

商丘市人民政府令

第 25 号

《商丘市医疗纠纷预防与处置暂行办法》已经2012年8月30日市政府第8次常务会议审议通过，现予公布，自公布之日起施行。

市 长

2013年4月25日

商丘市医疗纠纷预防与处置暂行办法

第一章 总 则

第一条 为了有效预防和妥善处置医疗纠纷，维护医疗秩序，保护患方、医疗机构及其医务人员的合法权益，根据《中华人民共和国侵权责任法》、《中华人民共和国执业医师法》、《医疗事故处理条例》、《河南省医疗纠纷预防与处置暂行办法》等法律、法规规定，结合我市实际情况，制定本办法。

除法律法规另有规定，我市医疗纠纷的预防与处置适用本办法。

第二条 本办法所称医疗纠纷，是指医患双方对医疗机构的医疗、护理的行为和结果，以及上述行为、结果产生的原因和责任在认识上产生的分歧而引发的争议。

第三条 医疗纠纷的防范处置应当遵循知情告知、处置规范、风险投保、及时处置的原则，做到患方明白、医方尽职、理赔恰当。

第四条 医疗纠纷的处置坚持预防为主，医疗纠纷的调解遵循自愿、合法、公正、及时、便民的原则，做到查明事实、明确责任、消除隔阂、化解矛盾。

第五条 发生医疗纠纷后，医患双方可以通过自行协商、调

解中心（站）组织调解、仲裁、诉讼等方式解决。

第六条 市卫生行政部门负责指导、协调、监督医疗机构做好医疗纠纷的预防与处理工作。

第七条 卫生行政部门应当组织辖区公立医疗机构参加医疗责任风险金的统一筹措，其它医疗机构比照参加。

医疗机构医疗责任风险金从业务费中列支，按规定计入医疗机构成本。医疗机构不得因参加医疗责任风险金的筹措而提高现有收费标准或者变相增加患者负担。

医疗责任风险金的筹集、管理和使用严格按《河南省医疗责任风险金管理办法（试行）》执行。

第八条 信访部门要高度重视因医疗纠纷引起的信访案件的处理，并加强与医疗纠纷人民调解委员会之间的信息沟通，对案件的处理提出解决建议。

第九条 司法行政部门应当会商卫生行政部门依法履行对医疗纠纷人民调解组织的指导管理职责。

第十条 公安部门应有效维护医院的正常医疗秩序，在二级医院以上设立警务室，三级医院要配备专职驻院民警，二级医院配备兼职民警。要依法处置扰乱医疗秩序构成的违法犯罪行为，防止群体性事件的发生。

第十一条 新闻机构应当遵守有关法律、法规规定，恪守职业道德，客观公正地报道医疗纠纷，正确发挥舆论监督作用。

第十二条 财政、民政部门应当会商卫生行政部门做好医疗

责任风险金的筹集管理以及社会捐助、公益赞助和特殊人员的救助工作。

第十三条 患方所在地乡镇人民政府（街道办事处）及单位（村或居委会）要积极配合调解中心（站）的调解处置工作，做好稳定和教育工作的。

第十四条 全市各级医疗纠纷调解组织，积极引导医疗纠纷双方当事人采用人民调解的方法化解矛盾。

（一）市医疗纠纷调处中心是调解医疗纠纷的专业性人民调解组织，负责全市医疗机构的医疗纠纷调解处置工作。

（二）各县（市、区）可成立医疗纠纷调处工作站，负责本辖区内医疗机构的医疗纠纷调处工作。

医疗纠纷调处中心（站）的设立应当依法向司法行政部门备案。

第十五条 医疗纠纷调处中心（站）履行下列职责：

（一）调解医疗纠纷，防止医疗纠纷激化；

（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，按照医患双方当事人要求，制作书面调解协议；

（五）免费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) 向政府有关部门反映医疗纠纷调解工作的情况。

