

# 化解医疗纠纷 促进医患和谐

——毕节市医调委创新“三四五”工作法打造医调样本

龙蓓 沈玮

近日，国家卫生健康委、中央政法委、司法部等13个部门联合发布《关于通报表扬2022—2023年度全国平安医院建设表现突出地区、集体和个人的通知》，毕节市医疗纠纷人民调解委员会入选全国平安医院建设表现突出集体名单。

为高质高效解决医疗纠纷，2016年1月，毕节市司法局联合该市卫健委成立了毕节市医疗纠纷人民调解委员会，着力从调解队伍专业化、调解平台前沿化、调解方式创新化入手，探索出“提升三个素质、建立四项机制、创新五种调解法”的“三四五”工作法，全力打造新时代“枫桥经验”医疗纠纷人民调解毕节样本，为推动毕节市平安医院建设、构建和谐医患关系打下坚实基础。

## 三个素质 锻造专业调解铁军

“这项工作要求我们调解员必须要有专业的理论素养和业务能力。”毕节市医调委调解员胡义荣说。

毕节市医调委的人民调解员均是从具备法律知识的律师、退休法官、司法行政工作人员或具有医学背景的专业人员中选择，为确保调解工作的公正和透明，委员会制定

了详细的工作规范和流程，并组织调解员参加线上线下培训等丰富知识储备，结合具体案例对调解员进行法律及医学常识普及。通过提升调解员的思想道德素质、专业理论素质、业务能力素质，注重强化调解员的分析判断能力、工作协调能力和沟通交流能力。然后根据纠纷成因、性质、难易程度等情况，实质性化解医患纠纷。

## 四项机制 构建纠纷全链条

“感谢你们帮我讨回了公道。”在毕节市七星关区某卫生服务中心诊室，患者王女士感激地说。

2025年2月25日，王女士因颈椎间盘突出到某卫生服务中心治疗，因治疗过程中操作失误，后王女士出现右腋神经损伤等迹象，双方就赔偿问题发生纠纷。

“出了这样的事，我肯定很气愤，身体和心理遭受了双重伤害，也担心后续治疗怎么办，换谁都无法冷静。”王女士坦言，“我以为调解员就是来和稀泥的，刚开始很抵触他们，没想到他们不偏不倚把情况查清楚，还请专家做好解释工作，最后把赔偿方案和责任落实到实处，我要的公

道，总算讨回来了。”

一场医疗纠纷，在毕节市医调委和街道办事处人民调解委员会的调解下，成功达成协议。

调解不是单打独斗，毕节市医调委通过建立专家咨询机制、司法确认机制、诉调对接机制、跟踪回访机制，整合优势资源，从各大医院及律师事务所选聘从业多年的医学专家、法律专业人士组成专家咨询库，为医疗纠纷调解提供智力支撑。并在该市政务服务大厅设立专门的医疗纠纷咨询、调解窗口，将调解平台前沿化。针对赔偿数额高、起伏波动大的案件建立司法确认机制。签订调解协议后，依法提请人民法院对调解协议书进行司法确认，确保调解协议的履行，维护调解权威。还与七星关区人民法院对接，实行工作联动机制，对于调解不成，需要提起诉讼的案件，积极引导当事人通过诉讼途径依法解决纠纷。建立跟踪回访机制，定期对医患双方进行回访，征求各方意见，不断提升调解能力和服务水平，做好后续工作。

在调解的同时注重预防与教育，通过分析纠纷原因，向医疗机构提供改进建议，以提升医疗机构的服务质量。

## 五种调解法 化解医患心结

前段时间，调解员胡义荣接到毕节市某医院的电话，称医院发生了一起医疗纠纷，请求他立即到现场调解。

到达医院后，胡义荣一边安抚家属情绪，一边耐心倾听他们的诉求，在了解清楚纠纷缘由及家属诉求后，耐心向家属解释法律规定确定的赔偿项目及赔偿金额，不停穿梭于院方与患方之间，积极引导患方依法处理医患纠纷……

经过8个多小时不间断沟通，胡义荣成功促成医患双方达成调解协议，患方家属有序撤离医院。

毕节市医调委的人民调解员没有固定工作时间，医患纠纷一旦发生，不论是哪家医院，不论是白天黑夜，必定第一时间赶到现场，参与纠纷调解。他们始终践行“第一时间现场解决”问题的承诺。长期以来，医疗卫生领域的医患矛盾纠纷都是社会关注热点。为促成医患纠纷高效调解，毕节市医调委总结出了一系列行之有效的方法：先“背靠背”倾听，通过心理疏导法让当事人将情绪释放出来，然后深入了解各方诉

