

# 池州市人民政府办公室文件

池政办〔2014〕44号

---

## 池州市人民政府办公室关于印发池州市 医疗纠纷预防处置和调解办法的通知

江南产业集中区管委会，各县、区人民政府，九华山风景区、开发区、站前区管委会，市政府各部门、各直属机构：

《池州市医疗纠纷预防处置和调解办法》已经市政府第39次常务会议审议通过，现印发给你们，请认真贯彻执行。



2014年12月10日

# 池州市医疗纠纷预防处置和调解办法

## 第一章 总 则

**第一条** 为有效预防和妥善处置医疗纠纷，保护患者、医疗机构及其医务人员的合法权益，保障医疗安全，维护社会秩序，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》、《中华人民共和国执业医师法》、《医疗事故处理条例》（国务院令第 351 号）等法律、法规、规章的规定，结合本市实际，制定本办法。

**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、护理等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公立医疗机构的医疗纠纷预防、处置和调解工作。

**第四条** 处理医疗纠纷应当遵循预防为主、依法处置、公平公正、属地管理、及时便民的原则。

**第五条** 县级以上人民政府应当加强对医疗纠纷处理工作的领导，督促有关部门依法履行职责，协调解决医疗纠纷处理工作中的重大问题。

**第六条** 卫生行政部门应当依法履行监督管理职能，督促医疗机构提高医疗服务质量，保障医疗安全，做好医疗纠纷处理工作。

**第七条** 公安机关应当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。

**第八条** 司法行政部门应当组织成立医疗纠纷人民调解委员会（以下简称“医调委”），并指导其开展医疗纠纷调解工作。医调委调解医疗纠纷不收取费用，其工作经费由同级财政予以保障。医调委组成和工作办法另行制定。

## 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，加强对医疗机构执业行为的日常监管，督促医疗机构及其人员强化医疗风险意识，提升服务水平，保障医疗安全，提高应对和化解医疗纠纷能力。

**第十条** 医疗机构应当遵守下列规定：

（一）认真贯彻执行法律、法规和政策规定，加强自身管理和医德医风教育，努力构建和谐医患关系；

（二）建立健全医疗质量监督评价制度、医患沟通制度、医疗安全责任制度以及医务人员过错行为责任追究制度，并认真组织落实；

（三）建立健全医疗纠纷报告制度，制定医疗纠纷处置预案，报卫生行政主管部门和公安机关备案，并认真组织落实；

（四）积极参加医疗责任保险，按照医疗机构治安秩序工作规范的要求，加快人防物防技防建设，提高医疗风险防范能力；

（五）二级及以上医疗机构设立医患关系办公室，安排专门工作场所，配备专职工作人员，负责接待患方咨询、投诉，承担医疗纠纷的院内调解工作。

### **第十一条** 医务人员应当遵守下列规定：

（一）遵守卫生法律、法规、规章和技术操作规范，规范执业行为；

（二）树立敬业精神，遵守职业道德，增强责任心，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）如实将患者的病情、医疗措施、医疗风险及医疗费用等情况告知患者或其近亲属，并及时解答其咨询；

