

重庆市合川区人民政府办公室 关于印发合川区医疗纠纷预防处置 调解办法的通知

合川府办〔2012〕58号

各镇人民政府、街道办事处，区政府各部门，有关单位：

《合川区医疗纠纷预防处置调解办法》已经区政府同意，现印发给你们，请结合实际，认真贯彻执行。

重庆市合川区人民政府办公室

2012年3月14日

合川区医疗纠纷预防处置调解办法

第一章 总 则

第一条 为了有效预防、处置和调解医疗纠纷，保护医患双方当事人的合法权益，维护医疗秩序，根据《中华人民共和国侵权责任法》、《中华人民共和国治安管理处罚法》、《中华人民共和国人民调解法》、《医疗事故处理条例》、《重庆市人民调解条例》等法律、法规和《重庆市医疗纠纷处置办法》有关规定，结合合川实际，制定本办法。

第二条 合川行政区域内所有医疗机构医疗纠纷的预防、处置与调解，适用本办法。

第三条 本办法所称医疗纠纷，是指医患双方当事人对医疗机构及其医务人员的检查、诊疗、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。

第四条 区卫生局依法加强对医疗机构及其医务人员的监督管理，督促医疗机构提高医疗服务质量、保障医疗安全，做好医疗纠纷预防与调查处置工作。

区公安局依法维护医疗机构的治安秩序，加强对医疗机构内部治安保卫工作的监督和指导，及时查处违反治安管理规定的行为，严厉打击扰乱公共秩序的违法行为。

区司法局牵头负责医疗纠纷人民调解工作。



第五条 各镇人民政府（街道办事处）成立相应工作机构，明确责任，及时做好辖区内医疗纠纷处置工作。患者户籍所在地、居住地镇人民政府（街道办事处）人民调解机构，患者所在单位和村（居）民委员会，积极做好医疗纠纷的分级调处工作。

第六条 报刊、广播、电视、网站等新闻媒体应当恪守职业道德，按照有关法律、法规的规定，客观公正地报道医疗纠纷，正确引导社会舆论。

第七条 医疗纠纷的预防与处置应当遵循预防为主、依法处置、客观公正、及时便民的原则，做到事实清楚、定性准确、责任明确、处理恰当。

第八条 区政府成立区医疗纠纷人民调解工作领导小组。由区政府分管副区长担任组长，区司法局局长任副组长，成员由区政府应急、信访、卫生、综治、法院、公安、财政、宣传、民政等部门和各镇街主要负责人、分管负责人组成，组织全区医疗纠纷预防、处置与调解工作，协调解决医疗纠纷预防、处置与调解工作中的重大问题。领导小组下设区医疗纠纷预防调处中心，与区医疗纠纷人民调解委员会合署办公，负责本区医疗纠纷预防调处具体工作。各成员单位明确一名分管负责人直接联系处理区医疗纠纷预防调处工作。

第九条 设立区医疗纠纷人民调解委员会（简称“区医调会”），区医调会是专业性人民调解组织，负责本行政区域内医

疗纠纷的人民调解工作。

各级“医调会”的设立及其组成人员，必须依法设立并向司法行政部门备案，“医调会”调解医疗纠纷不收取任何费用，区医调会工作经费由区财政予以保障。

第二章 预 防

第十条 医务人员应当恪守医疗服务职业道德，严格遵守卫生法律、法规、规章和诊疗技术操作规范，按照规定书写病历资料，不得隐匿、伪造或销毁医学文书及有关资料。

第十一条 医疗机构院长是医疗质量第一责任人，应定期专题研究提高医疗质量、保证医疗安全的工作，确立质量与安全工作的重点目标，组织开展经常性监督检查，针对存在问题落实持续改进措施。

第十二条 医疗机构应当建立健全院、科两级医疗服务质量管理体系，切实行使指导、检查、考核、评价和监督职能。

第十三条 医疗机构应加强“三基”训练，严格操作规程，加强日常检查和考核，严格按规章制度执行，定期进行分析整改。

第十四条 医疗机构应当建立医患沟通制度，加强医患沟通，将患者病情、医疗措施、护理、预后、医疗风险、花费等如实告知患者及其亲属，充分尊重患者知情同意权和选择权，增进医患感情。

