

文件标题：关于印发九江县医患纠纷预防与调处暂行办法的通知

九县府办发〔2013〕130号

九江县人民政府办公室  
关于印发九江县医患纠纷预防与调处  
暂行办法的通知

各乡、镇人民政府，县属各场，沙河经济技术开发区管委会，县政府各部门，县直及驻县各单位：

经2013年7月15日县政府第18次常务会议通过，现将《九江县医患纠纷预防与调处暂行办法》印发给你们，请认真贯彻落实。

2013年9月27日

# 九江县医患纠纷预防与调处暂行办法

## 第一章 总 则

第一条 为有效预防与调处医患纠纷，保护患者、医疗机构及其医务人员的合法权益，维护正常医疗秩序及社会稳定，根据《中华人民共和国人民调解法》、《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》、国务院《医疗事故处理条例》等法律、法规以及《九江市医患纠纷预防与调处暂行办法》，结合本县实际，制定本办法。

第二条 本办法所称医患纠纷，是指医患双方当事人之间因医疗行为引发的争议。

第三条 全县各级各类公立医疗机构医患纠纷的预防、调解与处理，适用本办法，民营医疗机构参照执行。

第四条 医患纠纷的预防、调解与处理，应当坚持预防为主、依法依规、部门联动、公平合理、及时便民、属地管理的原则。

第五条 加强医患纠纷预防与调处工作的领导，成立医患纠纷预防和调处工作领导小组，领导小组办公室设在县司法局，具体负责协调、指导相关部门开展医患纠纷预防、处置、调解工作，有效维护医患双方合法权益。

第六条 我县成立独立的第三方医患纠纷预防和调处中心（以下简称调处中心），配备专职人员，作为医患纠纷预防和调处的专门机构，履行调处职责，担负领导小组办公室日常工作。

第七条 各部门主要职责：

县综治办牵头负责医患纠纷预防与调处工作的组织领导和协调工作，对医患纠纷调处工作给予指导与监督。

县司法局负责调处中心的日常管理，为医患纠纷调处工作提供法律咨询和法律服务。

县卫生局负责指导与监督医疗机构医患纠纷预防与处理工作，派员参加调处中心工作。

县公安局负责处理因医患纠纷引发的治安事件。依法、果断采取有效措施维护现场秩序，保障医患双方人身安全，保障医疗机构的正常工作秩序，严厉打击医闹行为。监督、指导医疗机构内部治安保卫工作，维护调处中心现场秩序。

县财政局负责协调保障调处中心的工作经费和人民调解员的补助费用等。

县委宣传部负责按照有关法律、法规和规定，引导新闻媒体客观公正地报道医患等纠纷，正确发挥舆论导向与监督作用。

县维稳、信访、民政等部门按照各自职责做好医患纠纷的预防与处理工作。

县保险机构应积极拓展相关医疗责任商业险种，在本县公立医疗机构全面建立健全医疗责任保险制度，建立医患纠纷人民调解结果与医疗机构及医务人员保险理赔的衔接机制。

第八条 调处中心下设办公室、调处室、处置室、专家咨询室。

调处中心工作职责为：

1. 执行预防和调处医患纠纷领导小组对医患纠纷预防和调处工作的相关规定，向预防和调处医患纠纷领导小组汇报医患纠纷调处工作情况；
2. 定期向相关部门报告医患纠纷调处情况；
3. 定期召开预防和调处医患纠纷办公会议；

4. 组建法律和医学专家库，提供法律和医学咨询，告知医患双方权利和义务；依法依规受理医患纠纷调解申请，组织医患纠纷调解工作，对纠纷形成研判意见或调解结果，对调解成功的形成书面调解协议书；

5. 分析医患纠纷发生的原因，向医疗机构提出医患纠纷防范意见和建议，同时，向卫生行政部门提出对负有责任的医疗机构和医务人员的处理建议；

6. 领导小组规定和交办的其它职责。

第九条 调处中心调处医患纠纷不收取费用。

第十条 患者所在单位和其居住地乡（镇）人民政府、村（居）民委员会，应当配合做好医患纠纷的调处工作。纠纷发生后，患者单位或居住地乡（镇）主要领导和分管领导以及村（居）委会领导要第一时间赶到现场，做好稳控和协助调处工作。

