

人民调解复合交叉专业建设

系 列 教 材



医患纠纷人民调解是法学人民调解专业中的一项重要内容，具有很强的专业性及明显的自身特点。

本教材由专门从事医患纠纷人民调解的专家和医学专家共同编著而成。不仅系统阐述了医患纠纷人民调解的理论和基本技能，并且提供了调解工作中必备的格式文本以及详细的调解方法、工作案例，为学生到医患纠纷人民调解委员会中实习、亲自参与调解工作奠定了良好的基础。

医患纠纷人民调解原理与实务

YIHUAN JIUFEN RENMIN TIAOJIE YUANLI YU SHIWU

雷红力 商忠强 孙波 编著



上海交通大学出版社
SHANGHAI JIAO TONG UNIVERSITY PRESS

人民调解复合交叉专业建设

系 列 教 材



医患纠纷人民调解原理与实务

YIHUAN JIUFEN RENMIN TIAOJIE YUANLI YU SHIWU

雷红力 商忠强 孙 波 编著



上海交通大学出版社
SHANGHAI JIAO TONG UNIVERSITY PRESS

图书在版编目(CIP)数据

医患纠纷人民调解原理与实务/雷红力,商忠强,孙波编著.

—上海:上海交通大学出版社,2015

ISBN 978-7-313-12744-0

I. ①医… II. ①雷…②商…③孙… III. ①医疗纠纷—
调解(诉讼法)—中国—教材 IV. ①D922.16

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2015)第 046957 号

医患纠纷人民调解原理与实务

编 著:雷红力 商忠强 孙 波

出版发行:上海交通大学出版社

邮政编码:200030

出 版 人:韩建民

印 制:常熟市梅李印刷有限公司

开 本:787mm×960mm 1/16

字 数:391 千字

版 次:2015 年 3 月第 1 版

书 号:ISBN 978-7-313-12744-0/D

定 价:49.50 元

地 址:上海市番禺路 951 号

电 话:021-64071208

经 销:全国新华书店

印 张:24.75

印 次:2015 年 3 月第 1 次印刷

版权所有 侵权必究

告读者:如发现本书有印装质量问题请与印刷厂质量科联系

联系电话:0512-52661481

编写说明

医患纠纷人民调解是法学人民调解专业方向中的一项重要内容，具有很强的专业性及明显的自身特点。本教材在力求“实务”的基础上，由专门从事医患纠纷人民调解的专家和医学专家共同编著而成，共设五篇十二章。

本教材全面、系统地阐述了医患纠纷人民调解的基本理论，基础知识和基本技能。将医患纠纷人民调解实际工作中的工作制度、调解程序、调解格式文本、调解方法，对医患纠纷人民调解的探索性研究和实际案例解析，都编入本教材。本书的亮点体现在系统阐述人民调解基本原理的同时，凸显了实务特征，将理论性与实务性统一起来。书中的某些观点和看法有其独到之处，书中系统的调解格式文本和表格都具有现实操作意义，书中的调解方法和案例解析体现很强的实际借鉴意义，也为今后学生到医患纠纷人民调解委员会中实习，亲自参与医患纠纷人民调解奠定良好的基础。

本教材由雷红力设计、编写规划并组织编著。编著人各章撰写情况如下：

雷红力撰写：第一、三、四、八、十、十一、十二章；商忠强撰写：第六章；孙波撰写：第二、五章；商忠强和雷红力合作撰写：第七、九章。

最后本教材各章节统一由雷红力审稿。

限于水平，书中存在的不足之处，恳请读者批评指正。

编著者

2014年7月

目 录

第一篇 总 论

第一章 医患纠纷人民调解工作总论	3
第一节 人民调解面临解决医患纠纷的新机遇	3
第二节 医患纠纷人民调解的特征和意义	4
第三节 医患纠纷人民调解的基础知识	7
第四节 医患纠纷人民调解的工作要求	9
第五节 中国特色的医患纠纷人民调解之路	10
参考书目	11
思考题	12

第二篇 医患纠纷人民调解基础知识

第二章 国内外调解的历史和发展	15
第一节 中华民族人民调解历史渊源	15
第二节 我国现代调解制度的探索和建立	20
第三节 国外的 ADR 调解制度	23
参考书目	27
思考题	28

