

滕州市人民政府办公室文件

滕政办发〔2023〕 1 号

滕州市人民政府办公室 关于印发《滕州市医疗纠纷预防与处置办法》 的通知

各镇人民政府、街道办事处，滕州经济技术开发区管委会，市政府各部门，各企事业单位：

《滕州市医疗纠纷预防与处置办法》已经市政府同意，现印发给你们，请认真抓好贯彻落实。

滕州市人民政府办公室

2023 年 1 月 20 日

滕州市医疗纠纷预防与处置办法

第一章 总 则

第一条 为了预防和依法处置医疗纠纷，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，保障医疗安全，根据《中华人民共和国民法典》《中华人民共和国人民调解法》和《医疗事故处理条例》等法律法规，结合本市实际，制定本办法。

第二条 本市行政区域内的医疗纠纷预防与处置工作适用本办法。医疗事故的处理按照《医疗事故处理条例》（国务院令 第 351 号）规定执行。

第三条 医疗纠纷预防与处置，应当遵循预防为主、依法处置、公平公正、便民及时、属地管理的原则，做到事实清楚、定性准确、责任明确、处置恰当。

医疗纠纷人民调解应当遵循平等、自愿、合法的原则，尊重和保护当事人的合法权益。

第四条 市政府建立医疗纠纷预防与处置工作协调机制，督促有关部门依法预防与处置医疗纠纷，协调解决工作中的重大问题。

卫生健康部门负责对医疗机构及其医务人员执业行为的监督管理，督促医疗机构提高医疗服务质量、保障医疗安全，指导监督医疗机构做好医疗纠纷预防与处理工作。

公安机关负责维护医疗机构正常秩序，加强对医疗机构内部治安保卫工作的指导和监督，及时查处涉医违法犯罪行为。

司法行政机关负责对医疗纠纷人民调解工作的指导,促进医疗纠纷人民调解工作规范化、专业化。

市场监管部门负责药品和医疗器械质量监督管理,做好医疗纠纷中争议药品、医疗器械的质量检验工作,对有关质量问题依法予以处理。

财政、民政、信访等部门按照各自职责做好医疗纠纷预防与处理的相关工作。

保险监督管理机构负责对医疗责任保险业务的监督管理。

第五条 患者所在单位和居住地镇人民政府(街道办事处)、村(居)民委员会,应当配合做好医疗纠纷调解工作。

第六条 设立市医疗纠纷人民调解委员会,负责全市医疗纠纷人民调解工作。医疗纠纷人民调解委员会承担下列工作职责:

- (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)接受患者及其家属或医疗机构医疗纠纷咨询,引导医患双方依法处置医疗纠纷;
- (四)经调解解决的医疗纠纷,按照医患双方当事人要求,制作书面调解协议;
- (五)分析医疗纠纷发生的原因,向医疗机构、卫健部门提出医疗纠纷防范意见和建议;
- (六)向社会矛盾调解中心、卫健等部门以及有关社会组织报告医疗纠纷调解工作情况;
- (七)法律、法规、规章规定的其他职责。

医疗纠纷人民调解委员会的设立及组成人员依法向司法行政机关备案,其组织和工作办法由社会矛盾调解中心会同卫健部门制定。

第七条 医疗纠纷人民调解委员会调解医疗纠纷不收取费用,调解工作经费和人民调解员补贴由市财政予以保障。

第八条 公立医疗机构应当按照国家和省市有关规定参加医疗责任保险。鼓励支持其他医疗机构自愿参加医疗责任保险。参加医疗责任保险的医疗机构,其医疗责任保险费从医疗机构业务费中列支。

