



# 重庆市万盛经开区管委会 关于印发重庆市万盛经开区医疗纠纷处置 暂行办法的通知

万盛经开发〔2013〕180号

各镇人民政府，各街道办事处，管委会各部门，经开区开发投资集团有限公司，驻经开区有关单位：

《重庆市万盛经开区医疗纠纷处置暂行办法》，已经管委会同意，现印发给你们，请认真贯彻落实。

重庆市万盛经济技术开发区行政办公室

2013年7月12日



## 重庆市万盛经开区医疗纠纷处置暂行办法

**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，维护医疗秩序，根据《中华人民共和国人民调解法》、《重庆市医疗纠纷处置办法》（渝办发〔2011〕89号）、《卫生部公安部关于维护医疗机构秩序的通告》（卫通〔2012〕7号）以及有关法律、法规规定，结合我区实际情况，制定本办法。

**第二条** 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** 万盛经开区管理范围内各级医疗机构医疗纠纷的预防与处置，均适用本办法。

医疗事故的处理按照《医疗事故处理条例》（国务院令351号）及有关法律法规的规定执行。

**第四条** 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。

**第五条** 成立万盛经开区医疗纠纷人民调解工作领导小组，由管委会分管领导担任组长，成员由政法维稳信访办、卫生局、财政局、公安分局、中心法庭、民政局等有关部门组成，领导我区医疗纠纷人民调解工作，医疗纠纷人民调解工作领导小组办公室设在政法维稳信访办。

**第六条** 成立万盛经开区医疗纠纷人民调解委员会(以下简称“医调会”)，负责全区医疗纠纷人民调解工作。

各街镇成立医疗纠纷人民调解室，并明确若干名人民调解员负责本辖区内医疗纠纷人民调解工作。

各医疗机构设立医疗纠纷人民调解点，负责第一时间处置本机构的医疗纠纷及配合相关后续工作。

医疗纠纷人民调解机构调解医疗纠纷不得收取费用。

**第七条** 医调会由5名以上人民调解员组成。人民调解员应当热心人民调解工作，为人公道、品行良好，具有医疗或法律专业知识。

**第八条** 医调会应当按照功能适用、交通便利、独立办公的原则设立固定办公场所，设置办公室、接待室、调解室、档案室等，悬挂人民调解工作标识和医调会标牌，配备必要的办公设施。



**第九条** 医调会、街镇医疗纠纷人民调解室应当履行下列职责：

- （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，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）向经开区管委会或有关部门报告医疗纠纷和调解工作的情况。

**第十条** 政法维稳信访办、卫生局应当组建由医学、药学和法律等专家组成的专家库，为医疗纠纷的调查、评估和调解提供专家咨询。

**第十一条** 政法维稳信访办应当依法加强对医疗纠纷人民调解工作的指导、监督。

卫生局应当依法履行对医疗机构的监督管理职责，指导、监督医疗机构做好医疗纠纷的预防与处置工作。

财政局应当依法负责医疗纠纷人民调解工作的经费保障与



监督。

保险监督管理机构应当依法加强对医疗责任保险工作的监督管理。

公安分局应当加强对医疗场所的治安管理,依法处理扰乱医疗秩序的行为。

民政局应当依法协助医疗纠纷处置工作。

**第十二条** 患方所在单位和患方所在地街道办事处、镇人民政府以及村(居)民委员会,应当配合做好医疗纠纷的处置工作。

**第十三条** 医疗机构应当加强对所属医务人员的管理,提高医疗质量和服务水平,保障医疗安全。

**第十四条** 医疗机构应当制订医疗纠纷应急处置预案,并报卫生局和公安分局备案。

**第十五条** 医务人员在执业活动中,人格尊严、人身安全不受侵犯。

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。

**第十六条** 患者及其家属在诊疗活动中,应当遵守医疗机构的规章制度,维护医疗秩序,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。

**第十七条** 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。

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者违法行为，不得扰乱正常医疗秩序。

**第十八条** 发生医疗纠纷后，医疗机构应当按照下列程序处置：

（一）启动医疗纠纷应急处置预案，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，在处理纠纷过程中，医疗机构要现场组织协调医疗纠纷处置，并将处置情况报区卫生局及有关部门，不得隐瞒、缓报、谎报；

