

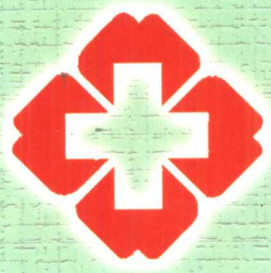
主 编：郑雪倩

副主编：邓利强，陈锦荣，赵淳

YI LIAO JIU FEN FANG FAN YU DUI CE

医疗纠纷

防范与对策



中华医院管理学会

维护医院权益与自律工作委员会

组织编写

汕头大学出版社

788 78 22.165
Z59

医疗纠纷防范与对策

中华医院管理学会维护医院权益
与自律工作委员会组织编写

主 编 郑雪倩
副主编 邓利强
陈锦荣
赵 淳

汕头大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

医疗纠纷防范与对策/郑雪倩 主编

—汕头:汕头大学出版社,2002.8

ISBN 7-81036-483-9

I.医… II.郑… III.医疗事故—民事纠纷—处理—
法规—中国 IV.D922.165

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2002)第 054505 号

出版:汕头大学出版社

地址:广东省汕头市汕头大学内

邮编:515063

电话:0754-2903126 2904596

印刷:广州市番禺新华印刷有限公司

地址:广州市番禺区市桥街环城西路工农大街 45 号

开本:850×1168 1/32

印张:11.25 字数:216 千字

版次:2002 年 12 月第 2 版

2002 年 12 月第 1 次印刷

印数:10001~20000 册

定价:20.00 元

如发现印装质量问题,请与承印厂联系退换

序

中华医院管理学会会长

曹荣桂

近年来,随着我国医药卫生体制改革不断深化,广大人民群众医疗保健需求、自我保护意识和法律意识日益增强,依法办事、依法维护自身的合法权益,已成为人们的共识。现代医疗质量观念是全方位、全过程地让病人满意,这是人们对医疗行为认识逐步深化的结果,并对医疗服务提出更高、更新的要求,再加上医疗工作的特殊性等诸多因素引发出医疗争议,进而造成医患关系紧张,影响了医院的可持续发展。

面对医疗争议矛盾多,审判结果与实际承受能力差距大的现状,中华医院管理学会维权部的同志组织有关专家、学者和律师,根据自身实践和案例总结,撰写出一本反映法律基本理论、适合国情、符合行业特点并与时代相适应的《医疗纠纷防范与对策》专著。今天,终于如愿以偿,实现了把本书奉献给广大读者的初衷。

本书紧扣理论性,突出实用性,注重可操作性,以期提高与普及并重、理论与实践并行、学习与参考并举。内容包括基本法律知识、国内外医疗纠纷现状、我国现行医疗机构和

医务人员性质分类、医疗服务合同及医患权利义务、医疗纠纷的分类、医疗事故概述、医疗事故鉴定、医疗事故责任、医疗事故赔偿、关于医疗行为举证责任问题等方方面面。为此,编写组的同志竭尽全力、广搜博览、分析案例,参阅大量法律文件,结合中国医院管理的实际,突出以下两个特点:

一是强调法理分析,丰富法律知识。本书注重有关医疗纠纷法律基本知识的解读和适用,不是对医患双方单个案例如何处理,而是关于医患双方对案例处理进行法理评论与分析,说明本案的性质,处理的理论依据,遇到类似具体案例,应当适用哪些法律条款,以提高医患双方的遵法素质和依法水平。

二是注重防范与处理,增强安全保护意识。该书不是法律文件汇编,而是从指导广大医务工作者增强法律意识的角度出发,在医疗工作中遇到类似情况,应当如何处理、化解纠纷、防患于未然。克服花钱买平安的心理,理直气壮地运用法律武器保护自身的合法权益。

我向广大医务工作者和医院管理者推荐这本书,结合贯彻学习《医疗事故处理条例》,从中学习和掌握法律知识,理论与实际相结合,营造学法、懂法、用法、依法的氛围,真正落实江泽民总书记“依法治国,以德治国”的基本方略,维护人民群众的根本利益,讲大局、讲团结、讲稳定,努力开创医院管理工作的新局面。

