

滨州市人民政府文件

滨政发〔2012〕1 号

滨州市人民政府 关于印发《滨州市医患纠纷预防与调处 暂行办法》的通知

各县(区)人民政府,滨州经济开发区、高新区、北海经济开发区管委会,市政府各部门、各直属事业单位,市属各大企业,各高等院校,中央、省驻滨各单位:

《滨州市医患纠纷预防与调处暂行办法》已经 2011 年 12 月 7 日市政府第 68 次常务会议讨论通过,现予印发,请认真贯彻执行。

滨州市人民政府

二〇一二年一月四日

滨州市医患纠纷预防与调处暂行办法

第一章 总 则

第一条 为有效预防和科学调处医患纠纷,保护医患双方当事人合法权益,维护正常医疗秩序,根据《中华人民共和国侵权责任法》、《中华人民共和国人民调解法》、《中华人民共和国治安管理处罚法》、《医疗事故处理条例》等有关法律、法规和相关政策规定,结合我市实际,制定本办法。

第二条 本办法所称医患纠纷,是指医患双方对医疗机构的医疗、护理行为和结果及其原因、责任在认识上产生分歧而引发的争议。

第三条 本办法适用于本市行政区域内各级各类医疗机构的医患纠纷预防、调解与处置。

第四条 医患纠纷的预防应当坚持政府主导、部门协作、医疗机构负责的原则;医患纠纷的调处应当坚持依法处置、公平合理、及时便民的原则。

第五条 市、县(区)人民政府应当加强对医疗纠纷预防与调处工作的领导,成立医患纠纷预防和调处领导小组,健全完善本辖区医患纠纷预防和调处机制,督促有关部门依法履行职责,协调解

决医疗纠纷预防与处置工作中的有关问题。

卫生行政部门应当加强对医疗机构的监督管理,督促提高医疗服务质量、保障医疗安全,做好医患纠纷预防与调处工作,会同司法行政部门做好医患纠纷人民调解指导工作,会同有关部门共同推动医疗责任保险制度的建立。

公安机关应当加强对医疗机构内部治安保卫工作及医院公共场所治安管理的监督和指导,建立健全医警协作机制,及时排查、消除各种治安隐患,依法查处侵害医护人员、患者人身财产安全和扰乱医疗机构秩序等各类违法犯罪行为。

民政部门应当完善医疗救助制度,落实困难群体、弱势群体的医疗救助政策。

司法行政部门应当加强对医患纠纷人民调解工作的指导,组织开展医患纠纷人民调解员培训,指导医患纠纷人民调解委员会依法、规范进行调解。

财政部门应当充分保障医患纠纷人民调解委员会工作经费,并将其列入同级财政年度预算。

新闻机构应当指导新闻媒体客观公正地报道医疗服务工作,引导群众科学、客观认识医疗卫生的特点,大力宣传医务人员甘于奉献、忠诚服务的先进事迹,营造尊重医学、尊重医务人员的良好社会氛围。

信访和维稳部门应当加强对医患纠纷信访工作的指导,协调患者所在单位和患者居住地乡镇人民政府、街道办事处、村(居)民

委员会,配合做好医患纠纷调处工作。

第六条 医疗机构应当按照有关法律、法规和规章规定,加强自身管理,提高医疗服务质量和服务水平,严格落实医疗安全核心制度,对医患纠纷和不稳定因素进行排查,做到早发现、早处理,确保医疗安全。

第七条 市、县(区)设立医患纠纷人民调解委员会(以下简称医调会),具体负责医患纠纷的人民调解工作。

市医调会负责市直及驻滨医疗机构的医患纠纷的调解工作,县(区)医调会负责本行政区域内医患纠纷的调解工作。

医调会调解医患纠纷不收取任何费用。

第八条 患者所在单位和患者居住地乡镇人民政府、街道办事处、村(居)民委员会,应当积极配合做好医患纠纷的处理工作。

第二章 预 防

第九条 卫生行政部门应当规范医疗机构执业准入和执业行为,加强医疗质量安全监管,建立健全领导责任制和医疗安全责任追究制度;及时掌握和分析医患关系动态,完善医疗服务相关政策措施,推进医疗服务信息公开和医患纠纷处理的公平公正。

第十条 医疗机构应当严格落实医疗安全核心制度,建立健全医务人员违法违规行为公示和责任追究、医疗质量监控和评价、医患沟通、安全责任等制度。

第十一条 医疗机构应当建立和完善医患纠纷预警排查和应急处置预案,并报卫生行政部门和公安部门备案。

医疗机构应设立医患纠纷调处、投诉受理接待场所,及时受理和处理病人投诉,定期收集病人对医疗服务的意见,对可能导致医患纠纷的不稳定因素进行认真排查,提前介入,做到早发现、早处理,杜绝危及患者安全的重大医疗安全事件的发生。

