

本溪市医疗纠纷预防与处置办法

（2014 年 1 月 20 日本溪市人民政府令第 171 号公布 自
2014 年 3 月 1 日起施行。）

第一条 为有效处置医疗纠纷，维护医疗秩序，保护患者、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》、《中华人民共和国人民调解法》和《医疗事故处理条例》等相关法律、法规，结合本市实际情况，制定本办法。

第二条 本市各级各类医疗机构的医疗纠纷预防与处置，适用本办法。

本办法所称医疗纠纷，指医患双方对医疗机构及其医务人员医疗活动中的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。

第三条 医疗纠纷的处置应当遵循调解优先、公开透明、公平公正、及时便民、依法处理的原则。

第四条 市、县人民政府建立医疗纠纷预防与处置工作协调机制，指导和督促有关部门依法预防与处置医疗纠纷，协调解决医疗纠纷预防与处置工作中的重大问题。

市、县（区）卫生行政部门应当依法履行监督管理职能，指导医疗机构做好医疗纠纷的预防与处理工作。

司法行政部门负责指导医疗纠纷人民调解工作。公安机关负责维护医疗机构的治安秩序，并对医疗机构内部治安保卫工作进行监督和指导。

民政、信访等其他相关部门按各自职责做好医疗纠纷处置工作。

第五条 市、县医疗纠纷人民调解委员会是依法设立的专业调解医疗纠纷的群众性组织，根据需要聘任人民调解员，负责本行政区域内的医疗纠纷调解工作。

医疗纠纷人民调解委员会的设立及其组成人员，应依法向司法行政部门备案。

医疗纠纷人民调解委员会调解医疗纠纷不收取费用。

第六条 医疗纠纷人民调解委员会具体履行下列职责：

- （一）受理并调解医疗纠纷，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，制作规范的书面调解协议；
- （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）向政府有关部门反映医疗纠纷和调解工作的情况。

第七条 新闻媒体应当发挥新闻舆论的宣传、引导、监督作用，倡导建立文明、和谐的医患关系，推动医疗纠纷有效预防和依法处置。

第八条 卫生行政部门负责组织实施医疗责任保险制度，各级各类医疗机构需按照有关规定参加医疗责任保险统筹。

参保医疗机构的保险费用从业务费中列支，按规定计入医疗机构成本，不得因参加医疗责任保险提高现有收费标准或者变相增加患者负担。

医疗责任保险承保机构在保险合同范围内，承担医疗机构因医疗纠纷发生的赔偿责任。

保险监督管理机构依法对医疗责任保险承保机构实施监督管理。

第九条 医疗纠纷发生后，医疗机构和患方可以通过下列途径解决纠纷：

- （一）双方自愿向医疗纠纷人民调解委员会申请调解；
- （二）向卫生行政部门申请医疗事故争议处理；
- （三）向人民法院提起诉讼。

第十条 医疗机构应当制定医疗纠纷处置预案，并报所在地卫生行政部门备案。

第十一条 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、规章和诊疗护理常规与规范；

（二）遵守职业道德，保护患者的隐私；

（三）钻研业务、更新知识，持续提高专业技术水平；

（四）如实告知患方病情、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）按照规定书写病历资料，不得隐匿、伪造或者销毁医学文书及有关资料。

第十二条 患者享有医疗权、知情权、选择权、决定权、隐私权等权利。

第十三条 患方应当履行下列义务：

（一）遵守医疗机构规章制度和医疗秩序；

（二）如实向医务人员陈述病情、病史等情况，配合医务人员进行治疗和护理；

（三）按时支付医疗费用。

患方不得有下列行为：

（一）侮辱、诽谤、威胁、恐吓、伤害医务人员或者非法限制医务人员人身自由；

（二）在医疗机构内故意损毁或者盗窃、抢夺公私财物；

（三）聚众占据医疗机构诊疗或者办公场所；

（四）在医疗机构焚烧纸钱、拉横幅、张贴大字报、摆设灵堂、摆放花圈、违规停尸、聚众滋事；

（五）在医疗机构内寻衅滋事；

（六）非法携带易燃、易爆危险物品和管制器具进入医疗机构；

（七）其他扰乱医疗机构正常秩序的行为。

第十四条 发生医疗纠纷后，医疗机构应当立即启动医疗纠纷处置预案，并按照下列程序处置：

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

（二）告知患者或者患者家属按照规定有权复印或者复制其相关病历资料。

（三）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》的规定封存和启封现场实物及相关病历资料。

（四）患者死亡的，不能确定死因或对死因有异议的，需告知患者家属按《医疗事故处理条例》规定进行尸检。

（五）医疗纠纷索赔金额未超过 1 万元的，可由医疗机构和患方在医疗机构接待场所进行协商解决，患方应当推举不超过 3 人的代表参加协商。医患双方自行协商的，医疗机构应当通知医疗责任保险承保机构参加协商，并如实提供医疗纠纷的有关情况，医疗责任保险承保机构按照有关规定可以调查核实，赔偿金由保险公司支付；个体诊所和村卫生室发生医疗纠纷索赔金额在 1 万元以下的，由所在地县（区）卫生行政主管部门组织医患双方协商解决。