（五）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。

### **第十二条** 患者及其家属应当遵守下列规定：

（一）尊重医务人员，遵守医疗机构就诊管理制度，维护医疗秩序；

（二）如实向医务人员告知与诊疗活动有关的病情、病史等情况，配合医务人员进行必要的检查、治疗和护理，按规定支付医药费用；

（三）配合医疗机构根据其病情作出的转诊或者出院安排；

（四）不得强求医疗机构作出超出其救治能力和执业范围的医疗行为；

（五）发生医疗纠纷后，应当依法维护自身权益，通过合法途径解决医疗纠纷。

### 第三章 处 置

**第十三条** 医务人员或医疗机构对发生的医疗纠纷，应当按照规定的程序逐级报告，不得瞒报、缓报或谎报。医务人员或医疗机构发现严重影响医疗秩序的行为，或对医务人员和患者生命健康构成威胁的，应当立即向公安机关报警。

**第十四条** 发生医疗纠纷后，医疗机构应当启动医疗纠纷处置预案，并按下列程序处置：

（一）立即采取控制措施，防止事态扩大，组织院内专家会诊并将意见告知患方，告知患方有关医疗纠纷处置的办法和程序，答复患方的咨询和疑问，引导患方依法解决纠纷；

（二）在医患双方共同在场的情况下，复印、封存或启封相关病历资料、现场实物和监控视频资料，同时报卫生行政部门；

（三）患者在医疗机构内死亡的，应当立即将尸体移放太平间或殡仪馆。医患双方不能确定死因或对死因有异议的，按《医疗事故处理条例》等规定进行尸检；

（四）医患双方协商解决医疗纠纷的，应当在医疗机构专用

接待场所进行。患方来院人数众多，应当推举代表进行协商，代表人数不得超过3名；

（五）处置完毕后，向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调查、处理情况。

**第十五条** 卫生行政部门接到关于医疗纠纷的报告后，应当按照下列程序处置：

（一）责令医疗机构立即采取措施，防止事态扩大，及时派人赶赴现场；

（二）积极开展政策宣传和教育疏导工作，引导医患双方依法妥善解决纠纷；

（三）对可能引发群体性事件的医疗纠纷，及时向党委、政府报告，并向公安、司法、综治、维稳等部门通报，协助有关部门做好调查取证和稳控、调处等工作。

**第十六条** 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）开展教育疏导和法律宣传，制止过激行为，维护医疗秩序；

（三）患者在医疗机构内死亡，患方拒绝将尸体移放太平间或殡仪馆，劝说无效的，现场处置民警应当依法移放尸体。

**第十七条** 患者所在单位、村（居）民委员会和当地人民政府作为维护社会稳定的第一责任单位，在接到医疗纠纷报告后，

应当及时派人赶赴现场，做好教育疏导工作，防止事态扩大，并积极引导患方依法维权。

## 第四章 调 解

**第十八条** 医疗纠纷发生后，医患双方可以自行协商解决，可以向卫生行政等部门申请责任鉴定，可以向医调委申请人民调解。不愿意协商、鉴定、调解或者协商、鉴定、调解不成的，可以向人民法院提起诉讼。

医疗纠纷索赔金额在 1 万元以上的，应通过医调委调解或诉讼渠道解决；对其中索赔金额在 5 万元以上的，医调委应告知当事人须先申请责任鉴定，再行调解。

**第十九条** 医调委受理调解后，应及时进行调解，原则上自受理调解之日起 30 个工作日内（不含尸体解剖及责任鉴定所需时间）调结；到期未达成协议的，视为调解不成（双方当事人同意延期的除外）。对调解不成的医疗纠纷，医调委应当引导双方通过诉讼途径解决。

人民调解员因医疗纠纷调解工作需要，行使调阅、询问相关人员、咨询专家意见等正当权力时，相关单位和人员应当予以配合。

**第二十条** 医患双方自行协商达成协议、医调委调解达成协议，医疗机构应当按照协议支付赔偿费用。

## 第五章 法律责任

**第二十一条** 医疗机构及其医务人员违反本办法规定，依照《中华人民共和国执业医师法》、《医疗机构管理条例》、《医疗事故处理条例》等法律、法规规定处罚。

**第二十二条** 患方及其他人员利用医疗纠纷蓄意闹事，有下列行为之一的，由公安机关依照《中华人民共和国治安管理处罚法》处罚；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

（一）聚众占据医疗机构诊疗或办公场所，寻衅滋事，严重干扰正常医疗工作秩序的；

（二）发生打、砸、抢、烧等严重违法行为的；

（三）侮辱、威胁、围攻、殴打医务人员或非法限制医务人员人身自由，严重影响医务人员正常工作的；

（四）在医疗机构挂横幅、设灵堂、烧冥纸、放鞭炮、摆花圈、贴标语、发传单的；

（五）拒不将尸体移送太平间或殡仪馆，陈尸要挟医疗机构，经劝说无效的；

（六）社会恶势力或职业“医闹”插手医患纠纷的；

（七）涉嫌危害公共安全的；

（八）其他涉嫌侵犯人身权、财产权的违法犯罪行为。

**第二十三条** 人民调解员在调解医疗纠纷过程中，违反有关法律法规规定，弄虚作假、徇私舞弊、收受财物，损害一方利益

的，由司法行政部门取消调解员资格；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

**第二十四条** 卫生、司法、公安等部门及其工作人员违反本办法规定，玩忽职守、滥用职权、徇私舞弊的，依法由相关机关按照管理权限给予行政处分或纪律处分；情节严重构成犯罪的，依法追究刑事责任。

## 第六章 附 则

**第二十五条** 全市行政区域内的疾病控制机构、妇幼保健机构、采供血机构、计划生育技术服务等机构在履行职责过程中发生医疗纠纷，可参照本办法执行。

全市行政区域内的各级各类非公立医疗机构在医疗执业活动中发生医疗纠纷，可参照本办法执行。

**第二十六条** 本办法适用中的具体问题由市卫生局会同市司法局、市公安局等部门负责解释。

**第二十七条** 本办法自发布之日起施行。

---

抄送：市委各部门，市人大常委会办公室，市政协办公室，市法院、  
检察院，池州军分区。

---

池州市人民政府办公室

2014年12月19日印发

---