医疗机构不得因参加医疗责任保险而提高收费标准或者变相增加患者负担。

第九条 承担医疗责任保险的保险机构应当按照“保本微利”的原则,合理厘定保险费率,并根据不同医疗机构历年医疗纠纷发生情况,实施差异费率浮动机制。

第十条 卫健部门、医疗机构和新闻媒体应当加强医疗卫生管理法律、法规宣传,普及医疗卫生常识,引导公众理性对待医疗风险,倡导文明、和谐、互信的医患关系。

新闻媒体应当发挥新闻舆论的宣传、引导、监督作用,在报道医疗纠纷时应当遵守法律法规,恪守职业道德,客观公正报道,正确引导社会舆论。

第二章 预防与处置

第十一条 卫健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监督和管理,督促医疗机构及其医务人员

提高医疗服务质量，保障医疗安全，维护患者权益。

第十二条 医疗机构应当对医务人员进行医疗安全、法律法规以及有关诊疗、护理规范的培训和医疗服务职业道德教育，增强医务人员的医疗安全意识。

第十三条 医疗机构应当建立健全医疗质量监控和评价、医疗安全责任等制度，医务人员违法违规行为公示和责任追究制度，督促医务人员依法执业；完善医疗质量管理体系，提高医疗质量和服务水平，保障医疗安全。

第十四条 医疗机构应当制定医疗纠纷处置预案，应当建立健全医患沟通制度，设置专用接待场所，配备专（兼）职人员，接受患者及其近亲属的咨询和投诉，耐心听取患方对医疗服务的意见和建议，及时解答和处理有关问题。

患者及其近亲属对医疗机构的解答和处理不满意的，有权向卫健部门投诉。卫健部门受理投诉后，应当依照有关规定处理，并将处理结果及时告知当事人。

第十五条 医疗机构及其医务人员应当按照国务院卫健部门规定的要求书写和妥善保管病历资料。患者有权查阅、复制其病历资料，包括住院志（入院记录）、体温单、医嘱单、检验报告、医学影像检查资料、特殊检查同意书、手术及麻醉同意书、手术及麻醉记录、病理资料、护理记录、医疗费用账单以及国务院卫健部门规定可以查阅、复制的其他病历资料。患者死亡或者无法自主表达意愿的，其近亲属有权查阅、复制其病历资料。医疗机构应当依法如实提供有关病历资料，不得隐匿或者拒绝，不得伪造、篡改或者违规销毁。

医疗机构及其医务人员应当尊重患者的隐私权，未经患者

本人同意，医疗机构及其医务人员无合法理由不得公开患者病情。

第十六条 医疗机构及其医务人员应当尊重患者的知情权，医务人员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，医务人员应当及时向患者及其近亲属说明医疗风险、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。因抢救生命垂危患者等紧急情况，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授权负责人批准，可以立即实施相应医疗措施。

第十七条 医疗机构应当公开医疗收费明细项目，按照规定收取医疗费用。医疗机构及其医务人员应当因病施治、合理检查、合理用药、合理治疗，不得违反诊疗规范对患者实施不必要的用药和检查。

第十八条 患者及其近亲属应当配合医疗机构开展相关诊疗活动，依法遵守医疗秩序的管理规定。应当遵守医疗机构相关管理制度，尊重医务人员，如实向医务人员陈述病情病史，配合医务人员进行诊断、治疗和护理，按照规定签署相关知情同意书，遵从医疗机构按照有关规定作出的要求患者转诊或者出院的安排，并按照规定支付医疗费用；对医疗行为有异议的，通过合法途径表达意见和诉求。

患者及其近亲属不得强行要求医疗机构实施超出其执业范围或者救治能力的医疗行为。

患者及其近亲属对医疗行为有争议的，应当通过合法渠道和正常途径表达意见或诉求。

第十九条 医疗机构应当制定医疗纠纷预防和处置预案，并报市卫健部门和公安机关备案。

第二十条 发生医疗纠纷的，医务人员应当依照医疗纠纷预防和处置预案，立即向所在科室负责人报告，并采取有效措施，避免或者减轻对患者身体健康的损害，防止损害扩大；科室负责人应当立即向医疗质量管理部门或者专（兼）职人员报告。医疗质量管理部门或者专（兼）职人员接到报告后，应当立即进行调查、核实，并将有关情况如实向医疗机构负责人报告。