## 第二章 预 防

第十一条 卫生部门依法规范医疗机构执业和人员准入，加强对医疗机构及其医务人员的监督管理，督促医疗机构加强管理、提高医疗服务质量、保障医疗安全。同时，督促指导医疗机构建立健全医患纠纷报告制度，规范

医患纠纷报告程序，严格落实医疗事故责任分析、责任追究和预防考核机制。

第十二条 公安、卫生等部门应指导和督促二级以上医疗机构建立规范的医患纠纷沟通协商办公室和视频监控室。指导、督促医疗机构加强内部治安管理，提高内保队伍素质，推进内保队伍建设。

县司法局应建立健全医患纠纷人民调解工作的规范程序，加强法制宣传教育。

公安机关应建立健全因医患纠纷引发的案件和事件的应急处置预案，健全规范驻院警务室，落实包片责任民警，制定医患纠纷报警制度。

第十三条 医疗机构应当按照有关法律、法规和规章的规定，加强自身管理，提高医疗服务水平和质量。

第十四条 医疗机构应当建立健全医疗责任追究制度、医疗质量监控和评价制度、医患沟通制度、安全责任制等有关医患纠纷预测与处理制度。

医疗机构应按照《医疗机构投诉管理办法（试行）》的规定，采取设立统一投诉窗口、公布投诉电话等形式接受患者投诉；医疗机构应当设置投诉接待室，二级以上医疗机构应配备专门人员，其它医疗机构应有兼职人员，接

受患者或者其近亲属的咨询和投诉，并在显著位置公布医疗纠纷的解决途径、程序以及医患纠纷调处中心等相关机构的职责、地址和联系方式。

第十五条 医疗机构应当制定医患纠纷应急处置预案，并报辖区卫生主管部门和公安机关备案。

第十六条 医疗机构及其医务人员在医疗活动中，应当遵守医疗卫生管理法律、法规、规章和诊疗护理规范、常规，并遵守下列规定：

（一）遵守职业道德，关心、爱护、尊重患者，保护患者的隐私。

（二）在诊疗活动中应当向患者说明病情和医疗措施，需要实施手术、特殊检查、特殊治疗的，应当及时向患者说明医疗风险、替代医疗方案等情况，并取得其书面同意；不宜向患者说明的，应当向患者的近亲属说明，并取得其书面同意。

（三）因抢救生命垂危的患者等紧急情况下，不能取得患者或者其近亲属意见的，应按照《医疗机构管理条例》第 33 条规定，经治医师应当提出医疗处置方案，在取得医疗机构负责人或者被授权负责人员的批准后，可以立即实施相应的医疗措施。

（四）按照规定书写病历资料，不得隐匿或者拒绝提供与纠纷有关的病历资料，不得伪造或者销毁医学文书及有关物品和资料。

第十七条 患者及其亲属应当遵守下列规定：

（一）遵守医疗机构规章制度，尊重医护人员；

（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，并按照规定签署相关的知情同意书面材料；

（三）按照规定支付医疗费用；

（四）对医疗行为有异议，应依法表达意见和诉求。

### 第三章 处 置

第十八条 因医患纠纷影响医疗工作秩序的，医疗机构应当及时向卫生主管部门和辖区公安机关以及调处中心报告和报警，并按照规定先行处置：

（一）就纠纷的医疗行为立即组织专家会诊或者讨论，并将会诊或者讨论意见告知患者或者其近亲属。

（二）与患者或者其近亲属共同对现场实物及相关医疗文书进行封存。

（三）患者在医疗机构内死亡的，尸体应当立即移放太平间或者移出医疗机构。遗体在医疗机构滞留时间不得超过两个小时。遗体存放在医疗机构太平间也不得超过 48 小时，公安机关应维护好移送遗体的正常秩序。

死者亲属对死因有异议或者医患双方当事人不能确定死因的，医疗机构应当告知死者家属在患者死亡后 48 小时内进行尸检，具备尸体冻存条件的，可以延长至 7 日。尸检应当经死者近亲属同意并签字。除相关工作人员外，任何人不得与遗体有任何物理上的接触。

（四）告知患者或者其亲属有关医患纠纷处置的程序和办法，答复患者或者其近亲属的咨询和疑问，引导患方依法解决纠纷，医患双方同意协商解决医患纠纷的，应当告知患方推举不超过 3 名代表参加协商。