2002年6月18日

特别报道

326 所医院纠纷和侵权事件的调查

当前,医疗纠纷已成为社会公众更多议论的话题,在医疗服务过程中,发生纠纷的现象正呈现上升的趋势。与此同时,患者及其家属对医院的侵权事件屡屡发生,这些动向正引起各界人士的特别关注。为进一步了解全国各医院医疗纠纷发生及对医院侵权的状况,中华医院管理学会自律和维护医院合法权益委员会所属的维权部,对 326 所医院进行了调查,所反映出的问题值得我们给予关注。

一、医疗纠纷发生状况

从中华医院管理学会维权部的调查中我们可以清楚地看到,在被调查的 326 所医院中,2000 年度医疗纠纷的发生率为 98.47%。其医疗纠纷的发生率与医院的等级、床位数量、住院患者的人数及手术人次数,呈现出正比的关系。就是说,三级医院里发生的医疗纠纷多于二级医院,二级医院又多于一级医院。由此不难看出,医院越大、收治的疑难重症越多,患者的预后越不良,产生医疗纠纷的机率就越

高。其中,在二级医院、一级医院、专科医院中,有79.5%的医疗机构在一年里发生了10例以下的医疗纠纷;而在三级医院中,有39%的医疗机构在一年里发生了10~30例医疗纠纷;有24.5%的医疗机构发生了30例以上医疗纠纷。同时,在调查中我们还发现,医疗纠纷的风险与科室分布有关。发生纠纷较多的科室依次为:外科、产科、骨科、妇科、内科、儿科。

二、医疗纠纷赔偿金额

从调查326所医院的情况来看,2000年度发生医疗纠纷时患者的索赔金额为1~5万元者,占29.4%,索赔5~10万元者,占22.1%,索赔20~50万元者,占12.9%,索赔50~100万元者,为6.4%,索赔达100万元以上者,为7.1%。

值得注意的是,发生在三级医院里的医疗纠纷中,有60%的患者提出了索赔10万元以上的要求,12.1%的患者提出的索赔金额在50~100万元,11.5%的患者提出的索赔金额在100万元以上。如果按照326所医院患者索赔金额总计约6000万元,平均每所医院年索赔金额是21万元。全国县以上医院近2万所,按照每个医院每年为20万元的索赔金额平均数目推算,全国一年医院医疗纠纷的索赔金额可高达42亿,占全国县以上医院医疗收入5.9%。假设再打个折扣,按42亿的50%计算,赔偿金额的数目也是非常惊人的,应当引起有关部门的重视。

三、患者及其家属对医院侵权的情况

1. 在调查中我们了解到,发生医疗纠纷之后,往往有些患者及其家属到医院里打闹,甚至出现一些扰乱医院工作秩序的行为,其中有 73.5% 的家属是采取激化矛盾的方式去解决问题的。而诉诸法律解决的仅为 10.8%,采取协商方式解决问题的仅占 46%。在 326 所医院中,医院被打砸的为 43.86%,对医院设施直接造成破坏的有 35.58%,医务人员受伤的为 34.46%。从地区分布看,打砸医院和打伤医务人员的情况尤以东北、中南地区较为严重,东北地区为 57%,中南地区为 49%,西北地区为 38%,华东地区为 37.5%,西南地区为 23.3%。其原因何在,尚待进一步调查。

2. 在调查中我们还了解到这 326 所医院中,有 86% ~ 96% 的医院出现了患者因医疗纠纷而滞留医院、不出院或不缴纳医疗费用的现象,此种情况业已成为医院面临的非常困惑和棘手的问题。目前,处理相关问题的国家法律、法规的制裁力度还是很低,也应当引起有关部门的重视。

3. 除此以外,一部分医院还曾受到新闻媒体的侵权,受到行政部门的乱罚款、乱收费等诸多方面的侵权行为。

四、医疗纠纷产生的原因

根据调查,可以从三个方面分析产生纠纷的原因:

1. 社会因素

调查表明,由于全民法律意识的提高,患者自我维权保护意识上升,而形成医疗纠纷的占 63.5%;由于新闻媒体不负责的炒作,急于抢新闻,或受利益驱动制造轰动效应,导致负面影响,误导患者和家属的占 88.6%;由于医疗保障制度改革,使患者自负药费部分的比例增加,而引发纠纷的占 34.77%;一部分医院由于医院体制限制,接诊医生和就诊人数的比例失调,其服务设施、服务环境远远不能满足患者日益增长的需求现状,也是造成纠纷多的原因之一。