发生重大医疗纠纷的，医疗机构应当按照规定向卫健部门和公安机关报告。对社会关注的重大医疗纠纷，医疗机构应当及时向社会通报有关情况。

卫健部门接到重大医疗纠纷报告后，应当及时了解掌握情况，责令医疗机构立即采取必要的救治措施；必要时派员进行现场指导和协调，引导医患双方妥善解决医疗纠纷。

第二十一条 医疗机构、患方应当结合医疗纠纷实际，依照下列规定进行处置：

（一）在医患双方在场的情况下，依照有关规定共同对现场实物和相关病历资料进行封存；

（二）就引发纠纷的医疗活动，由医疗机构组织专家会诊或者讨论并将意见告知患方；

（三）医疗机构应当告知患方解决医疗纠纷的途径和程序，并答复患方的咨询和疑问；

（四）患者在医疗机构内死亡的，医疗机构应当立即通知患方，告知遗体处置规定，协助患方将遗体移送太平间、殡仪

馆。遗体在病房、监护室等诊疗场所停放的时间不得超过两小时，在太平间停放的时间不得超过 48 小时。

患方违反遗体处置规定，不听劝告的，医疗机构在向所在地卫健部门和公安机关报告后，可以通知殡仪馆接收遗体。患方所在单位和所在地乡镇（街道办事处）、村（居）民委员会要积极配合做好依法处置工作。

殡仪馆接到医疗机构通知后，应当安排车辆和人员到达现场，按照规定办理接收遗体手续，并移送遗体到殡仪馆。

医患双方对患者死亡未能确定死因或者对死因有异议的，应当在患者死亡 48 小时内由具备资质的尸检机构进行尸检；具备尸体冻存条件的，可以延长至七日。尸检应当经死者近亲属同意并签字。医患双方可以邀请法医病理学人员或者委派代表观察尸检过程。

无正当理由拒绝或者拖延尸检，超过规定时间，影响对死因判定的，由拒绝或者拖延的一方承担不利后果；

（五）配合卫健部门、公安机关、医疗纠纷人民调解委员会、保险机构等做好调查取证工作；

（六）医疗纠纷处置完毕后，医疗机构应当及时向卫健部门报告处理结果。

第二十二条 因药品、消毒药剂、医疗器械和其他医疗用品的缺陷或者输入不合格的血液造成患者损害的，患者可以向医疗机构索赔，也可以向生产者或者血液提供机构索赔。患者向医疗机构索赔的，医疗机构赔偿后，有权向负有责任的生产者或者血液提供机构追偿。

第二十三条 有下列行为之一，医疗机构应当立即向所在

地公安机关报警：

（一）侮辱、恐吓、诽谤、威胁、追逐、拦截医务人员，殴打或故意伤害医务人员，或者非法限制医务人员人身自由的；

（二）冲击或者占据医疗机构的诊疗、办公场所，封堵医疗机构通道的；

（三）在医疗机构私设灵堂、摆放花圈、焚烧纸钱、悬挂横幅、堵塞大门、散发传单、张贴大小字报的；

（四）盗窃、抢夺病历资料、档案，损毁医疗器械或者其他医疗设施的；

（五）非法携带枪支、弹药、管制器具或者爆炸性、放射性、毒害性、腐蚀性等危险物品进入医疗机构的；

（六）将遗体停放在太平间以外的公共场所，或者阻挠将遗体移放太平间、殡仪馆的；

（七）以其他方式扰乱医疗机构正常秩序的行为。

第二十四条 公安机关接到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）在医疗机构内殴打医务人员或者故意伤害医务人员身体、故意损毁公私财物，尚未造成严重后果的，分别依照治安管理处罚法第四十三条、第四十九条的规定处罚；故意杀害医务人员，或者故意伤害医务人员造成轻伤以上严重后果，或者随意殴打医务人员情节恶劣、任意损毁公私财物情节严重。构成故意杀人罪、故意伤害罪、故意毁坏财物罪、寻衅滋事罪的，依照刑法的有关规定定罪处罚。