（五）参加了医疗责任保险的，应如实向医疗责任保险承保机构提供医患纠纷的有关情况。

（六）处置医患纠纷需要启动应急处置预案的，应按照预案的规定采取相应措施，防止事态扩大。

第十九条 医患纠纷调处工作应在指定的医患纠纷沟通专门场所进行，并与患方推举的直系亲属代表或患方聘请的律师进行协商，患方代表（包括患方聘请的律师）人数不得超过5名，较大或复杂的医患纠纷进行协商时，医疗机构主管部门和所在地公安部门应派人参加；重大医患纠纷协商时，调处中心应及时介入进行调处。

第二十条 有下列行为的不得进行协商或调处，待下列行为解除后，才能进行协商或调处。

（一）围堵医疗机构大门，占据医疗机构的诊疗、办公场所，限制人员和车辆出入，或者在诊疗、办公场所拉横幅、贴标语、散发传单、设灵堂、放鞭炮、烧纸钱、摆花圈，或不按法律法规规定移放尸体或停尸闹事等扰乱正常医疗秩序；

（二）阻碍医务人员依法执业，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；

（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；

（四）其他违法违规行为。

第二十一条 卫生部门接到医患纠纷报告后，应当指导医疗机构立即采取有效措施进行处置，必要时派人赶赴现场指导、协调处置工作，引导双方当事人依法依规妥善解决医患纠纷。

第二十二条 公安部门接到医疗机构的报警后，应当按照相关法律法规控制局势，平息事态，对相关违法人员予以处罚。

第二十三条 如需要遗体检验，死者家属可以派不超过两人参加（含患者家属指定的医务人员），但不得影响遗体检验的秩序。

#### 第四章 调 解

第二十四条 调处中心的人民调解员由调处中心聘任，并设立人民调解员专家库。人民调解员应当为人公道、品行良好，具有相关专业知识（主要指医学或法律）和人民调解工作经验，热心人民调解工作，其资格由司法行政部门认定。

第二十五条 调处中心应建立相关规章制度、规范调解工作流程，明确办理时限，并予以公示。

第二十六条 调处中心对双方当事人提出的医患纠纷调解申请，符合受理条件的，应及时予以受理；不符合受理条件的，应书面通知当事人并说明不予受理的理由。

调处中心对患方申请医患纠纷调解的，原则上应予以受理，医方应积极配合，如医方不同意调解，应书面说明理由。

第二十七条 调处中心受理调解申请后，应当告知双方当事人在调解过程中享有的权利和承担的义务。

第二十八条 医患纠纷发生后，医患双方应当先行协商解决，协商不成的，可向调处中心申请调解或通过其它合法途径解决。

医疗机构自行协商医患纠纷赔偿或补偿金额权限为：一级医疗机构及以下医疗机构 1 万元以内，二级医疗机构 2 万元以内。金额超出规定权限范围的，公立医疗机构不得自行协商处理，必须经调处中心调解或人民法院调解、判决。

调处中心对索赔或补偿金额为 10 万元以内的医患纠纷可直接调处。对医患纠纷索赔或补偿金额 10 万元以上的，必须先经医疗事故鉴定或司法鉴定，分清责任后再进行调解。

第二十九条 调处中心受理医患纠纷调解申请后，由指定的1至5名人民调解员组成调解小组进行调解，也可由当事人在调解员名册中选择1至5名人民调解员组成调解小组进行调解。当事人有权对人民调解员提出回避要求，并可派1-5名代表参加调解，同时提供联系单位和通讯方式。

双方当事人可以委托律师和其他代理人参与调解活动，委托人应当向调处中心提交授权委托书。

第三十条 调处中心自受理医患纠纷调解申请后，应在规定时间内，分别向双方当事人了解相关事实和情节，必要时，组织调查、核实、评估。

医患纠纷调解过程中，人民调解员需要查阅病历资料，向有关人员咨询或者询问的，相关单位和人员应当积极配合。人民调解员对调阅、询问的当事人情况，应当遵守相关保密规定。

第三十一条 经调处中心调解解决的医患纠纷，应当制作调解协议书。调解协议书由双方当事人签名、盖章或者按指印，经人民调解员签名并加盖调处中心印章之日起生效，双方当事人应当按照约定履行。

调处中心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。

第三十二条 调处中心应当自受理之日起，在规定的个工作日内调解完毕。因特殊情况需要延长调解期限的，调处中心和双方当事人可以约定延长期限；超过约定期限仍未达成调解协议的，视为调解不成，应当终止调解。