2. 医院内部因素

本次调查中还对医院的自身问题进行了分析。在 326 所被调查的医院中,有 49.5% 的医院提出了是由于医务人员服务态度不好而引发了纠纷;有 29.6% 的单位认为有服务质量和技术水平方面的问题;有 31.1% 的单位强调指出存在着医院管理不到位的情况。上述结果显示,医务人员服务过程中所表现出的态度生、冷、硬是引发医疗纠纷中的一个重要因素。

3. 患者方面的因素

调查中发现,由于患者对医学知识的不了解,对医疗期望值过高而引发纠纷的占 93.8%,希望少付医疗费用的占

51.5%,无理取闹的占49.5%,对治疗不满意的占37.6%。

五、如何减少医疗纠纷

通过上述调查,我们可以清楚地了解引发医疗纠纷的诸多原因,了解到医院方面目前存在的被侵权现象及医院急需解决的问题。那么,要减少医疗纠纷的发生,我们建议从以下几个方面入手:

1. 首要措施是加强医务人员的自律

医疗纠纷是任何人都不希望发生的,是任何人都不愿意看到的。要防范医疗纠纷的发生,首要措施是“从我做起”,加强医务人员的自律。调查中我们很高兴地看到各医院对自身存在的问题了如指掌,也不回避医院存在服务态度、服务质量、人员素质、技术水平、医院管理等不足的问题。但是仅仅停留在认识上,仅仅有承认的勇气,还是不够的。医院方面还是需要在提高医护人员的责任心,减少医疗差错方面,加强医院管理的力度。在提高医护人员的风险意识,努力提高医疗技术水平,避免医疗过失等方面加强自律,以减少医疗纠纷的发生。

2. 加强医患之间的沟通

当前,社会大众对医学知识的了解是相当有限的。所以,加强对现代医疗知识的科学普及是十分必要的。医务人员应该让广大患者了解到所罹患疾病的发生原因,在治疗过程中存在的诸多高风险因素,疾病的转归中也可能发

生难以避免的并发症、合并症,还有人体基因的特异性和病情的特殊性等,都可能导致医疗意外的发生。同时,医院方面也可以借助媒体进行积极的宣传,让社会大众了解医护人员在医疗服务过程中的辛勤劳动。从全国医疗机构的工作量来分析,目前的年门诊量近 20 个亿,实际上发生患者投诉医院的案例仅为万分之一,说明我国绝大多数的医务人员是在兢兢业业地尽职尽责地救治患者,在各自的岗位上无私地奉献自己。新闻媒体不能因为发现一些个别的问题,就忽略了大多数医务人员的工作,抹杀广大医务人员的积极性。让社会多一点理解医务人员,努力加强医患之间的沟通,是减少医疗纠纷又一重要措施。

3. 国家应尽快立法

建立一套符合我国国情和医疗特点的法律,运用适合当前形势发展的策略来调解医患纠纷是十分必要的。只有这样,才能在处理医疗纠纷时做到有法可依,依法办事,才能减少人为处理的不公平因素,有利于医疗纠纷的解决。

4. 加强对医患双方的法制宣传

通过加强法制宣传,使医患双方都增强法律意识,自觉地用法律来规范和调整自己的行为,事事处处按法律办事,不能违反法律规定,使医患双方都能够认识到其法律地位是平等性的,使得双方明确地认识到对方也具有其合法权益不受侵犯的权利。

5. 国家司法公安机关应加大执法力度,有法可依,执法必严

国家司法公安机关是法律的执行者,法律条款具体的执行和遵守必须要有国家机器做强制力的保证,卫生部、公安部发出了联合公告,如果没有公安机关的执行、配合与支持,公告就成为一纸空文。

6. 采取社会救济补偿,建立医疗意外保险

谁来承担医疗风险是目前的一大难题。以往在患者手术前或检查前由家属履行签字手续,如果出现风险,将由患者家属全部承担,为此患者家属心态不能平衡。如果让医务人员独自来承担其风险,医务人员也同样不能接受。要怎样才能妥善解决这个问题,笔者认为可以建立社会医疗意外保险机制,采取社会救济补偿的方法,解决医疗意外事件中的负担问题。例如,在患者手术前和特殊检查前,由患者和医生共同购买意外保险,当发生纠纷问题后,由保险费中给予补偿,可以相对解决医患双方的风险负担问题。