（二）需要医调会介入的，医疗机构应当及时向医调会提出申请，如果情况特别严重的，医调会应当及时向医疗纠纷人民调解工作领导小组报告。

（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》规定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,按规定立即将尸体移放太平间或安灵堂等指定场所。医患双方不能确定死因或对死因有争议的,按《医疗事故处理条例》规定进行尸检;

(五)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;

(六)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调解点协商解决,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;

(七)医疗纠纷处置完毕后,医疗机构应当向区卫生局和医调会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。

**第十九条** 医疗纠纷发生后,索赔金额超过1万元的,医疗机构不得自行协商处理,双方当事人可以向医疗纠纷人民调解委员会申请调解,不愿意调解或调解不成的,可以向卫生局申请医疗事故技术鉴定,按照国务院《医疗事故处理条例》处理,或者向人民法院提起诉讼。

**第二十条** 医调会调解工作受理

医调会根据医患纠纷当事人的申请,受理纠纷;当事人没有



申请的，也可以主动介入，但当事人表示异议的除外；当事人申请调解纠纷的，应当书面申请，受理医疗纠纷时，应当进行登记。区医调会或街镇医疗纠纷人民调解室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；需要进行医疗鉴定的，应当告知医患双方当事人申请医疗鉴定；不符合受理条件的，不予受理，书面通知当事人并说明理由。

需要进行相关鉴定以明确责任的，经双方同意，可以委托有法定资质的专业鉴定机构进行鉴定，待鉴定结果出台后再进行调解。医调会在调解前应当口头或书面告知当事人人民调解的性质、原则、效力以及双方在调解活动中的权利和义务。

**第二十一条** 医疗纠纷调解申请有下列情形之一的，医调会或街镇医疗纠纷人民调解室不予受理，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）一方当事人已向卫生行政部门申请行政调解的；
  - （三）一方当事人拒绝医调会调解的；
  - （四）已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；
  - （五）非法行医等引起的不宜由医调会调解的医患纠纷。
- 终止调解的，应当书面通知当事人并说明理由。



**第二十二条** 医疗纠纷发生后，患者或其家属不愿意调解或调解不成的，可以向卫生行政部门申请医疗事故技术鉴定，按照国务院《医疗事故处理条例》处理，或者向人民法院提起诉讼。

**第二十三条 纠纷调解**

（一）指定 1 名人民调解员为调解主持人，并可根据需要指定若干名人民调解员参加调解，必要时可以请患者所在镇街调解室的调解员参加调解，医患双方也可以从专家库中选择调解员参与调解；当事人对人民调解员提出回避要求的，应当予以更换。

（二）医调会调解医疗纠纷前，应当召集政法维稳信访办、卫生局有关工作人员和医疗专家、法律专家、患方所在镇街代表、村居代表等进行研究，医疗专家、法律专家首先对纠纷情况进行了解、分析，明确医院的诊疗行为是否得当，调解组做出初步判断。

（三）召集医患双方当事人到专门设置的调解场所进行调解。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；

（四）医调会分别向双方当事人询问纠纷事实和情节，了解双方的诉求及理由，必要时向有关单位征集资料，核实情况，向相关专家咨询意见。



（五）医调会应当在查明事实，分清责任的基础上，根据当事人的特点、纠纷性质、难易程度、发展变化的情况，采取灵活多样的方式方法，开展耐心细致的说服疏导工作，促使双方当事人互谅互让，消除隔阂，引导、帮助当事人达成调解协议。调解不成的，要防止纠纷激化，引导通过法律途径解决纠纷。