（三）在医疗机构私设灵堂、摆放花圈、焚烧纸钱、悬挂横幅、堵塞大门或者以其他方式扰乱医疗秩序，尚未造成严重损失，经劝说、警告无效的，要依法驱散，对拒不服从的人员要依法带离现场，依照治安管理处罚法第二十三条的规定处罚；聚众实施的，对首要分子和其他积极参加者依法予以治安处罚；造成严重损失或者扰乱其他公共秩序情节严重，构成寻衅滋事罪、聚众扰乱社会秩序罪、聚众扰乱公共场所秩序、交通秩序罪的，依照刑法的有关规定定罪处罚。

在医疗机构的公共开放区域违规停放尸体，影响医疗秩序，经劝说、警告无效的，依照治安管理处罚法第六十五条的规定处罚；严重扰乱医疗秩序或者其他公共秩序，构成犯罪的，依照前款的规定定罪处罚。

（四）以不准离开工作场所等方式非法限制医务人员人身自由的，依照治安管理处罚法第四十条的规定处罚；构成非法拘禁罪的，依照刑法的有关规定定罪处罚。

（五）公然侮辱、恐吓医务人员的，依照治安管理处罚法第四十二条的规定处罚；采取暴力或者其他方法公然侮辱、恐吓医务人员情节严重（恶劣），构成侮辱罪、寻衅滋事罪的，依照刑法的有关规定定罪处罚。

（六）非法携带枪支、弹药、管制器具或者爆炸性、放射性、毒害性、腐蚀性物品进入医疗机构的，依照治安管理处罚法第三十条、第三十二条的规定处罚；危及公共安全情节严重，构成非法携带枪支、弹药、管制刀具、危险物品危及公共安全罪的，依照刑法的有关规定定罪处罚。

（七）对于故意扩大事态，教唆他人实施针对医疗机构或

者医务人员的违法犯罪行为,或者以受他人委托处理医疗纠纷为名实施敲诈勒索、寻衅滋事等行为的,依照治安管理处罚法和刑法的有关规定从严惩处。

第三章 协商与调解

第二十五条 患者在诊疗活动中受到损害,患方认为医疗机构及其医务人员有过错,要求医疗机构承担赔偿责任的,可以选择下列途径解决:

- (一) 与医疗机构自行协商;
- (二) 申请医疗纠纷人民调解委员会调解;
- (三) 向人民法院提起诉讼;
- (四) 法律、行政法规规定的其他途径。

公立医疗机构就医患纠纷与患方自行和解的,其经济补偿、赔偿最高限额不得超过2万元;索赔金额2万元(含2万元)至8万元的,应当选择调解或者诉讼途径解决;索赔金额8万元(含8万元)以上的,应当进行医疗事故技术鉴定或医疗过错司法鉴定,明确责任后再进行调解,或者直接向人民法院提起诉讼。

第二十六条 医疗纠纷发生后,双方当事人可以协商解决纠纷处理事宜。协商应当在医疗机构设立的专门场所或者双方同意的其他场所进行,由双方各自确定的代表参加。医患双方协商一致的,应当签署协议书。

患方参与处理医疗纠纷的人数应当不超过5人,超过5人的应当推选不超过5人作为代表。

双方当事人对是否构成医疗事故有争议的，可以委托医疗事故技术鉴定委员会组织鉴定，也可进行医疗过错司法鉴定。

第二十七条 医疗机构投保医疗责任保险的，医疗纠纷发生后，应当及时通知保险机构并在 24 小时内将书面通知送达保险机构。

承担医疗责任保险的保险机构应当设立或者明确医疗纠纷理赔部门，及时参与处理医疗纠纷。保险机构接到通知后应当参加医疗纠纷处理，保险机构不参加的，应当认可医疗纠纷处理结果，不得拒绝按照协议、调解或者判决结果理赔。

第二十八条 医疗纠纷发生后，当事人可以向卫健部门提出医疗事故争议处理申请，卫健部门应当按照《医疗事故处理条例》规定处理，对属于医疗事故的医疗纠纷，进行医疗事故赔偿调解。

当事人自知道或者应当知道其身体健康受到损害之日起一年内，可以向卫健部门提出医疗事故争议处理申请。

第二十九条 医疗纠纷发生后，双方当事人可以向市医疗纠纷人民调解委员会申请人民调解。

当事人申请调解的，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三个工作日内，对符合受理条件的申请予以受理。