第十五条 医疗机构应当将医疗纠纷处理程序在医院醒目

的地方进行公示，进一步完善患者投诉处理制度，建立专门的医疗纠纷投诉处理办公室和有明显标志的接待场所，及时受理、处置患者投诉。

第十六条 医疗机构应当制定医疗纠纷应急处置预案，报区卫生局和当地公安机关备案。落实医院内部治安防范措施，建立预警机制，对医疗纠纷做到早发现、早报告、早处置、早解决。

第十七条 患者及其家属在诊疗过程中，应当遵守医疗机构的规章制度，维护正常医疗秩序，如实向医务人员陈述病情、病史等情况，配合医务人员进行诊断、治疗和护理，按时支付医疗费用。

第十八条 区卫生局应当依法履行对医疗机构的监督管理职责，加强医疗质量管理、强化医务人员医德医风、纪律和法制教育，严格医疗机构、人员、技术准入，全面提高医疗服务质量，指导、监督医疗机构做好医疗纠纷的预防与处置工作。

区卫生局应当定期组织相关医疗机构和人员对已处理完毕的医疗纠纷，进行认真分析、总结，对有过错的医疗机构和人员按照相关规定严肃处理，避免类似的情况发生。

第十九条 区卫生局、医疗机构应当强化医学科学知识宣传，引导广大人民群众理性看待疾病风险，倡导科学合理的就医行为，努力营造尊重医学科学、尊重医务人员、共同战胜疾病的社会氛围和良好的医疗执业环境。



第二十条 区卫生局应当积极组织、引导医疗机构和医务人员参加医疗责任保险，引导和鼓励患者参加医疗意外伤害保险，分担、降低医疗风险。

第三章 处 置

第二十一条 发生医疗纠纷后，患者或患者家属有权复印（或复制）其住院志、体温单、医嘱单、化验单（检验报告）、医学影像检查资料、特殊检查同意书、手术同意书、手术及麻醉记录单、病理资料、护理记录以及国务院、卫生行政部门规定的其他病历资料。医疗机构应当及时提供复印（或复制）服务并在复印（或复制）的病历资料上加盖证明印记。

患者及其家属应当依法文明表达意见和要求，不得有抢夺病历、围攻医务人员等过激或违法行为，不得扰乱正常医疗秩序和社会公共秩序。

第二十二条 发生医疗纠纷后，医疗机构应当按照下列程序及时处置：

（一）及时启动医疗纠纷应急处置预案，做好接待工作，调查了解情况，组织医院专家会诊，将会诊意见告知患者或患者家属，并报区卫生局、区医调会备案，不得隐瞒、缓报、谎报；

（二）在医患双方当事人共同在场的情况下，按《医疗事故处理条例》规定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，按规定将尸体移放殡仪馆，

医患双方当事人不能确定死因或死因有异议的，按《医疗事故处理条例》规定进行尸检；

（四）告知患者或患者家属有关医疗纠纷处置的方法和程序，答复患者或患者家属的咨询和疑问；

（五）索赔金额未超过1万元的，可以由医疗机构与患者及其家属在医疗机构设立的专门接待场所协商解决，患者及其家属来院人数在3人以上的，应当推举代表进行协商，代表人数不得超过3名；

（六）因医疗纠纷影响正常的医疗工作秩序的，应立即组织力量维护正常医疗秩序，并及时向所在地公安机关报警；

（七）配合卫生、公安机关、医调会等部门和机构做好调查取证工作；

（八）医疗纠纷处置结束后，及时向区卫生局、区医调会提交医疗纠纷处置分析报告，如实反映医疗纠纷的发生经过、处置情况、措施分析等。

第二十三条 区医调会接到医疗纠纷报告后，应当责令医疗机构立即采取有效措施处置，必要时协调组织区医调工作领导小组成员单位赶赴现场指导、协调处置工作，开展法律法规的宣传和教育疏导，引导双方当事人依法妥善解决医疗纠纷。

第二十四条 区公安局接到关于医疗纠纷引起的治安警情后，应当按照下列程序处置；

- (一) 立即组织警力赶赴现场；
- (二) 开展教育疏导，制止过激行为，维护医疗秩序；
- (三) 依法处置现场发生的各类违反治安管理的行为；
- (四) 坚决打击扰乱社会公共秩序的行为和肇事者；

(五) 患者在医疗机构内死亡，尸体应立即移放殡仪馆。患方直系亲属不在场的先由医疗机构将尸体移放殡仪馆保存；患方家属拒绝将尸体移放殡仪馆，经镇街、信访、公安、卫生等相关部门和单位劝说无效的，区公安局应当依照法律、法规规定，及时采取强制措施，将尸体移至殡仪馆。

