

# 医患纠纷第三种解法

## 一个NGO组织的调解样本



张文生给前来寻求医患纠纷法律援助的患者家属提供帮助。

文\片 本报深度记者 寇润涛

## 谁能信任

11月27日,呼啸的北风将北京的气温拉到了冰点。一大早,张文生就来到了办公室,他约好要与一位遭遇医疗纠纷的患者家属见面。

几天前,张文生与律师事务所的同事一起牵头,成立了北京首个民间医疗纠纷调解与法律援助中心。很多患者家属接着就给他打来电话寻求帮助,王颖就是其中一位。

张文生刚到援助中心办公室不久,王颖就推着女儿小莉来了。轮椅上的小莉一直盯着王颖傻笑,眼神呆滞,眼球也有些浑浊,透不出光。

说到女儿半年前的不幸遭

遇,王颖至今觉得还是一个梦,“太惨了,我闺女才25岁。”她声音哽咽。

今年5月,小莉感到身体不适,咳嗽不停,“好像感冒发烧了”,不过母女俩都没在意。几天后,小莉病情加重,“她挺难受,体温有点高,还咳出了一点血。”王颖说,她赶紧带着小莉去了医院。打完针就当即“见效”,“小莉咳嗽的次数少了”。

没想到,回到家中,当天夜里,小莉精神开始恍惚,腿脚也变得不利索。王颖回忆:“我喊小莉去洗澡,喊了半天,她坐沙发上也不答应,我就过去拉她,但是她跟石头一样死沉沉的,站

起来走路也摇摇晃晃。”

不几天,小莉竟然站不起来了,她的双腿就像灌铅了一样,即使王颖使劲抱起来,也只能耷拉着垂在地上。

“怎么回事?”王颖赶紧四处求医,得知女儿可能因为之前在医院打针用药过量导致神经受损时,她瘫坐在了地上。

不过,至今6个月过去了,王颖一直都没有去找那家医院理论,她想直接打官司,告医院。

“找医院调解的话,估计医院最多也就拿出一万块钱赔偿。”对于女儿的遭遇,不少代理医患纠纷的律师都这样告诉王颖,连张文生也这么认为。

“

我们不收钱,为了保持第三方的独立性,我们不掺和有利益关系的一方,以保持公平,我们分析每一个证据的细节,来保持公正。”

北京律师周厚兴、张文生和一帮致力于医患纠纷调解诉讼的人正在走这样一条路:避开有医院和政府背景的医患办、医调委,成立独立的医疗纠纷调解与法律援助中心,为矛盾的各方提供一杆各自都认可的“秤”。

让患者理性,让医院平和,如何摆脱医患纠纷各方的利益纠缠,树立自己的权威,则成了这个新设的NGO组织难以承受之重。

而最主要的是,王颖说,她对医患办和医调委都不信任,“医患纠纷见多了,不管是医院内部的医患办,还是卫生局下设的医调委,说来说去,和医院都是一家人。”

对此,张文生表示理解,王颖这种内心深处的“不信任”并非个案,“这样的失信现象很常见,同为卫生系统的医患办和医调委在人们眼里的确应该避嫌”。

在我国,目前遇到医患纠纷,大体有两种调解途径,一个是医院内部的医患办,另一个则是有政府背景的医调委。但在律师周厚兴看来,他们各自都天然存在弊端。

周厚兴多年研究医患纠纷调解与诉讼,他指出,医患办隶属医院,其立场首先就会被患方质疑。医调委有的隶属卫生系统,人员大多是各医院的退休医生,也容易被患方质疑立场,且该机构一般不受理赔偿金额在1万元以下的纠纷调解,还有一些医调委则隶属司法系统,虽有强大的法律专业队伍,但医学专业知识的欠缺极大地限制了其工作的开展。

“这些医疗纠纷调解机构的先天‘缺陷’,往往经媒体传播后在社会上被放大,甚至导致医院有时也因此成为医患纠纷的弱者、受害方。”周厚兴说。

## 患者也会“小题大做”

有一次,张文生接待了一个打算告医院的患者。这位40多岁的女士,患有下肢静脉曲张,医院曾为她做了手术,但手术意外失败了。

在双方的协调过程中,医院提出让这位患者到别的医院治疗,院方愿意负担所有的医疗费用,并且给了她几千元的营养费作为补偿。

但是,这位患者认为,手术失败让她承受了极大的痛苦,院方的补偿太少,缺乏诚意。

张文生1998年毕业后,先

去做了3年医生。在与这位患者接触后,他明显看出,对方对自己的病情以及治疗完全不清楚,总觉得医院得为她的遭遇全权负责。

张文生告诉她,“医院能做到这样已经很不错了,按照现行法律,死亡病例的赔偿金额大概是8万到10万元,以此为参照,静脉曲张手术失败,赔偿几千元也是合情合理。”