第十二条 医务人员应当遵守下列规定:

- (一)各项技术规范;
- (二)恪守职业道德,增强责任心,提高医患沟通水平,注重对患者的人文关怀,充分尊重和维护患者的知情权、选择权,保护患者隐私;
- (三)努力钻研业务,更新知识,不断提高专业技术水平;
- (四)在避免对患者产生不利后果的前提下,应如实告知患方患者的病情、医疗措施、医疗风险、医疗费用等情况,及时解答患方咨询,并书面记入病历;
- (五)书写病历资料要规范,不得隐匿、伪造或者销毁医学文书及相关资料;
- (六)法律、法规、规章的其他要求。

第十三条 患者及其家属应当遵守下列规定:

- (一)遵守医疗机构规章制度,维护正常医疗秩序;
- (二)如实向医务人员陈述病情,配合医务人员进行诊断、检查、治疗和护理;

(三)按时支付医疗费用；

(四)发生医患纠纷后,依法表达意见和诉求,不得做出扰乱医疗机构工作秩序的行为。

第三章 调解与处置

第十四条 按照“调解自愿、调解优先”的原则,医患纠纷的处理可以由医患双方当事人自行协商解决,也可以向医疗机构所在地的医调会申请调解;不愿意协商、调解或者协商、调解不成的,可以向卫生行政部门申请医疗争议行政处理,或者向人民法院提起诉讼。

患方请求赔付金额在人民币 1 万元(含 1 万元)以下的,可以由医疗机构医患纠纷调解机构负责与患者及其家属协商解决;请求赔付金额在人民币 1 万元至 15 万元的,应当通过医调会进行调解或诉讼途径解决;请求赔付金额在人民币 15 万元(含 15 万元)以上的,必须进行医疗事故鉴定,并根据鉴定结论进行调解处理或通过诉讼途径解决。

患者及其家属在自行协商、调解组织调解时,患方可推举 3—5 名代表参加协商。

第十五条 发生医患纠纷后,医疗机构应当按照下列规定处置:

(一)启动医患纠纷处置预案,及时组织医疗专家论证,将论证

意见告知患者及其家属,并向当地卫生行政部门和司法行政部门报告,不得瞒报、缓报、谎报;

(二)对病历及实物存在异议时,按照双方意愿,在医患双方当事人共同在场的情况下,按照《医疗事故处理条例》规定的标准封存和启封现场实物及相关病历资料;

(三)患者在医疗机构内死亡的,按照规定应将尸体移放到太平间或者殡仪馆,医患双方当事人不能确定死因或者对死因有异议的,应按照《医疗事故处理条例》规定进行尸检;

(四)告知患者及其家属有关医患纠纷调处的方法和程序,答复患者及其家属的咨询和疑问;

(五)调处完毕后,应向卫生和司法行政部门提交医患纠纷调处报告,如实反映医患纠纷的发生经过及调处情况。

第十六条 公安机关接到医患纠纷报警,应采取有效措施予以处置:

(一)立即组织警力赶赴现场;

(二)会同卫生、司法等部门及患方居住地基层组织开展教育疏导工作,制止过激行为,维护正常医疗秩序,保障医务人员人身安全,为医调会介入调解创造前提和条件;

(三)对患方拒不调解,又不通过医疗事故鉴定处理或者向人民法院提起诉讼的,特别是对非法停尸、打砸抢烧、借机滋事等各种影响正常医疗秩序的违法行为,要及时依法处置;构成犯罪的,依法追究刑事责任。

第十七条 医调会接到医患纠纷报告或医调会根据医患纠纷情况主动参与调解的,应当立即派员赶赴现场参与协调处置工作,告知医患双方医患纠纷调处程序,引导双方当事人到医调会进行调解。

第十八条 医调会对医患双方当事人提出的医患纠纷调解申请,应当及时予以受理;有以下情形之一的,医调会不予受理:

- (一)一方当事人已向人民法院提起诉讼的;
- (二)一方当事人拒绝医调会调解的;
- (三)非法行医引起的纠纷。

第十九条 医调会受理医患纠纷调解申请后,应当告知双方当事人调解活动中享有的权利和承担的义务。调解活动应当指定1名人民调解员为调解主持人,根据需要指定若干名人民调解员参加调解;当事人对人民调解员提出回避要求的,应当予以回避。双方当事人委托他人参与调解活动的,受托人应当向医调会提交授权委托书。

第二十条 医调会应当自受理医患纠纷调解申请之日起7个工作日内,分别向双方当事人了解相关事实和情节,进行调查、核实、评估,并根据当事人的要求,组织专家论证。

在医患纠纷调解过程中,人民调解员需要查阅病历资料、向有关专家和人员咨询或者询问的,相关单位和人员应当给予配合。

第二十一条 医调会应当自受理调解申请之日起30个工作日内调解结案。因特殊情况需要延长调解期限的,医调会应与双

方当事人约定延长的期限；超过约定期限仍未达成调解协议的，视为调解不成。

第二十二条 经调解解决的医患纠纷，应当制作人民调解协议书。调解协议书由双方当事人签名、盖章或者按指印，经调解人员签名并加盖医调会印章后生效。调解协议书由当事人各执一份，医调会留存一份。

