

专业性强、信息不对称、理赔金额高、冲突易激化，一直以来，医疗纠纷是矛盾纠纷化解中最让人“头疼”的难题之一。上海市各区医调委通过创新实践调解工作机制，构筑专业调解平台，打通了纠纷化解“快车道”，为促进医患纠纷领域高效能治理、减轻诉讼压力、维护医患关系和谐稳定绘制了新图景。

□ 记者 季张颖

八旬老人因病入院，不承想却在术前检查过程中突发呼吸心跳骤停，抢救无效不幸离世，家属为此情绪激动引发医患纠纷。徐汇区医患纠纷人民调解委员会在受理此案后，借助“三所联动”机制，共同参与医患纠纷调解工作，从专业角度对家属释法说理，助力家属回归理性维权渠道。

术前检查心跳骤停

2024 年，徐汇区内一家医院发生一起医患纠纷，八旬老伯因“胆囊结石伴胆囊炎、胆总管结石、冠状动脉粥样硬化性心脏病、心房颤动”入院，拟全麻下行取石术，术前静脉麻醉后行胃镜检查。然而，就在检查时，老人突发呼吸心跳骤停，积极抢救后恢复窦性心率，转入外科监护室继续治疗，抢救治疗期间患者出现重症肺炎、恶性心律失常、感染等危重情况，后患者出现低血压、氧饱和度下降、血压测不出、口唇紫绀等，最终不幸去世。

对于老人的突然离世，家属情绪激动，难以接受患者死亡事实，坚持认为是院方全责的医疗事故，纠纷有升级趋势。

辖区派出所接到相关警情后，迅速出警第一时间到达现场，为控制现场秩序，向患方家属普及法律法规：根据《治安管理处罚法》第二十三条，如果医闹行为尚未造成严重损失，处警告或者二百元以下罚款；情节较重的，处五日以上十日以下拘留，可以并处五百元以下罚款。患方应通过合法途径表达诉求。

同时，为避免进一步激化矛盾，警方及时联合司法所、结对律所，将纠纷引至“三所联动”矛盾调处延伸平台。司法所工作人员考虑到本案涉及医学知识复杂、调解难度较高，且医患矛盾一旦处理不当易对辖区内的医疗秩序稳定造成不利影响，立马联系了徐汇医调委调解员共同参与纠纷化解。

帮助当事人“算清账”

在调解过程中，徐汇医调委调解员在明确双方诉求后，凭借丰富的医学知识和临床经验，对手术记录、病历资料等进行了深入细致地分析，指出了医院在术前告知方面较为格式化，导致患者及家属对手术风险认识不足；术前风险评估不够严密、完善；纠纷发生后医方未及时与家属沟通病情及抢救措施，导致家属对治疗过程产生误解和不满。同时，律师也从法律层面给予意见建议，帮助当事人“算清账”，

突发意外不幸离世 八旬老人术前检查

『三所联动』打通纠纷化解『快车道』

使患者家属大幅度降低了诉求，回归理性维权渠道。

历经“三所联动+医调委”各方数次的组织调解，民警、调解员、律师动之以情、晓之以理，反复进行协商与劝导，医患双方终于达成一致意见。患者家属在律师的帮助下办妥了相关身份关系证明和授权委托书，在医调委调解员的指导下签订了人民调解协议，并协助完成“一条龙”司法确认。

协议签订后，医调委调解员及律师仍与患方主动沟通，确保补偿款及时到账，同时帮助家属处理好患者遗体火化，真正做到案结事了。

【案件启示】

记者从徐汇区司法局获悉，近五年来，徐汇区医调委共接待医患纠纷咨询 2.3 万人次，累计成功化解 2000 余例医患纠纷，调解成功率达 87.1%。这一案例的成功化解，充分彰显了“三所联动”在解决复杂医疗纠纷中的显著优势和重要作用，通过整合各方资源，形成强大的工作合力，为医患双方搭建公正、高效、便捷的纠纷解决平台，使得调解过程更加快速、合理，维护了医患双方的合法权益。

为拓宽医患纠纷调解受理渠道，便捷服务群众。徐汇医调委还积极探索数字化调节工作，通过推广“解纷一件事”小程序、“远程签订调解协议”新模式，从便民、利民、惠民角度为群众提供在线调解申请，以及线上远程签署协议等功能，为异地当事人申请调解带来便利。徐汇区医调委通过创新实践调解工作机制，打通了纠纷化解“快车道”。

□ 记者 章炜

理能力提出了严峻考验，更深刻地揭示了医患调解机制在缓解医患矛盾、维护社会稳定以及推动医患关系和谐发展中的关键作用。

吴先生年仅 36 岁，上有年迈的父母需要赡养，下有两个年幼的孩子需要抚养，其妻子因照顾家庭未就业。全家人的生活重担都压在吴先生一人身上。

不幸的是，吴先生因直肠肿瘤入住医院接受治疗。经过医院的仔细诊断，确定吴先生所患为直肠恶性肿瘤，医院立即组织了专业团队进行手术。然而，术后吴先生出现了肠梗阻、腹腔感染以及多器官衰竭等严重并发症，尽管医院全力以赴进行救治，但遗憾的是，吴先生在术后一个月仍不幸离世。

这一突如其来的变故对吴先生的家庭造成了难以承受的打击。吴先生的亲属无法接受这个现实。面对这一紧急情况，医院立即启动应急响应机制，并主动向医调委求助。

为医患搭建一座桥梁

医调委在接到求助后，立即启动紧急调解程序，组织专业调解员赶赴现场。专职调解员张静文有着多年的医患纠纷调解经验，成功辅助调解了多起医患纠纷案件。在该起调解中，调解员首先耐心倾听患方家属的诉求和不满，理解他们失去亲人的悲痛和愤怒。同时，调解员向患方家属普及医疗纠纷处理的相关法律法规和程序，引导他们通过合法途径表达诉求、维护权益。

在调解过程中，医院方面表现出了高度的责任感和担当精神。医院领导参与调解，对患方家属表示了深切的慰问，并主动承认了医院在吴先生诊疗过程中存在的不足和失误。同时，医院方面坚决表示愿意承担相应的责任，并提出了合理的赔偿方案。

经过多轮谈判和协商，医患双方最终达成了调解协议。医院一次性赔偿患方家属 200 万元，用于弥补吴先生家庭因医疗纠纷所遭受的经济损失和精神损害。同时，医院还承诺将进一步加强医疗质量管理、优化诊疗流程、提高医疗服务水平，以避免类似事件再次发生。

医患调解机制助力纠纷顺利化解 术后一个月不幸身亡 家中『顶梁柱』患癌症

俩娃父亲不幸身亡

2023 年，上海市闵行区一家医院发生了一起医患纠纷案件。这起事件不仅对该医疗机构的应急处

【调解心得】

作为处理医患纠纷的调解员，要做到细致耐心听取医患双方的陈述，掌握第一手资料。同时，需要讲明整个调解流程和医患双方的权利和义务，一定要站在公平、公正的立场上看问题，尽力做到让医患双方都满意及认可。

此次医患纠纷的成功调解，不仅有效平息了双方激动的情绪，使医院恢复了往日的宁静与秩序，更为重要的是，它为医患双方搭建了一座桥梁，让他们有了相互沟通、交流的平台，进一步加深了彼此之间的理解与信任。这一案例充分彰显了医患调解机制在化解医疗纠纷、维护社会稳定方面的独特作用与重要价值。