再从医学角度做了一番解释,这位患者顿时就明白了,决定不再起诉。

“其实,这样的患者在医患纠纷案中并不少见。”张文生说,他接手过的众多医患纠纷案,很大一部分都是患者“小题大做”。

不过,他指出,患者如此“小题大做”并非是为了要讹诈医院,而是对医学知识不了解导致的,容易把小问题想得过于严重,进而笃定医院犯了巨大过错。

同时,由于对医疗调解丧失信任,一些患者在发生纠纷后,既不申请医学会鉴定,也不

愿费时费力地到法院诉讼,就一味坚持“私了”,要求医院高额赔偿。

久而久之,一些医生就把患者的“私了”视作一种“无赖行径”,成了恶性循环。

“患方的不理性也和医院霸道、强硬的态度有关。”周厚兴说,经常是患者找到医院,人家根本不理,一句话“你告我们吧,爱上哪告上哪告”,就把患者堵了回去。

事实上,医患纠纷伤害的绝不仅是患者和患者家属,医

护人员在这种医患纠纷愈演愈烈的背景下,也日益缺乏安全感和职业认同。中国医师协会公布的调研结果显示,48.51%的医疗工作人员对目前的执业环境不满意,呼吁尽快建立健全医疗责任险。

张文生认为,这都是“不该发生的矛盾”。

其实,“医院赔偿合情合理”这样的话并不是张文生第一个说给患者,但遗憾的是,因为其他“讲述人”的身份不被患者接受,调解只能以失败结尾。

## 与“错误鉴定”博弈

周厚兴遇到的医疗纠纷案例中,医院存在重大过失或过错的占到约10%,比如不该做的手术做了,没有及时观察,没有及时采取抢救措施等。

这种情况下,调解往往都无法达成共识,“医院对调解的积极性不高,担心患者狮子大张口,诉讼就成了必然选择。”

而诉讼在患者眼里,却是一条成本最高、耗时最长的途径。

不久前,朋友老孟给周厚兴打来电话,“我闺女在医院看病出了问题,法院竟然判定医院没有责任,求求你,可得帮一帮我。”

老孟的女儿是因感冒去医院打针,但是经过治疗后,也出现了神经受损,手脚不能自由活动。与医院调解不成,老孟诉

诸法庭。随后,法院委托医学鉴定学会给女儿做司法鉴定。

“医院对女儿造成的伤害太明显了,走司法鉴定本来抱着很大希望,没想到最终的司法鉴定认定医院没有责任。”一不懂医,二不懂法,老孟也没在鉴定书里找到任何漏洞。

在要来老孟女儿的病历和司法鉴定书后,周厚兴又让老孟从医院找来相关药物的使用说明书,比对之后,他吓了一跳:“一个感冒用药,实际用量比说明书规定用量竟然多了近5倍!”

尽管手握“铁证”,但周厚兴还是不确定法院会不会采信,因为在医患纠纷案中,医学鉴定报告书作为一份权威证据,是法院判案的重要依据。

不过,周厚兴还是鼓励老

孟上诉,“这是白纸黑字的铁证,一眼就能看出来问题,我有信心!”果然,法院随后推翻了之前的鉴定结果,判定医院依法赔偿老孟女儿的损失。

医学鉴定报告书为何会出错?周厚兴分析,多数情况下,患者在医患纠纷诉讼中处于明显的弱势地位,很难排除医学鉴定报告书中没有偏向医院的成分。

周厚兴说:“医疗纠纷诉讼中的鉴定环节是通过听证会的形式进行的,这个环节是为了鉴定医院诊疗行为是否有过错,以此形成确定赔偿金额的依据。但参与听证会的专家往往都来自医院,难免与被诉讼的医院扯上关系。”

因此,医疗事故技术鉴定往往也被诟病为“老子为儿子

鉴定”。而在这背后,其实凸显的是医院对医学专业知识的垄断。

张文生说:“在我所接手过的案件中,没有一家医院在答辩时主动承认他们有过错,我听到的永远是‘操作符合规范’这样的答案。”

如何突破医学壁垒,从医学鉴定报告里找到漏洞,是周厚兴与张文生成立援助中心的重要目标。

而作为民间非政府组织,出具的鉴定结果如何能取信于医患纠纷案的各方,才最让他俩伤脑筋。

周厚兴和张文生目前将援助中心先挂靠在律师事务所下设的医患纠纷部门,独立运营,他们认为,这样就摆脱了医患双方和经济利益的牵绊,先拥有了

独立性和公正性,自然会赢得人们的信任。

“先有法律效力,才能有法律效率,如果效率低,那么就是重复之前两类调解机构的老路。”周厚兴说,根据他的经验,尽管法院委托的医学鉴定报告书是审判时的权威证据,但是如果他们能依法取证,证据确凿,法院也并不是不采信他们出具的鉴定结果。

周厚兴明白,这要求他们以后出具鉴定,必须要找医学领域的权威专家才行。

要想让援助中心更富权威和影响力,周厚兴就不得不面对资金运营的问题。“目前,我们律师事务所出这部分钱,长远来看,还需要更完善的资金运营机制,当然肯定不会走向收费,那就违背了独立性。”