**第二十四条** 经医调会或街镇医疗纠纷人民调解室调解解决的医疗纠纷，应当制作书面调解协议。调解协议应当使用司法部统一的文书格式，载明双方当事人的基本情况，纠纷简要事实，争议事项及双方责任，双方当事人约定的事项，协议履行的期限、方式等；调解协议书上应当有双方当事人和调解人员的签名，加盖医调会印章。调解协议一式三份，双方当事人和医调会各一份。当事人自愿的，可以向人民法院申请调解协议效力司法确认。

依法达成的调解协议，双方当事人应当自觉履行。医调会或街镇医疗纠纷人民调解室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。

医疗纠纷双方应当自觉履行调解协议约定的内容。医调会应当督促双方及时、快捷的履行协议。

**第二十五条** 经医调会或街镇医疗纠纷人民调解室调解达成调解协议后，双方当事人认为有必要的，可按照《中华人民共



和国人民调解法》的规定，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，人民法院应当及时对调解协议进行审查，依法确认调解协议的效力。

人民法院依法确认调解协议有效，一方当事人拒绝履行或者未全部履行的，对方当事人可以向人民法院申请强制执行。

**第二十六条** 医调会或街镇医疗纠纷人民调解室应当自受理调解申请之日起 30 个工作日内达成调解协议。因特殊情况需要延长期限的，医调会或街镇医疗纠纷人民调解室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，医患双方当事人可以向人民法院提起诉讼。

**第二十七条 调解事项上报**

社会影响重大，赔偿数额在 10 万元以上的医疗纠纷，医调会应当及时将案情和处理结果向医疗纠纷人民调解工作领导小组报告。

**第二十八条** 患者或者其近亲属及有关人员有下列情形之一的，医疗机构应当立即向公安机关报警，公安机关应当及时到场处置：

（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，或拒不将尸体移放安灵堂或太平间等，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。

**第二十九条** 卫生局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，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妥善解决纠纷。

**第三十条** 公安分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）患者在医疗机构内死亡，患方拒绝将尸体移放太平间或安灵堂等指定场所，劝说无效的，区公安分局应当依照法律、法规规定，采取强制措施将尸体移送至太平间或安灵堂等指定场所。

**第三十一条** 建立医疗责任保险制度。卫生局应鼓励、支持



全区医疗机构按照规定参加医疗责任保险。

**第三十二条** 卫生局组织区内医疗机构确定承保医疗责任保险的保险公司。医疗责任保险承保公司在保险合同范围内承担医疗机构因医疗纠纷发生的赔偿。

**第三十三条** 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疗纠纷赔偿情况实施费率浮动制度。

**第三十四条** 医疗机构参加医疗责任保险的保险费用从业务费中列支，按规定计入医疗成本，不得因参加医疗责任保险而提高现有收费标准或者变相增加患者负担。

**第三十五条** 医疗纠纷发生后，医疗机构应当依照《中华人民共和国保险法》相关规定以及保险合同的约定，及时向医疗责任保险承保公司报案，并如实向承保公司提供医疗纠纷的有关情况，医疗责任保险承保公司按照有关规定可以调查核实。

医调会或街镇医疗纠纷人民调解室制作的调解协议和人民法院作出的生效的调解书或判决书，应当作为医疗责任保险理赔的依据，被保险人据此申请赔偿保险金的，保险机构应当按照法律规定和保险合同约定进行赔偿。

**第三十六条** 医疗机构及其医务人员有下列行为之一的，由



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操作规范的；
- （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）未按照规定向卫生局报告重大医疗纠纷的；
- （七）其他依法应当予以处理的行为。

**第三十七条** 患者或其近亲属及有关人员有本办法第二十八条规定情形的，由公安分局依法予以处理。

**第三十八条** 医调会、街镇医疗纠纷人民调解室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。

**第三十九条** 医疗责任保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。

**第四十条** 行政机关工作人员在医疗纠纷预防与处置工作中，违反本办法规定，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。

**第四十一条** 违反本办法规定，涉嫌犯罪的，依法追究刑事责任。

**第四十二条** 医调会所需工作经费由卫生局会同财政局、政法维稳信访办另行制定标准报管委会审定后由财政局予以保障。

**第四十三条** 本办法自印发之日起施行。