第三章 医患纠纷形成的背景和原因	29
第一节 医患纠纷形成的背景	29
第二节 医患纠纷形成的原因	38
参考书目	48
思考题	49
第四章 目前我国医患纠纷的处理	50
第一节 医患纠纷处理的四个途径	50
第二节 医疗事故技术鉴定与医疗损害司法鉴定	56
第三节 医患纠纷处理中法律的不完善	62
第四节 医患纠纷人民调解的赔偿标准	64
参考书目	67
思考题	67
第五章 医患纠纷人民调解委员会的发展	69
第一节 医患纠纷人民调解委员会在探索中建立	69
第二节 医患纠纷人民调解委员会在规范化建立	72
第三节 医患纠纷人民调解在处理医患纠纷中的优势	76
第四节 医调委在发展中提高	80
参考书目	81
思考题	81

第三篇 医患纠纷人民调解的工作要求和技能

第六章 医患纠纷人民调解委员会岗位职责和工作制度	85
第一节 医患纠纷人民调解委员会岗位职责	85
第二节 医患纠纷人民调解委员会工作制度	87
参考书目	94
思考题	94

第七章 医调委操作规程和格式文书	95
第一节 医患纠纷人民调解委员会操作规程	95
第二节 医调委格式文书使用说明	104
第三节 医调委格式文书和“样张”	109
参考书目	150
思考题	150
第八章 上海市医患纠纷调解中的专家咨询制度	151
第一节 专家咨询制度的提出	151
第二节 上海市专家咨询制度和工作内容	152
第三节 上海市专家咨询制度的实际操作和初步研究	155
第四节 专家咨询制度与医疗事故技术鉴定的区别	159
第五节 专家咨询制度使用的格式文书	160
参考书目	168
思考题	169
第九章 医患纠纷人民调解员的队伍建设	170
第一节 医患纠纷人民调解员的素质要求	170
第二节 医患纠纷人民调解员的能力要求	172
第三节 医患纠纷人民调解员的现状	174
第四节 医患纠纷人民调解员的培养途径	177
第五节 医患纠纷人民调解员专业化职业化	179
第六节 医患纠纷人民调解员行为规范	181
参考书目	183
思考题	183
第十章 医患纠纷人民调解的模式及方法和技巧	184
第一节 医患纠纷人民调解的调解模式	184
第二节 医患纠纷的调解方法和技巧	188
第三节 对医患纠纷人民调解方法和技巧的认识	198

参考书目	199
思考题	199

第四篇 医患纠纷人民调解案例解析

第十一章 医患纠纷人民调解案例解析	203
第一节 内科医患纠纷人民调解案例	203
第二节 外科医患纠纷人民调解案例	223
第三节 妇产科医患纠纷人民调解案例	246
第四节 儿科医患纠纷人民调解案例	263
第五节 五官、口腔科医患纠纷人民调解案例	279
第六节 护理工作医患纠纷人民调解案例	293
第七节 中医科医患纠纷人民调解案例	311
第八节 美容整形医患纠纷人民调解案例	325
第九节 其他科室医患纠纷人民调解案例	341
第十节 非医疗纠纷与特殊医患纠纷人民调解案例	356
参考书目	371

第五篇 中国特色的医调委

第十二章 中国特色的医患纠纷人民调解委员会	375
第一节 国外典型医患纠纷 ADR 的主要解决机制	375
第二节 我国医调委与国外医患纠纷 ADR 的初步比较	379
第三节 医调委的中国特色	381
第四节 医调委的现代调解制度与希望	384
参考书目	384
思考题	384

附件 1 医疗事故技术鉴定流程图	385
附件 2 医患纠纷人民调解工作流程图	386

第一篇 总 论

第一章

医患纠纷人民调解工作总论

人民调解学是我国研究民间调解的现象以及与民间调解相关专门问题的一门学科,医患纠纷人民调解是现行人民调解学科的一个重要分支。医患纠纷人民调解是指在依法设立的医患纠纷人民调解委员会(简称:医调委)的主持下,在医患双方当事人自愿的基础上,以法律、法规和社会公德为依据,对医患纠纷当事人进行说服教育,耐心疏导,促使双方当事人互谅互让,平等协商,自愿达成协议,消除纷争的一种群众性自治活动。医患纠纷人民调解委员会是现行人民调解组织中的一个行业委员会,医患纠纷人民调解是人民调解制度的一个重要组成部分。

