

南昌市医疗纠纷预防与处理办法

(2011年11月19日市人民政府令第144号发布,自
2011年12月26日起施行)

目 录

- 第一章 总则
- 第二章 预防
- 第三章 处置
- 第四章 调解
- 第五章 法律责任
- 第六章 附则

第一章 总则

第一条 为了预防与处理医疗纠纷,保护医患双方的合法权益,维护医疗秩序,根据《中华人民共和国人民调解法》、《中华人民共和国侵权责任法》、国务院《医疗事故处理条例》等法律、法规的规定,结合本市实际,制定本办法。

第二条 本办法所称医疗纠纷,是指医疗机构及其医务人员

与患者及其近亲属对医疗行为和结果及其原因，在认识和责任承担上产生分歧而引发的争议。

第三条 本市行政区域内医疗纠纷的预防与处理，适用本办法。

第四条 医疗纠纷的预防与处理，应当坚持预防为主、调解优先、公平公正、及时便民、依法处理的原则。

第五条 市卫生主管部门负责指导、监督全市医疗机构做好医疗纠纷预防与处理工作；县、区卫生主管部门负责指导、监督本行政区域内医疗机构做好医疗纠纷预防与处理工作。

司法行政部门负责对医疗纠纷人民调解工作的指导。

公安机关负责查处扰乱正常医疗秩序的行为，监督、指导医疗机构内部保卫工作。

信访、民政、财政等部门应当按照各自职责做好医疗纠纷的预防与处理工作。

第六条 患者所在单位和患者居住地县（区）和乡（镇）人民政府、街道办事处、村（居）民委员会，应当配合做好医疗纠纷的预防、处理工作。

第七条 市、县设立医疗纠纷人民调解委员会（以下简称医调会）负责本行政区域内医疗纠纷的人民调解工作，其工作经费和人民调解员的补贴费用由本级财政保障。

医调会调解医疗纠纷不收取任何费用。

第八条 公立医疗机构应当按照有关规定参加医疗责任保

险，倡导其他医疗机构参加医疗责任保险。

第二章 预防

第九条 卫生主管部门应当依法规范医疗机构执业准入，加强对医疗机构及其医务人员的监督管理，督促医疗机构提高医疗服务质量、保障医疗安全。

第十条 医疗机构应当按照有关法律、法规和规章的规定，加强管理，提高医疗服务水平和质量。

第十一条 医疗机构应当建立健全医疗质量监控和评价制度、医患双方沟通制度、安全责任制度、医务人员医疗责任追究制度等有关医疗纠纷预防与处理制度。

医疗机构应当设置患方接待场所，配备专门人员，接受患者或者其近亲属的咨询和投诉。

第十二条 医疗机构应当制定医疗纠纷应急处置预案，并报所在地卫生主管部门和公安机关备案。

第十三条 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）在医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，不能取得患者或者其近亲属意见的，经医疗机构负责人或者其授权的负责人批准，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、篡改、伪造或者销毁病历资料。

第十四条 患者及其近亲属应当遵守下列规定：

（一）遵守医疗机构管理制度；

（二）如实向医务人员陈述病情，配合医务人员进行检查、诊疗和护理，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，依法表达意见和要求。

第三章 处置

第十五条 发生医疗纠纷后，医疗机构应当按照下列规定先行处置：

（一）就纠纷的医疗行为组织专家会诊或者讨论，并将会诊或者讨论的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病历资料

进行封存和启封。

(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其他法定停尸场所；死者近亲属对死因有异议或者医患双方不能确定死因的，经死者近亲属同意并签字后按照规定进行尸检。

(四)告知患者或者其近亲属有关医疗纠纷处置的办法和程序，答复患者或者其近亲属的咨询和疑问，引导患者或者其近亲属依法解决纠纷，医患双方同意协商解决医疗纠纷的，应当告知患者或者其近亲属推举不超过3名代表参加协商。

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

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

第十六条 医疗纠纷发生后，医患双方应当协商解决，协商不成的，应当申请医调会调解或者选择其他合法途径解决。

赔偿金额2万元以上的，公立医疗机构不得自行协商处理。

第十七条 患者及其近亲属和其他相关人员有下列情形之一的，医疗机构应当立即向所在地公安机关报警，并及时按照规定向卫生主管部门报告：

(一)聚众占据医疗机构的诊疗、办公场所；

(二)在医疗机构的诊疗、办公场所拉条幅、设灵堂、烧纸钱、摆花圈、散发传单、张贴大字报、围堵正常就医通道；

(三)拒不将尸体移放太平间或者其他法定停尸场所，以尸

体相要挟将尸体在医疗机构的公共场所停放，阻碍有关部门按照规定处理；

（四）抢夺病历资料以及与医疗纠纷相关的证物；

（五）侮辱、威胁、恐吓、围攻、殴打医务人员，或者非法限制医务人员人身自由；

（六）损毁医务资料、医疗器械和其他医疗设施；

（七）其他扰乱正常医疗秩序的行为。

第十八条 公安机关接到医疗机构的报警后，应当按照下列规定处置：

（一）立即组织警力赶赴现场；

（二）开展教育疏导，劝其通过医调会调解等合法途径解决，维护正常的医疗秩序；

（三）拒不听从劝导的，应当根据现场情况依法采取强制措施，制止过激行为，恢复正常的医疗秩序。

公安机关应当制定医疗纠纷接警处置方案。

第十九条 卫生主管部门接到医疗纠纷报告后，应当指导医疗机构立即采取有效措施进行处置，派人赶赴现场指导、协调处置工作，引导医患双方依法妥善解决医疗纠纷，并配合公安机关，防止事态扩大；不能有效防止事态扩大的，应当及时向所在地县（区）人民政府报告。