第十六条 医疗纠纷调处中心（站）工作经费和人民调解员的补贴费用从医疗责任风险金中提取一定比例予以保障，不足部分可由社会捐助、公益赞助和地方财政予以补助。

第十七条 医疗责任风险金管理办法，由市医疗责任风险金管理工作领导小组另行制定。

第二章 纠纷预防

第十八条 卫生行政部门应当规范医疗机构执业准入，加强对医疗机构执业行为的监督和管理，督促医疗机构及医务人员提高医疗服务质量，保障医疗安全，维护患者利益。

第十九条 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，确保医疗安全。

第二十条 医疗机构应成立由院长负责，主管院长、医务科、护理部、保卫部门及临床、医技等相关部门负责人组成的医疗纠纷预防处置小组，负责医疗纠纷防范处置工作。

第二十一条 医疗机构应当建立健全医务人员违法违规行为公示和责任追究制度、医疗质量监控和评价制度、医患沟通制度、安全责任制度和重大医疗纠纷分析讲评工作制度。

第二十二条 医疗机构应当制定医疗纠纷处置预案，并报当地卫生行政部门和公安部门备案。

医疗机构应当设置处置医患纠纷的专门接待场所，接受患方咨询和投诉。

第二十三条 医务人员应当遵守下列规定，预防医疗纠纷的发生：

（一）遵守卫生法律、法规、规章和技术操作规范；

（二）树立敬业精神，遵守职业道德，增强责任心，关心爱护尊重患者，保护患者的隐私；

（三）努力钻研业务，更新知识，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，如实告知患者病情、医疗措施、医疗风险及医疗费用等情况，并及时解答其咨询；

（五）疑似输液、输血、注射药物等引起不良后果的，与患者共同对现场实物进行封存和启封。

（六）按照国务院卫生行政部门的规定书写病历资料，不得隐匿、伪造或者销毁医学文书及有关资料。

第二十四条 医疗纠纷调处中心（站）应当定期开展医疗纠纷排查，加强法制宣传，防止纠纷激化。

第二十五条 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、治疗和护理；

（三）按时支付医疗费用；

(四) 发生医疗纠纷后，按照程序依法表达意见和要求。

第三章 纠纷处置

第二十六条 医疗纠纷的处置，可以由医疗机构与患者或者患者家属协商解决，或由当事人向卫生行政部门或医疗纠纷调处中心（站）申请调解解决，也可以直接依法向人民法院提起诉讼。

索赔金额不超过5000元的，可以由医疗机构与患者及其家属自行协商解决；索赔金额在5000元以上的，医患双方可以向调处中心（站）申请调解，也可以依法向人民法院提起诉讼。

患方参与医疗纠纷调解时，人数在5人以上的，患方应当推举代表参加，代表人数不得超过3名。

第二十七条 发生医疗纠纷后，医疗机构应当按照下列程序处置：

(一) 启动医疗纠纷处置预案，及时组织医院专家会诊，将会诊意见告知患者或者患者家属，并报所在地卫生行政部门，不得隐瞒、缓报、谎报。

(二) 告知患者或者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。

(三) 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，复印、封存和启封现场实物及相关病历资料。

（四）患者在医疗机构内死亡的，按规定将尸体移放太平间或殡仪馆，医患双方当事人不能确定死因或对死因有异议的，引导患方按照规定进行尸检。

（五）处置完毕后，向所在地卫生行政部门提交医疗纠纷处置报告，如实反映医疗纠纷的发生经过及处置情况。

第二十八条 医患双方当事人向医疗纠纷调处中心（站）申请调解的，医疗纠纷调处中心（站）应当及时进行受理审核，3日内答复是否予以受理。

医患双方当事人已经向人民法院提起诉讼的，医疗纠纷调处中心（站）不得受理其调解申请。

第二十九条 医疗纠纷调处中心（站）调解医疗纠纷按照下列程序进行：

（一）医疗纠纷调处中心（站）受理医疗纠纷后，由当事人在人民调解员库中随机抽取3名或3名以上调解员（须为单数）组成调解小组（指定1名人民调解员为调解主持人）。医患双方当事人对调解小组组成人员提出回避要求的，理由正当，经医疗纠纷调处中心（站）主要负责人同意后应当予以调换。

需要进行医疗事故技术鉴定的，应当告知医患双方当事人按照有关规定申请进行医疗事故技术鉴定。

（二）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，聘请有关专家进行分析合议，做好调解前的准备工作。