第一节 人民调解面临解决医患纠纷的新机遇

医患纠纷是当前较突出的社会问题之一,随着社会变革和人们维权意识的提高,医患纠纷的数量、规模、频率居高不下。全国医患纠纷发展态势呈快速上升的趋势,原本比较简单的纠纷,如果没有及时妥善处置,可能会引起患者及家属少则几人,多则几十人对医院的围攻,甚至出现暴力伤医事件。以至于牵扯患方(包括因医患纠纷不能得到正常治疗的患者)、医方、卫生行政部门、公安机关、司法机关、信访、新闻媒体等多方面多部门的精力,给社会造成了极其广泛的不良影响,甚至产生严重破坏性。换个角度看患方的诉求,从医疗服务态度到医疗服务质量,从医疗收费到意外伤害等几乎无所不及,纠纷涉及面极为广泛。深刻

地影响着医患关系,影响着医疗卫生队伍的稳定,影响着医疗卫生行业的发展,影响着社会的稳定。因此,必须要寻找一条新的能有效化解纠纷之道,寻找新的维护社会稳定的突破之方,寻找新的解决医患纠纷的有效途径。

我国的人民调解制度是对中国历史上的民间调解制度的传承,是一种具有中国特色的替代性纠纷解决机制(ADR, alternative dispute resolution),多年来它在解决民间纠纷上发挥了重要作用。并积累了丰富的经验。在国际上享有“东方经验”的美誉。改革开放以来,人民调解工作为有效化解社会矛盾,形成良好的生产和生活秩序做出了重要贡献,人民调解员是维护社会稳定特别是基层社会稳定的一支不可或缺的重要力量。在经济体制深刻变革、社会结构深刻变动、利益格局深刻调整、各种矛盾凸显叠加的今天,人民调解工作面临新的发展机遇和挑战,人民调解的范围,逐渐从传统的婚姻家庭、邻里关系、小额债务、轻微侵权等常见、多发的矛盾纠纷,向土地承包、拆迁安置、环境保护、交通安全、劳资纠纷、医患纠纷、物业纠纷等社会热点、难点纠纷扩展。医患纠纷的现状和人民调解的发展机遇,构成了新的解决医患纠纷的选择途径。

第二节 医患纠纷人民调解的特征和意义

一、医患纠纷人民调解的特征

1. 医调委是专门从事医患纠纷人民调解的群众组织

医患纠纷人民调解委员会(简称:医调委)是人民调解委员会中的一个行业委员会,是群众组织。它遵循《中华人民共和国人民调解法》,遵循人民调解委员会的基本规则和制度。按照人民调解的方法结合医学专业的特点,结合医患之间的关系,是专门针对医患纠纷从事人民调解工作的群众组织。

2. 医调委的工作对象和工作性质

医调委工作对象是医方与患方。医方指医疗机构及其在医疗机构工作的医务人员、后勤、管理及其他工作人员。患方不仅是指患者,还包括所有接受诊疗护理服务的人(如无病体检的正常人,正常分娩的妇女等),以及他们的家属(包括父母和子女)。医调委负责本行政辖区内医患纠纷的预防和对已发生的医患

纠纷(有特殊规定的除外)进行人民调解,以解决争议。

3. 人民调解为医患纠纷处理提供了一条新途径。

既往医患纠纷解决途径有:医患双方协商解决、卫生行政调解、法院诉讼三种途径。这三种途径都存在着一定的不足和缺陷,不能完全适应形势的发展变化。当前医患纠纷愈演愈烈的局面,呼唤着为解决医患纠纷提供一条新途径,促使中立的第三方——医患纠纷人民调解委员会的诞生。