第二十五条 医疗纠纷发生后，当事人可以通过协商、调解、鉴定、诉讼等途径解决。

索赔金额 1 万元以上的，公立医疗机构不得自行协商处理，当事人可以向区医调会申请调解。

不愿意协商、调解或者协商、调解不成的，当事人可以依法申请医疗事故鉴定，或者向人民法院提起诉讼。

第四章 调 解

第二十六条 区医调会负责全区医疗纠纷的调解工作，主要履行下列职责：

- (一) 调解医疗纠纷；
- (二) 通过调解工作宣传法律、法规、规章和医学知识，引导医患双方当事人依据事实和法律公平解决纠纷；

(三) 向医疗机构提出防范医疗纠纷的意见、建议；

(四) 经调解解决的医疗纠纷，应当制作书面调解协议；

(五) 向患者及其家属或者医疗机构提供医疗纠纷调解咨询和服务；

(六) 向区政府报告医疗纠纷调解工作情况。

第二十七条 区医调会按照功能适用、交通便利、独立办公的原则设立固定办公场所，内设办公室、接待室、调解室、档案室等，悬挂人民调解工作标识和医疗纠纷人民调解委员会标牌，配备必要办公设施。

第二十八条 区医调会由5名以上专(兼)职人民调解员组成，设主任1人。

医调会的人民调解员应当为人公道、品行良好，具有医学、法学、公共卫生管理等专业知识，并热心于人民调解工作。

医调会应当建立健全学习、业务登记、统计和档案等各项规章制度，加强组织、队伍和业务建设。

第二十九条 区医调会建立由医学、法学、公共卫生管理等专家组成的专家库，为医疗纠纷的调查、评估和调解提供技术咨询。医调会专家咨询意见，应当作为调解医疗纠纷的重要依据。

第三十条 医调会的人民调解员调解医疗纠纷受法律保护，任何单位和个人不得非法干涉、打击报复、侵害其合法权益。出现上述情况时，人民调解员有权中止调解，公安机关应当依法保

护人民调解员合法权益。

第三十一条 医调会的人民调解员在调解工作中，不得有下列行为，一经发现或举报经查实的，将按照有关规定严肃处理。

- (一) 徇私舞弊，弄虚作假；
- (二) 收取和索要当事人财物；
- (三) 偏袒一方，压制、打击、报复当事人；
- (四) 侮辱、处罚纠纷当事人；
- (五) 泄露当事人隐私或者商业秘密。

第三十二条 医调会根据医疗纠纷当事人的申请，受理调解医疗纠纷；当事人没有申请的，也可以主动调解，但当事人表示异议的除外。

当事人申请调解医疗纠纷，可以书面申请，也可以口头申请。口头申请的，由医调会工作人员当场记录申请人基本情况、争议事项、请求事项、事实和理由以及申请时间，并签字确认。

第三十三条 医调会对当事人提出的医疗纠纷调解申请，符合受理条件的，应当在3个工作日内予以受理；需要进行医疗事故技术鉴定的，应当及时告知医患双方当事人申请医疗事故技术鉴定；不符合受理条件的，及时书面通知当事人并说明理由。

医调会受理调解申请后，应当以书面形式告知医患双方当事人调解的性质、原则和效力以及医患双方当事人在调解活动中享有的权利和承担的义务。

第三十四条 医疗纠纷人民调解委员会调解医疗纠纷应当分别向医患双方当事人询问纠纷的事实和情节，了解医患双方当事人的要求及其理由，根据需要向有关方面调查核实，做好调解前的准备工作。在调解过程中，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配合。

第三十五条 医疗纠纷调解申请有下列情形之一的，医调会不予受理，已经受理的应当终止：

- （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）经医调会调解未达成调解协议，一方当事人再次申请调解的；
 - （四）非法行医引起的不宜由医调会调解的医患纠纷。
- 终止调解的，应当及时书面通知当事人并说明理由。

第三十六条 医疗纠纷调解过程中，当事人享有下列权利：

- （一）自主决定接受、不接受或者终止调解；
- （二）要求调换有关调解人员；
- （三）表达真实意愿，提出调解请求；
- （四）委托 1—2 名代理人参与调解；
- （五）自愿达成调解协议。