第三十三条 经调处中心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。

经人民法院依法确认调解协议有效的，一方当事人拒绝履行或者未全部履行的，另一方当事人可以向作出确认决定的人民法院申请强制执行。

经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。

第三十四条 医患纠纷调解申请有以下情形之一的，调处中心不予受理；已经受理的，终止调解：

（一）一方当事人拒绝调处中心调解的；

（二）一方当事人已向人民法院提起诉讼的；

（三）一方当事人已向卫生行政部门申请医疗事故争议行政处理的；

（四）非法行医引起的纠纷；

（五）双方当事人选择其它合法途径解决的。

终止调解的，应当书面通知双方当事人并说明理由。

第三十五条 医患纠纷发生后，医患双方当事人申请调处中心调解的，医疗机构应当及时通知医疗责任保险承保机构参与调处中心的调解。医疗责任保险承保机构接到医疗机构的通知后，应当协助调处中心做好医患纠纷的调查、评估和理赔等工作，并按照医疗责任保险合同的约定承担赔偿责任。

## 第五章 医疗责任保险

第三十六条 公立医疗机构应当按照有关规定参加医疗责任保险，倡导其它医疗机构参加医疗责任保险。推进、引导医疗机构按照有关规定参加医疗责任保险。逐步建立医患纠纷调处赔偿与医疗责任保险相衔接的机制。

鼓励医疗机构向承保的保险机构投保涉及公众责任的各种保险。

承保医疗责任保险的保险机构应当遵循保本微利原则，合理厘定保险费率，并根据不同的医疗机构历年医患纠纷赔偿情况实施费率浮动制。

第三十七条 参加医疗责任保险的医疗机构，其医疗责任保险费支出，从医疗机构业务费中列支，按规定计入医疗成本。

第三十八条 保险机构应当设立专门的医疗责任保险理赔部门，配合医患纠纷的调处，并按照医疗责任保险合同的约定和双方当事人协商达成的协议或调处中心调解达成的协议，或人民法院作出的生效的调解书或判决书，作为医疗责任保险理赔的依据，承担赔偿责任，及时予以赔偿。

第三十九条 本章所涉及医疗责任保险的具体操作办法，由卫生行政部门和保险行业共同制定。

## 第六章 罚 则

第四十条 医疗机构及其医务人员有下列行为之一的，由卫生主管部门责令改正；情节严重的，对负有责任的单位领导和其他相关责任人员依法给予处理：

（一）不按照规定建立健全并落实医患纠纷预防与调处制度的；

（二）不按照规定制定或不落实医患纠纷应急处置预案的；

（三）不按照规定告知患者病情、医疗措施和医疗风险的；

（四）不按照规定经患者或者其近亲属同意实施手术、特殊检查、特殊治疗的；

（五）隐匿、伪造或者销毁医学文书及有关物品和资料的；

（六）不按照规定向卫生主管部门报告的；

（七）其它依法应当给予处分的行为。

第四十一条 患者或者其近亲属及相关人员有下列行为之一的，由公安机关依法处罚；构成犯罪的，依法追究刑事责任：

（一）围堵医疗机构大门，占据医疗机构的诊疗、办公场所，或者在诊疗、办公场所拉横幅、设灵堂、贴标语、散发传单、烧纸钱、放鞭炮、摆花圈，或者拒不将尸体移放殡仪馆等，扰乱正常医疗秩序的；

（二）阻碍医务人员依法执业，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）其它依法应当予以处理的行为。

第四十二条 人民调解员在医患纠纷调解工作中，有下列行为之一的，由调处中心给予批评教育、责令改正；情节严重的，由调处中心予以解聘；构成犯罪的，依法追究其刑事责任：

（一）有失公正，偏袒一方当事人的；

（二）工作不负责任，态度恶劣的；

（三）索取、收受财物或者牟取其它不正当利益的；

（四）侮辱当事人或泄露当事人的个人隐私、商业秘密的；

（五）其他违法违规行为。

第四十三条 直接参与“医闹”或幕后指使、策划、阻碍医患纠纷有序处理的国家工作人员，由有关部门视情节给予处分。

## 第七章 附 则

第四十四条 本办法自文件发布之日起实施。

抄送：县委、人大、政协、纪委办公室，县人武部政工科，县法院，

县检察院。

九江县人民政府办公室  
日印发

2013年9月27