(三) 召集医患双方当事人到专门设置的调解场所进行调解。调解前应当以口头或者书面形式告知医患双方当事人调解的性质、原则和效力，以及医患双方在调解活动中享有的权利和承担的义务。

医患双方当事人都可以聘请律师或委托代理人参加调解。

(四) 在查明事实、分清责任的基础上，促使医患双方当事人互谅互让，消除隔阂，达成调解协议。

(五) 按照医患双方当事人要求，制作书面调解协议。医患双方当事人应当自觉遵守并履行调解协议。

第三十条 医疗纠纷调处中心（站）调解医疗纠纷应当自受理调解开始之日起1个月内（不包含医疗事故鉴定时间）调结。逾期未调结当事人同意延期的，可以再延期1个月。调解到期仍未达成调解协议的，视为调解不成，当事人可以依法向人民法院提起诉讼。

第三十一条 医患发生纠纷，患方有下列情形之一的，医疗机构应当及时向当地公安机关报警：

(一) 在医疗机构诊疗或办公场所内寻衅滋事的；

(二) 在医疗机构主要出入通道拉横幅、设灵堂、张贴大字报等扰乱医疗秩序，造成一定后果的；

(三) 侮辱、诽谤、威胁、殴打医务人员造成一定后果的；

(四) 非法限制医务人员人身自由的；

(五) 故意破坏、抢夺或窃取医疗机构的财物、文件材料以

及与医疗纠纷有关的医疗证物（药品、卫生材料、器械等）、档案资料，不听劝阻的；

（六）其他严重影响医疗秩序的行为。

第三十二条 公安机关接到医疗纠纷报警，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，有效维护医疗秩序；

（三）对患者在医疗机构内死亡，其家属拒绝将尸体移放太平间或者殡仪馆，经劝说无效的，严格按照国务院《医疗事故处理条例》的规定执行；

（四）依法处置现场发生的各类违反治安管理的行为。

第三十三条 医疗纠纷经过调解达成协议后，医患双方应当积极配合调处组织及时进行赔偿工作。

经医患双方当事人协商、医疗纠纷调处中心（站）调解、卫生行政部门调解和法院调解或判决确定的赔偿数额，应当作为医疗纠纷的赔偿依据，并应及时支付赔偿金。

第四章 法律责任

第三十四条 违反本办法规定，行政机关工作人员在处置医疗纠纷过程中玩忽职守，不履行法定义务的，依法给予行政处分；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

第三十五条 医疗机构未制定医疗纠纷处置预案的，由卫生行政部门责令改正；情节严重的，对负有责任的领导和具体工作人员依照相关规定追究责任。

第三十六条 医疗机构及其医务人员违反本办法规定，有下列行为之一造成医疗纠纷或责任事故的，实行责任倒查，由卫生行政部门依法处理，市监察局依法进行督查和问责。构成犯罪的，依法追究刑事责任。

（一）违反卫生管理法律法规或者技术规范，造成严重后果的；

（二）由于不负责任延误患者的抢救和治疗，造成严重后果的；

（三）隐匿、伪造或者擅自销毁医学文书、有关资料及实物的。

第三十七条 患方或其雇佣人员有本办法第三十一条规定的行为之一的，由公安机关按照《中华人民共和国治安管理处罚法》予以处罚；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

第三十八条 新闻机构或者新闻记者对真相未明、调查结果尚未公布的医疗纠纷作严重失实报道，造成严重社会不良影响和后果的，依照国家有关规定处理。

第三十九条 医疗纠纷调处中心（站）人民调解员在处置医疗纠纷过程中，玩忽职守，不履行法定义务造成严重后果的，依照相关规定追究责任；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

第四十条 医疗纠纷调处中心（站）依照《人民调解委员会组织条例》管理。

医疗纠纷人民调解员依照《河南省人民调解员协会人民调解员管理暂行办法》管理。

第五章 附 则

第四十一条 本办法自2013年4月25日起施行。

主送：各县（市、区）人民政府，市人民政府各部门。

抄送：市委各部门，市人大，市政协，军分区，市中级人民法院，市检察院。

商丘市人民政府办公室

2013年4月26日印发