第三十七条 医疗纠纷调解过程中，当事人承担下列义务：

- （一）如实陈述纠纷事实，提供相关证据材料；

- (二) 遵守调解规则；
- (三) 履行人民调解协议；
- (四) 不得加剧纠纷、激化矛盾。

第三十八条 医调会调解医疗纠纷按照下列程序进行：

(一) 指定 1 名人民调解员为调解主持人，可根据需要指定多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；

(二) 召集医患双方当事人到专门设置的调解场所调解；

(三) 医患双方当事人可以委托律师和其他代理人参与调解活动，委托人应当向医调会提交授权委托书；医疗纠纷调解过程中，医患双方的参加人数均不得超过 3 人；

(四) 在查明事实、分清责任的基础上，耐心疏导，促使医患双方当事人互谅互让，消除隔阂；

(五) 调解人员进行调解时，应当做好调解笔录。

第三十九条 医调会调解医疗纠纷，应当自受理调解申请之日起 30 个工作日内调结。因特殊情况需要延长调解期限的，医调会和双方当事人可约定延长的期限；超过约定期限仍未达成调解协议的，视为调解不成，医患双方当事人可以向人民法院提起诉讼。

第四十条 经调解解决的医疗纠纷，应当制作调解协议书。调解协议书应当载明下列事项：

(一) 纠纷当事人的基本情况。有委托代理人的，还应当写明委托代理人的基本情况以及委托代理权限；

(二) 纠纷简要事实、争议事项；

(三) 纠纷当事人达成协议的具体内容；

(四) 履行协议的方式、地点、期限；

(五) 纠纷当事人和人民调解员签名，医调会印章。

经医调会调解后达成的具有民事权利义务内容的调解协议，经双方当事人签字或者盖章后，具有民事合同性质。

调解协议书由纠纷当事人双方各执一份，医调会留存一份。

第四十一条 经医调会调解后达成的具有给付内容的协议，当事人可以按照《中华人民共和国公证法》的规定申请公证机关依法赋予强制执行效力。债务人不履行或者不适当履行具有强制执行效力的公证文书的，债权人可以依法向有管辖权的人民法院申请执行。

第四十二条 经医调会调解达成具有民事权利、义务内容的调解协议，当事人可以自调解协议书生效之日起 30 日内共同向有管辖权的人民法院申请司法确认。

经人民法院确认合法有效的调解协议书，一方当事人拒绝履行或未全部履行的，另一方当事人可向人民法院申请强制执行。

第五章 责任追究

第四十三条 医疗机构及其医务人员有下列行为之一的，由

区卫生局责令改正，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予以处理：

- （一）违反卫生行政规章制度或者技术规范的；
- （二）由于不负责任延误急危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）未按照规定告知患者病情、医疗措施和医疗风险的；
- （五）未制订有关医疗纠纷应急处置预案的；
- （六）未按照规定向区卫生局、医调会报告医疗纠纷的；
- （七）其他依法应当予以处理的行为。

第四十四条 患者或其近亲属及有关人员有下列情形之一的，由公安机关依法予以处理。

- （一）占据诊疗、办公场所，或在诊疗、办公场所拉横幅、设灵堂、贴标语，或拒不将尸体移放殡仪馆或太平间等，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）其他依法应当予以处理的行为。

第四十五条 医疗纠纷发生后，各相关部门应积极配合、各司其职、及时处置，不得回避推诿。如因尸体处置不及时和现场

处置不当导致纠纷事态扩大造成严重后果的，由有权机关对负有责任的主管人员和其他直接责任人员依法予以处理。医调会及其人民调解员在医疗纠纷调解工作中，严重失职或者违法违纪的，由司法行政部门依法予以处理。

第四十六条 承保医疗责任保险的财险公司违反本办法规定，拖延赔付的，由保险监督管理机构依法予以处理。

第四十七条 新闻媒体对真相未明、调查结果尚未公布的医疗纠纷作严重失实报道，或在报道中煽动对立情绪，造成严重社会不良影响和后果的，依照国家有关规定处理。

第四十八条 行政机关工作人员在医疗纠纷预防和处置工作中，违反本办法，玩忽职守、滥用职权、徇私舞弊的，由有权机关对负有责任的主管人员和其他直接责任人员依法予以处理。

第四十九条 违反本办法规定，构成犯罪的，依法追究其法律责任。

第六章 附 则

第五十条 本办法所指医疗机构，是指按照《医疗机构管理条例》的规定取得《医疗机构执业许可证》的机构。

第五十一条 本办法自印发之日起施行。