求，建立信任，从而促进后续调解工作的开展；情绪平稳后组织“面对面”协商，聚焦核心争议，通过正面引导法向当事人详细解释所涉及案件中的医疗知识及法定赔偿标准，促进纠纷解决；通过权衡利弊法积极宣传调解的便利性，司法诉讼的程序性，让患者了解诉讼成本，主动接受调解；调解全程注重统筹兼顾法，通过情理法交融，既讲法律医学，更重情感疏导与人伦常理，促进换位思考；同时，援引先例供当事人参考，通过案例参考法使当事人对赔偿数额有一定心理预期，为后续调解工作开展提供便利。最终提供“多元方案”，在法律情理框架内寻找双方接受的“最优解”。

毕节市医调委的“三四五”工作法，将专业力量、医学权威与人文关怀紧密结合，高效化解矛盾，为患者和医务人员营造了良好的就医和执业环境，为“平安医院”建设注入坚实力量。

## 法治聚焦

## 黔南州都匀市检察院 党建引领聚合力 融合赋能促发展

近年来，黔南州都匀市人民检察院始终坚持以党建为引领，立足检察职能，紧紧围绕服务“市区融合”、助推都匀高质量发展这一主线，深入推进政治建设、业务提升、检察改革、社会治理、品牌创建、夯实基础等六项重点工作，全力实现“队伍建设有提升、检察业务创一流、干警形象展示好、基层基础更强化”的工作目标，持续擦亮“初心映微、桥城铸检魂”党建+检察业务品牌，书写党建与业务深度融合的新篇章。

强化政治建设，筑牢思想根基。都匀市人民检察院将政治建设摆在首位，通过开展主题党日、专题党课、通过业务看政治讲忠诚等形式多样的党建活动，有效延伸党员教育触角，以党的创新理论武装头脑，确保检察工作始终沿着正确的政治方向前进，为服务“市区融合”提供坚实的思想保障。

聚焦业务提升，彰显检察担当。该院坚持党建与业务同频共振，以业务成效检验党建成效。在服务“市区融合”的实践中，检察干警主动作为，2023年以来，依法打击各类刑事犯罪、受理审查逮捕案件912件1277人，受理审查起诉案件1627件2020人。同时，强化法律监督，提出书面纠正违法通知书226件、监督立案177件、监督撤案64件。针对生态资源保护、食药领域安全等问题，立案办理行政公益诉讼案件53件。此外，通过定期开展业务培训、案例研讨、岗位练兵等活动，不断提升干警专业素养，选派19名干警参加各类业务竞赛，15名干警在竞赛中获奖。其中1名干警在第八届全国检察机关十佳公诉人暨优秀公诉人业务竞赛中荣获“全国优秀公诉人”称号，持续推动检察业务向一流水平发展。

深化检察改革，激发创新活力。都匀市人民检察院坚持党建引领改革方向，成立侦查协作先锋队、巾帼办案团队，在司法责任制改革、法律监督模式改革等重点任务中发挥先锋模范作用。组织研发大数据法律监督模型3个，其中1个模型已上架省院平台。通过大数据法律监督模型碰撞、分析，发现各类监督线索74条，最终成案60条，有效拓展监督案源，提升了监督的主动性和精准性，以改革创新的实际成果，为服务地区高质量发展注入新动能。

参与社会治理，践行司法为民。该院将党建工作延伸到社会治理末梢，组织党员干警深入社区、企业、学校，开展法治宣传、法律咨询、矛盾调解等活动。2023年以来，累计开展法治宣传活动53次，受众2000余人，提供法律咨询100余次。运用AI为基础的智能体技术，在都匀综治中心部署“都匀检察智能AI交互终端”接访系统，系统集成语音识别、法律咨询、程序指引等核心功能，实现接访服务智能化。成功受理群众咨询14件，信访接访效率提升40%，信访事项平均办理时长缩短45%。领导带头接访30件，包案化解信访案件20件，化解率95%。其中施某某申请刑事立案监督案入选最高检“领导干警接访下访和包案办理工作”典型案例，有效助力当地构建共建共治共享的社会治理格局。

(周艳)

## 遵义市务川自治县检察院 打通壁垒筑牢生态法治屏障

近日，遵义市务川自治县人民检察院与遵义市生态环境局务川分局正式会签《关于建立生态环境和资源保护领域公益诉讼与行政执法协作配合机制的意见》，通过制度化设计打通司法与行政协同壁垒，为守护务川自治县喀斯特地貌生态特色、筑牢长江上游重要生态屏障注入法治动能。