4. 医调委是独立于患方、医方之外的第三方

既往医患纠纷三种解决途径中,医患双方协商解决和卫生行政调解都没有真正中立的第三方,患方对医方的信任度,影响了医患纠纷的解决。法院诉讼解决途径中,法院虽是中立的第三方,但因耗时长、手续复杂,并需要收费及我国受传统“非讼”文化影响等,影响了医患纠纷的妥善解决。而医调委弥补了这些不足,成为了真正中立的第三方。医调委与医疗机构和患者没有隶属组织关系,医调委的工作性质决定他虽从事纠纷调解但不加入医患当事人的任何一方,成为真正独立的调解方,调解中的位置是中立的,这有利于保证调解的公平、公正。

5. 医调委依法受到司法行政部门的指导

《中华人民共和国人民调解法》第五条 国务院司法行政部门负责指导全国的人民调解工作,县级以上地方人民政府司法行政部门负责指导本行政区域的人民调解工作。这项规定是对人民调解工作的强有力的保障,同时也对司法行政机关依法指导人民调解工作提出了新的更高的要求。

6. 自愿、平等是人民调解的基本原则^①

《中华人民共和国人民调解法》第三条中指出:“在当事人自愿、平等的基础上进行调解;尊重当事人的权利,不得因调解而阻止当事人依法通过仲裁、行政、司法等途径维护自己的权利”。因此,医患纠纷人民调解程序的启动、持续以及协议的最终达成,主要取决于当事人双方的意愿。人民调解是解决医患纠纷的重要途径,但不是解决医患纠纷的唯一途径。

7. 医患纠纷人民调解相对便捷

医患纠纷人民调解的调解形式比较灵活,几乎所有人民调解的方法都可以

^① 雷红力. 医患纠纷人民调解委员会的工作特征[J]. 上海政法学院学报(法治论丛), 2014, 29(2): 69-73.

实施在医患纠纷人民调解中。可以就近、就地调解,单独调解,会议调解,电话调解,信函调解等相对便捷。调解程序没有法院诉讼那么繁琐。

8. 医患纠纷人民调解不收取费用

医患纠纷人民调解是政府购买服务,不向医患当事人收取费用,显示出突出的优越性。对当事人来讲,调解方便且几乎不需要付出什么成本,很受欢迎。

9. 医患纠纷人民调解委员会人员构成

医患纠纷与其他纠纷的区别在于:医患纠纷与医学相关。所以调解员在具体实施医患纠纷调解时,常面对最多的是医患双方提供的医学资料,谈论的话题大部分都涉及一些相关的医学知识。受过医学教育并有临床工作经历的人民调解员比较容易适应,如果是由完全没有医学知识的人民调解员独自进行医患纠纷的调解,可能就会感到力不从心。因此,在选聘医患纠纷人民调解员时,对其素质应有比较特殊的要求。当然,医患纠纷人民调解委员会不能要求所有的人民调解员都具有医学学历,同样它也需要适当的法律人才及一定的管理人才和其他成员共同组成团队,这样有利于充分发挥各自的聪明才干,以利于工作效率的提高。

二、医患纠纷人民调解的意义

1. 医患纠纷人民调解符合我国国情、民情

人民调解作为诉讼外解决矛盾纠纷的制度,继承了中华民族“和为贵”的优良传统,又与社会主义法律规范相协调,符合当前多元化、多途径解决民事纠纷的世界潮流,符合先进的诉讼理念和先进文化的前进方向,在我国有着深厚的传统文化底蕴,容易被广大群众接受。

2. 医患纠纷人民调解有利于维系双方当事人良好的社会关系

人民调解在调解员的主持下,通过摆事实、讲道理,使纠纷当事人的分歧逐渐靠近,通过找到兼顾纠纷当事人权益的方案,使双方在自愿的原则下达成调解协议,充分反映当事人的权利和真实意愿,能够最大限度地减少当事人的感情对立,有利于修复当事人的关系,有利于形成良好的社会风气,体现出了中华民族的传统美德。而在诉讼、仲裁过程中,法官、仲裁员要作出一个让双方当事人都能满意又容易执行的判决或裁定是比较难的,诉讼、仲裁在解决纠纷的同时,也容易使当事人双方产生对立、不满的情绪,不利于当事人之间情感的修复,容易