（六）医疗纠纷索赔金额超过 1 万元的，医疗机构不得与患方自行协商处理，应由医疗纠纷人民调解委员会负责调解，如任何一方不同意调解的，需按照《医疗事故处理条例》或《中华人民共和国侵权责任法》等有关规定处理。

第十五条 医患双方共同自愿申请调解的，医疗纠纷人民调解委员会应当自收到医疗纠纷调解申请之日起 3 个工作日内，对符合受理条件的调解申请予以受理，并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、效力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。

第十六条 医疗纠纷人民调解委员会调解医疗纠纷按照下列程序进行：

（一）组织医患双方签署自愿调解书，医患双方当事人可以聘请律师参加调解；

（二）根据调解医疗纠纷的需要，指定由 1 名或数名人民调解员进行调解，医患双方对人民调解员提出回避要求的，医疗纠纷人民调解委员会应当予以调换；

（三）分别对医患双方当事人调查、核实医疗纠纷有关事实，进行证据收集和分析；

（四）在查明事实、分清责任的基础上实施调解，经调解解决的医疗纠纷，要制作书面调解协议；

（五）对达成医疗纠纷调解协议的，应当自调解协议生效之日起 30 日内，协助医患双方当事人履行司法权确认程序。

医疗纠纷人民调解委员会调解医疗纠纷应当自受理调解之日起 30 个工作日内调结。医患双方当事人同意延期的，可以再延期 30 个工作日。

第十七条 经医疗纠纷人民调解委员会调解未达成调解协议的，医患双方可以通过下列途径解决医疗纠纷：

- （一）向卫生行政部门申请医疗事故争议处理；
- （二）向人民法院提起诉讼。

第十八条 医疗纠纷调解申请有以下情形之一的，医疗纠纷人民调解委员会不予受理：

- （一）双方当事人中一方当事人拒绝调解的；
- （二）医疗纠纷索赔金额未超过 1 万元，由医疗机构与患方自行协商解决的；
- （三）双方当事人已选择向卫生行政主管部门申请医疗纠纷争议处理或向人民法院提起诉讼等其他法律法规规定方式处理的。

第十九条 公安机关接到关于医疗纠纷的治安警情后，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）对患者在医疗机构内死亡，其家属拒绝将尸体移放殡仪馆（殡仪服务中心），经劝说无效的，公安机关有权责令其家

属将尸体移送殡仪馆（殡仪服务中心）。发生费用先期由患方垫付，最终由责任方承担。

第二十条 各级人民政府及其卫生、公安、司法行政等部门和医疗机构的工作人员在医疗纠纷协商、调解和处理过程中，不得违反法律、法规和本办法的规定承诺赔偿或者给予赔偿。

第二十一条 患者及其家属违反本办法第十三条的，现场公安人员应当予以制止，经劝阻无效的，依法带离现场；构成违反治安管理行为的，依据《中华人民共和国治安管理处罚法》的有关规定处罚。

第二十二条 医疗机构及其医务人员有下列行为之一的，由其所在单位或者卫生行政主管部门依据有关规定给予行政处分：

（一）未制定医疗纠纷处置预案的；

（二）不配合医疗纠纷人民调解委员会及医疗责任保险承保机构调查取证的；

（三）延误危急患者的抢救和治疗的；

（四）隐匿、伪造或者擅自销毁医学文书及有关资料的。

第二十三条 各级人民政府及其有关部门工作人员在医疗纠纷调解处置工作中，违反本办法，有下列情形之一的，由有权机关依法给予处分；构成犯罪的，依法追究刑事责任：

（一）接到医疗纠纷报告、报警后，未及时采取相关处置措施的；

（二）在医疗纠纷预防和处置过程中，非法收受他人财物或者其他利益的；

（三）在医疗纠纷协商、调解、处理等过程中违反规定承诺赔偿或者给予赔偿的；

（四）其他玩忽职守、滥用职权、徇私舞弊等行为。

第二十四条 医疗责任保险承保机构违反协议，拒不赔付或拖延赔付时限的，由保险监督管理机构依法予以处罚。

第二十五条 本办法自 2014 年 3 月 1 日起施行。