(中华医院管理学会维权部 郑雪倩 陈春林 邓利强)

目 录

特别报道 326 所医院纠纷和侵权事件的调查	(1)
一、医疗纠纷发生状况	(1)
二、医疗纠纷赔偿金额	(2)
三、患者及其家属对医院侵权的情况	(3)
四、医疗纠纷产生的原因	(4)
五、如何减少医疗纠纷	(5)
第一章 基本法律知识	(1)
一、法的作用	(1)
二、法的分类	(3)
三、法治的核心	(4)
四、法的适用	(5)
五、法律关系	(5)
六、法律责任	(8)
七、法律制裁	(9)
八、诉讼	(9)

第二章 国内外医疗纠纷现状	(11)
一、我国医疗纠纷处理的发展状况	(11)
二、世界上其他国家对医疗纠纷的处理状况	(17)
第三章 我国现行医疗机构和医务人员的属性分类 ...	(20)
一、以所有制特点区分医疗机构性质	(21)
二、以经营方式划分医疗机构	(21)
三、医疗机构的分级	(24)
四、依据医务人员的属性进行分类	(25)
五、按医师所在医疗单位的性质进行区分	(28)
第四章 医疗服务合同及医患权利义务	(29)
一、医疗服务合同	(29)
二、医患双方的权利义务	(33)
三、关于知情同意权	(35)
第五章 医疗纠纷的防范	(43)
一、医疗纠纷的基本概念	(43)
二、医疗纠纷的产生	(54)
三、医疗纠纷的预防	(60)

第六章 医疗事故概述	(67)
一、医疗事故的责任主体必须是医疗机构及其 医务人员	(67)
二、医疗事故必须发生在法定的诊疗护理工作中	(70)
三、医疗事故必须要有违法行为	(71)
四、必须存在患者人身损害的后果	(74)
五、违法行为与不良后果之间必须有因果关系	(75)
第七章 医疗事故的鉴定	(81)
一、卫生行政部门移交鉴定	(82)
二、医患共同委托	(84)
三、医疗事故鉴定原则	(85)
四、鉴定程序和内容	(86)
第八章 医疗事故的责任认定	(94)
一、医疗事故中的民事责任	(94)
二、医疗事故中的刑事责任与行政责任	(107)
第九章 医疗事故的赔偿	(122)
第十章 医疗纠纷的法院诉讼	(128)
一、医疗纠纷的民事诉讼	(128)

二、医疗纠纷的刑事诉讼	(142)
三、医疗纠纷的行政诉讼	(158)
第十一章 医疗纠纷与利用医疗犯罪的界定	(173)
一、概念	(173)
二、利用医疗犯罪的种类	(174)
第十二章 关于医疗行为举证责任问题	(185)
一、举证责任	(185)
二、最高法院制定证据规则的原意	(187)
三、我们认为该条司法解释具有不妥之处	(189)
四、我们认为医疗纠纷案件较合理的举证责任 承担	(192)
五、医疗机构的医疗服务过程中存在着不是医疗 技术行为引起的纠纷,不应按举证责任倒置 对待	(192)
六、医疗机构如何应对和防范	(193)
七、发生医疗纠纷时的处理	(197)
八、参加医疗事故鉴定会准备	(198)
九、应诉准备	(198)
第十三章 中医医疗纠纷的防范与处理	(200)
一、辨证失误	(200)

二、常见的中医医疗纠纷	(203)
附录:有关法律法规选录	(231)
一、医疗事故处理条例	(231)
二、医疗事故技术鉴定暂行办法	(250)
三、医疗事故技术鉴定专家库学科专业组名录 (试行)	(261)
四、医疗事故争议中尸检机构及专业技术人员 资格认定办法	(263)
五、重大医疗过失行为和医疗事故报告制度的 规定	(266)
六、医疗事故分级标准(试行)	(271)
七、医疗机构病历管理规定	(285)
八、中华人民共和国执业医师法	(290)
九、最高人民法院关于民事诉讼证据的若干规定	(292)
十、医疗机构管理条例	(293)
十一、中华人民共和国护士管理办法	(295)
十二、中医、中西医结合病历书写基本规范(试行)	(296)
十三、中华人民共和国母婴保健法	(308)
十四、农村助产人员管理条例(试行)	(310)
十五、中外合资、合作医疗机构管理暂行办法	(311)