第二十三条 经医调会调解达成的调解协议，具有法律约束力，当事人应当按照约定履行。

医调会应当对调解协议的履行情况进行监督，督促当事人履行约定的义务。

第二十四条 经医调会调解达成调解协议后，当事人之间就调解协议的履行或者调解协议的内容发生争议的，一方当事人可以向人民法院提起诉讼。

第二十五条 经医调会调解达成调解协议后，双方当事人认为有必要的，可以自调解协议生效之日起 30 日内共同向人民法院申请司法确认。

人民法院依法确认调解协议有效，一方当事人拒绝履行或者未全部履行的，对方当事人可以向人民法院申请强制执行。

人民法院依法确认调解协议无效的，当事人可以通过人民调解方式变更原调解协议或者达成新的调解协议，也可以向人民法院提起诉讼。

第二十六条 公立医疗机构应当按照有关规定参加医疗责任

保险,非公立医疗机构可以自愿参加医疗责任保险。

第二十七条 参加医疗责任保险的医疗机构,其医疗责任保险保费支出,从医疗机构业务费中列支,按规定计入医疗成本。医疗机构不得因参加医疗责任保险而提高现有收费标准或者变相增加患方负担。

第二十八条 医患纠纷需要保险理赔的,医疗机构应当及时向保险机构通报医患纠纷的有关情况。保险机构应当派员参与医患纠纷的处理。

保险机构应当将医调会调解达成的协议、人民法院作出的生效的调解书或者判决书,作为医疗责任保险理赔的依据,及时予以理赔。

第二十九条 当事人通过协商、调解、达成协议或由人民法院作出生效判决的,医疗机构应当按照协议或者判决支付患者赔偿费用。

第四章 法律责任

第三十条 医疗机构及其医务人员有下列行为之一的,视情节轻重,分别采取相应的处置措施:由卫生行政部门责令改正;情节严重的,对负有责任的主管人员和其他直接责任人员依法给予处分;构成犯罪的,依法追究刑事责任:

(一)违反有关法律、法规、规章和技术操作规范的;

- (二) 由于不负责任延误急危重患者的抢救和诊治的；
- (三) 隐匿、伪造或者擅自销毁医学文书及有关资料的；
- (四) 未按照有关规定告知患者病情、医疗措施和医疗风险的；
- (五) 未按照规定经患者或者其近亲属同意实施手术、特殊检查、特殊治疗、实验性临床医疗的；
- (六) 未制定有关医患纠纷应急处置预案的；
- (七) 未按照规定向所在地卫生行政部门报告重大医患纠纷的；
- (八) 其他依法应当给予处分的行为。

第三十一条 患者或者其亲属及相关人员有下列行为之一的，由公安机关依法予以处理；构成犯罪的，依法追究刑事责任：

- (一) 聚众占据诊疗、办公场所，寻衅滋事，在诊疗、办公场所拉横幅、摆花圈、设灵堂、烧纸、贴标语，或者拒不将尸体移放太平间、殡仪馆，扰乱医疗机构正常秩序的；
- (二) 阻碍医师依法执业，侮辱、诽谤、威胁、殴打医务人员，或者侵犯医务人员人身自由、干扰医务人员正常生活的；
- (三) 抢夺、损毁医疗机构的设施、设备或者病历、档案等重要资料的；
- (四) 围堵、冲击重症监护室(ICU)、急诊科、手术室等重要抢救场所的；
- (五) 有其他严重扰乱医疗秩序行为的。

第三十二条 对利用媒体、互联网等刊载医患纠纷虚假新闻、

不实报道的,依照有关法律法规予以处理。

第三十三条 医调会及其人民调解员在医患纠纷调解工作中,有严重失职或者违法违纪行为的,由有关主管部门依法予以处理。

第三十四条 司法、公安、卫生等部门及其工作人员,在医患纠纷预防与调处工作中,玩忽职守、滥用职权、徇私舞弊的,由其主管部门对负有责任的主管人员和其他直接责任人员依法给予处分;构成犯罪的,依法追究刑事责任。

第五章 附 则

第三十五条 本办法自 2012 年 2 月 1 日起施行。有效期 2 年。

主题词:卫生 医疗 纠纷 办法 通知

抄送:市委各部门,市人大常委会办公室,市政协办公室,市纪委办公室,市中级人民法院,市检察院,滨州军分区。

滨州市人民政府办公室

2012 年 1 月 4 日印发