该《意见》紧扣生态环境和资源保护核心职责，以“能动互补、协同高效”为原则，构建起全链条协作体系。在信息共享层面，双方明确建立季度通报制度，定期交换辖区内生态环境质量数据、重点污染源监管清单及公益诉讼案件办理进展，实现行政执法动态与司法监督数据的实时互通。

在线索移送环节，细化双向移送标准——检察机关发现

近日来，黔东南州黄平县人民检察院与县禁毒办、县人民法院等部门走进当地中小学，通过开展禁毒课堂、参观禁毒教育基地、模拟法庭等方式，提升学生的识毒、防毒、拒毒能力和意识。图为检察官带领学生参观禁毒展览。

王超 摄



## 检护兰花分外香

——黔东南州台江县检察院依法履职助力野生植物保护

龙蓓 姚敦莉 陆雨霖

野生植物。

2023年7月5日，台江县人民检察院经审查认为，李某英涉嫌危害国家重点保护植物罪，但情节轻微，并有坦白、认罪认罚、积极完成生态修复等从轻、从宽处罚情节，决定对李某英作出相对不起诉处理。

### 推进执法 优化检察作为

法律尺度和人情温度发生碰撞后，针对李某英案，台江县人民检察院认为，劳动群众生活不易，李某英这类群体多是家庭顶梁柱，如果检察官就案办案，判处刑罚，其家庭可能受到重创、因案返贫，极不利于巩固脱贫成果和乡村振兴。必须提升政治担当，对劳动群众摒弃机械执法，宽严相济办案，护航大生态，助力大民生，为乡村振兴增添能量。

为此，该院精心谋划，精准履职，联动各方，积极开展释法说理。

理，推动认罪认罚工作。因为犯罪嫌疑人一直生活在苗族聚集村寨，到县城路途遥远，加之农事繁忙，为让其不耽误农活及减少交通支出，检察官选派懂苗语、汉语的双语检察官，主动到嫌疑人居住村寨办案，并协调律师一起下乡。通过权利义务告知、政策解读、法治宣传等多种方式，积极开展认罪认罚工作，促成嫌疑人自愿签署认罪认罚具结书。

对涉生态的轻微刑事案件，考虑到多数犯罪嫌疑人家庭经济困难，无力支付生态修复费用，台江县人民检察院联合林业、自然资源、生态环境等单位，共商生态修复方法，由犯罪嫌疑人自愿在村内进行半年的巡山和宣传，进行替代性生态修复。村委会实施监督，签订生态环境修复承诺书并进行司法确认，依法从轻处理。目前，已有

106名犯罪嫌疑人，先后参与巡山护林、巡河护渔、环境卫生维护、文明交通引导等活动，通过柔性教育训诫模式，让犯罪嫌疑人真正认罪悔罪。

为提升案件办理质效，该院还联合林业局、自然资源局、农业农村局等行政部门，强化刑事司法与行政执法的深度衔接，经过会议评估、案件评查、案件讲评等方式，查找基层治理的难点堵点痛点。此外，针对执法不规范、普法欠深入问题，制发检察建议督促整改，通过公开听证、参与调解、释法说理、法治宣讲等方法，引导干部群众尊法学法守法用法，推进乡风文明。

### 标本兼治 群众连连称赞

与李某英类似的兰花案，台江县人民检察院办理了3起。3人均是农村妇女，文化水平较低，年龄在45岁至68岁之间，非法采挖兰花1

至8棵，均有类似李某英的从轻情节，也均获得相对不起诉处理。她们也像李某英一样，完整履行了巡山、巡河等义务，现场制止非法采挖兰花行为2起，让出土兰花重新植入原来的自然环境，回归野生状态，格外芳香。

如今，李某英等3名农村妇女，家家过着平静、平安、平和与宽裕的生活，3人常常以身说法，用质朴厚道的话语，告诫家人和乡亲要保护好兰花、保护好本乡本土。她们及家人感受到了来自检察院的温情关怀，都表示，“政府这么关心我们，要把家庭操持好，为家乡多做好事。”

检护兰花，浓浓温情，换来了良好的社会效果、法律效果和生态效果，乡亲们都这么说，检察院办案既按法律，又讲实际，不搞书呆子办案，以人性化司法举措传递司法温度，让老百姓打心底里满意。

“检察官办案必须跳出自家的‘一亩三分地’，自觉融入社会治理和地方发展大局，立足标本兼治，‘治罪’、‘治理’并重，摒弃就案办案、学究式办案，助力基层治理和乡村振兴，才经得住人民的评点、历史的检验。”台江县人民检察院党组书记、检察长李家彬说。