第二十条 县（区）人民政府接到卫生主管部门医疗纠纷报告后，应当及时采取措施，依法启动医疗纠纷应急处置预案，统

一领导医疗纠纷处置工作。

参加医疗纠纷处置工作的相关部门和单位应当按照医疗纠纷应急处置预案的规定，服从现场统一指挥，履行各自职责。

第二十一条 患者及其近亲属和相关人员所在单位和居住地县（区）和乡（镇）人民政府、街道办事处、村（居）民委员会应当积极配合，指派有关人员到医疗纠纷现场开展疏导、化解和接返工作。

第四章 调解

第二十二条 医调会的人民调解员由医调会委员和医调会聘任的人员担任。医调会应当建立和公布人民调解员名册。

人民调解员应当公道正派、品行良好，具有医疗或者法律专业知识和人民调解工作经验，并热心人民调解工作。

第二十三条 医调会对医患双方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；不符合受理条件的，书面通知当事人并说明理由。

医调会受理调解申请后，应当告知双方在调解活动中享有的权利和承担的义务。

第二十四条 医疗纠纷调解申请有以下情形之一的，医调会不予受理；已经受理的，终止调解：

（一）一方当事人拒绝医调会调解的；

(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主管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) 双方当事人选择其他合法途径解决的。

终止调解的,应当书面通知双方当事人并说明理由。

第二十五条 医调会受理医疗纠纷调解申请后,可以指定1至5名人民调解员进行调解,也可以由当事人在人民调解员名册中选择1至5名人民调解员进行调解。

当事人有权对人民调解员提出回避要求。

当事人可以委托律师或者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。

第二十六条 医调会应当自受理医疗纠纷调解申请之日起7个工作日内,分别向双方当事人了解相关事实和情节,并根据当事人的要求,组织调查、核实、评估。

医疗纠纷调解过程中,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给予配合。

第二十七条 经医调会调解解决的医疗纠纷,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医调会印章之日起生效。

依法达成的调解协议,具有法律约束力,双方当事人应当按照调解协议履行。

医调会应当对调解协议的履行情况进行监督，督促当事人履行协议约定的义务。

第二十八条 医调会调解医疗纠纷应当自受理之日起 30 个工作日内调解完毕。因特殊情况需要延长调解期限的，医调会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。

第二十九条 经医调会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。

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。

人民法院依法确认调解协议无效的，当事人可以通过医调会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。

第三十条 医患双方申请医调会调解的，医疗机构应当及时通知相关医疗责任保险承保机构到场。医疗责任保险承保机构接到医疗机构的通知后，应当及时到场并按照医疗责任保险合同的约定承担赔偿责任。

第五章 法律责任

第三十一条 违反本办法规定，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，对负有责任的主管人员和其他直接责任人员依法给予处分：

- （一）不按照规定建立健全医疗纠纷预防与处理制度的；
- （二）不按照规定制定医疗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）不按照规定书写病历资料的；
- （六）医疗纠纷发生后，不按照规定启动应急处置预案或者进行处置的；
- （七）不按照规定向卫生主管部门报告医疗纠纷的；
- （八）其他依法应当给予处分的行为。

第三十二条 违反本办法规定，患者或者其近亲属和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）聚众占据医疗机构的诊疗、办公场所；
- （二）在医疗机构的诊疗、办公场所拉条幅、设灵堂、烧纸钱、摆花圈、散发传单、张贴大字报、围堵正常就医通道；
- （三）拒不将尸体移放太平间或者其他法定停尸场所，以尸体相要挟将尸体在医疗机构的公共场所停放，阻碍有关部门按照规定处理；
- （四）抢夺病历资料以及与医疗纠纷相关的证物；

(五) 侮辱、威胁、恐吓、围攻、殴打医务人员，或者非法限制医务人员人身自由；

(六) 损毁医务资料、医疗器械和其他医疗设施；

(七) 其他扰乱正常医疗秩序的行为。

第三十三条 违反本办法规定，人民调解员在医疗纠纷调解工作中，有下列行为之一的，由医调会给予批评教育、责令改正，情节严重的，依法予以罢免或者解聘：

(一) 偏袒一方当事人的；

(二) 侮辱当事人的；

(三) 索取、收受财物或者牟取其他不正当利益的；

(四) 泄露当事人的个人隐私、商业秘密的。

第三十四条 违反本办法规定，卫生、司法行政、公安等部门和有关县（区）和乡（镇）人民政府、街道办事处、村（居）民委员会及其工作人员在医疗纠纷预防与处理工作中玩忽职守、滥用职权、徇私舞弊的，对负有责任的主管人员和其他直接责任人员依法给予处分；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

第六章 附则

第三十五条 本办法自 2011 年 12 月 26 日起施行。