改变。

今年9月6日深夜,渌渚江上,一艘采砂船借着雨夜的掩护,疯狂地吸敛江沙。正当采砂人收获满满准备撤离时,执法人员突然出现。原来,渌渚镇综合信息中心接到了群众举报,立即指派渌渚镇新浦巡防队前往核查。经核查属实后,巡防队员一边向信息指挥中心反馈请求职能部门查处,一边从水中、岸上两路围堵采砂船。信息指挥中心向镇综合执法平台下达指令,展开联合执法,把盗采江沙的违法分子逮了个正着。“从群众举报到事件得到查处,不过短短2个小时。”渌渚镇综治办专职副主任章忠军说,这起夜间盗砂案的查处,直接验证了渌渚“四个平台”的运行效果。“以前我们反映问题也有效果,但没有现在这么快!”亲眼见证非法采砂船火速被查处的村民邵海华深有感触。

“四个平台”合一,让各类事件信息的掌握和处置越来越高速高效。富阳区委政法委相关负责人介绍,为了把精细化的社会治理延伸到社会最末梢,富阳2016年就在新登镇开展了“四个平台”建设试点工作。2017年初,为强力推进“四个平台”建设,富阳区级层面建立了以区委副书记为组长的“四个平台”建设联席会议制度,在区综合办设立联席会议办公室。在平台日常运行中,依托强大的区镇两级基层治理综合信息中心平台,各乡镇(街道)分别在镇级基层治理综合信息中心框架下搭建“四个平台”,做到横向联通、有效衔接,实现了服务群众“零距离”和事件处置的大提速。

全科网格打造最强队伍

富阳还把全科网格建设作为打通基层社会治理“最后一公里”的基础性工程,进一步整合资源,建立全科网格员队伍,实行“多元合一”“一员多用”,梳理服务清单和责任清单,明确网格员工作职责,全面推进全科网格建设。

“体育馆路人行道上有违停”“公望街西侧桥头交通要道上乱摆摊”“文居街与金浦路交叉口有小块废地脏乱差”……自全科网格员上岗以来,富阳区城管局城西中队的“世面”灵了许多。每天,网格员们都会收集有关城市治理各类信息并及时上报,城管部门发现问题和解决问题也越来越及时。

不仅是在城区,在富阳胥口镇下练村,家家户户门口也已经整齐划一地装订上了全科网格联系牌。按照牌上的电话,可以随时联系到网格长、指导员、网格员。各家各户的大事小情,都可以找网格员咨询;遇到麻烦、问题,也可以向网格员反映。网格服务实现了全覆盖,网格员成了村民们的“贴心人”。

据了解,推进全科网格建设以来,富阳区级层面先后出台考评、选任等相关指导性文件,明确了经费保障,制定了网格信息报送、网格重点巡查、网格事务准入的“三张清单”,并将网格上报信息全部纳入社会治理“一张网”,明确网格员做什么、如何做的问题,打造了一支强大的基层服务队,为“四个平台”高效运行提供了基础保障。

据统计,自6月30日“四个平台”和全科网格工作推进以来,富阳区镇两级平台受理各类事件及时反馈率达99.3%、有效办结率达99.1%,基本实现“信息采集得上、事件交办得了、部门联动得起、服务覆盖得全”的要求。



网格员开展入户宣传