造成“案结事未了,情已绝”的局面。

3. 医患纠纷人民调解制度极大地节约了社会成本

因人民调解组织贴近群众,调解形式多样,调解免费,达成的调解协议是基于双方自愿的原则签订的,在心理上能够接受,协议容易履行到位。可以有效克服诉讼、仲裁周期长、程序烦琐、花费较大、执行难等弊端,使有限资源得到了充分高效的利用,极大地缓解了法院及政府的压力。

4. 医患纠纷人民调解有利于和谐社会建设

医患纠纷人民调解涉及人们的生命与健康,不可小视。做好医患纠纷人民调解工作,不仅可以依法维护患者的合法权益,也可依法对医院、医护人员进行保护,促进医疗技术的进步与提高,以及医疗卫生事业的发展和社会稳定。特别在当代改革开放,社会矛盾凸显的时期,医患纠纷人民调解工作对加强社会主义民主与法制建设,在构建和谐社会中有着无法替代的作用。

第三节 医患纠纷人民调解的基础知识

一、对人民调解和国外 ADR 制度的认识

调解在我国有几千年的历史,我国传统诉讼文化的价值取向以“无讼”、“和为贵”为指导思想,并追求社会秩序的稳定和人际关系的和谐。当代,我国为了完善人民调解制度,规范人民调解活动,及时解决民间纠纷,维护社会和谐稳定,制定了《中华人民共和国人民调解法》,目前全国各地区都成立了人民调解组织,因调解的内容不同出现了行业人民调解委员会,如交通纠纷人民调解委员会、医患纠纷人民调解委员会、物业纠纷人民调解委员会,等等。在国外,ADR 制度或称“非诉讼”纠纷解决方式,是美国 20 世纪七八十年代发展起来的。他们用 ADR 解决纠纷,缓解了法院诉讼的压力,起到了非常积极的作用。人民调解与 ADR 二者基础虽然不同,但“殊途同归”,都是为了“简便、灵活、经济、高效”的解决各种民间纠纷。当前国际国内形势的发展都促使我们要认真研究人民调解的问题。目前对 ADR 制度的研究和实践,已引起全球的关注。

二、医患纠纷产生的背景和原因

医患纠纷产生的背景和原因十分复杂,这是不熟悉医疗行业的人或没有医学临床工作经历的人所不能体会的,即使普通的医务人员不参与医院管理也很难清楚这些问题的所在。对于从事医患纠纷人民调解工作的调解员来说,不管你有没有受过医学的学历教育都应该了解医患纠纷产生的相关基础知识,确切地说要熟悉医患纠纷产生的背景和原因。医患纠纷形成中还存在政府、社会、医学本身及现行医疗制度等一些深层次的问题,这对医患纠纷的发生、发展、变化起着重要的作用,这就是医患纠纷形成的背景。医患纠纷形成的原因很多,分为医疗机构本身的原因、医务人员的原因、患方(主要是患者及家属)的原因。熟悉医患纠纷形成的背景和原因,有利于在调解中有针对性地解决问题,也有利于医调委向医疗机构和相关部门提出医患纠纷的防范意见和建议。

三、医患纠纷处理的法定途径

医患纠纷的处理有四条法定途径,人民调解只是四条处理途径中的一条,另外三条途径是医患双方自行协商解决、卫生行政部门调解、法院诉讼。不了解后三种医患纠纷的处理途径,不了解后三种医患纠纷处理途径的优势和缺点,就无法从根本上理解医患纠纷人民调解。更何况事物都在发展变化之中,法院也已实行了司法调解(或诉讼调解)。目前我国的大调解机制,已促使人民调解、行政调解、司法调解互相衔接。所以对医患纠纷处理途径的全面了解是非常必要的,这是医患纠纷人民调解工作应该掌握的基础知识。

四、医疗损害的鉴定方式

在医患纠纷处理中最难的是医疗损害程度和医疗责任的认定,这常常需要进行医疗事故技术鉴定或医疗损害司法鉴定。对有的医患纠纷,人民调解委员会开展了专家咨询制度,实际上也包含了对医疗损害程度和医疗责任的认定。医疗事故技术鉴定、医疗损害司法鉴定和专家咨询制度这三种鉴定方式如何操作,各自有何特点?在法律上的意义和具体作用如何?无疑这也是医患纠纷人民调解工作应该了解的基础知识。