医疗纠纷人民调解委员会受理调解申请后，应当告知双方当事人调解活动中享有的权利和应当履行的义务。

第三十条 医疗纠纷有下列情形之一的，医疗纠纷人民调解委员会不予受理；已经受理的，终止调解：

（一）一方当事人已向人民法院提起诉讼的；

(二) 一方当事人已向卫健部门申请医疗事故争议处理的;

(三) 一方当事人拒绝调解的;

(四) 一方当事人对医疗事故技术鉴定或医疗过错司法鉴定结果不服的;

(五) 已经医疗纠纷人民调解委员会调解并达成调解协议, 一方当事人拒不履行约定义务的;

(六) 法律、法规规定的其他情形。

不予受理或者终止调解的, 应当书面通知当事人并说明理由。

第三十一条 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) 指定一名人民调解员为调解主持人, 根据需要可以指定若干名人民调解员参加调解。医患双方当事人对调解主持人或人民调解员有合法理由提出回避要求的, 医疗纠纷人民调解委员会应当予以调换;

(二) 召集医患双方当事人到专门调解场所进行调解;

(三) 医患双方当事人均可以聘请律师参加调解。

医疗纠纷人民调解委员会调解医疗纠纷应当自受理之日起 60 个工作日内调结 (医疗事故技术鉴定或者医疗过错司法鉴定时间除外); 医患双方当事人同意延期的, 可以再延期 30 个工作日。调解到期仍未达成调解协议的, 视为调解不成, 医患双方当事人可以依法向人民法院提起诉讼。

第三十二条 医疗纠纷人民调解委员会调解医疗纠纷, 应当充分听取当事人陈述, 并根据需要组织调查、核实、评估、

论证等活动，在查明事实、分清责任的基础上，提出纠纷解决方案，促使双方当事人平等协商、互谅互让，帮助当事人自愿达成调解协议。

第三十三条 医疗纠纷责任未认定前，医疗机构不得赔钱息事。医疗纠纷经调解达成协议的，医疗纠纷人民调解委员会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，经调解员签名并加盖医疗纠纷人民调解委员会印章之日起生效。调解协议书具有法律约束力，当事人应当按照约定履行。调解协议达成后，当事人认为有必要的，可以依照《中华人民共和国民事诉讼法》的规定，向人民法院申请司法确认。

第三十四条 医疗纠纷发生后，当事人可以直接向人民法院提起诉讼。

第三十五条 承担医疗责任保险的保险机构应当将协商协议书、人民调解协议书、人民法院生效调解书或者判决书作为医疗责任保险理赔依据，在保险合同约定责任范围内进行赔偿，并及时支付赔偿金。

第三十六条 双方当事人达成的协议、卫健部门和人民调解委员会的调解协议，一方不履行的，另一方可以向人民法院提起诉讼。

第三十七条 医疗纠纷处理完毕，医疗机构应当自达成协议或收到调解书、判决书之日起七日内将医疗纠纷处理情况形成书面报告，附具处理结果，报卫健部门备案。

第三十八条 卫健、公安、司法行政、社会矛盾调解中心、医疗机构的工作人员和人民调解员在医疗纠纷协商、调解和处理过程中，不得违反法律、法规和本办法规定随意承诺赔偿或

者给予赔偿。

第四章 法律责任

第三十九条 医疗机构违反本办法规定，有下列行为之一的，由卫健部门责令改正；情节严重的，对直接负责的主管人员和相关责任人员依法给予处分：

- （一）未按规定建立健全医疗纠纷预防和报告制度的；
- （二）未制定医疗纠纷处置预案的；
- （三）医疗纠纷发生后，未及时启动预案或者未按照预案规定进行处理的；
- （四）瞒报、漏报、谎报、缓报医疗纠纷的；
- （五）法律、法规、规章规定的其他情形。

第四十条 医务人员违反医疗卫生管理法律、法规、规章或技术规范，导致医疗纠纷发生并造成严重后果的，由卫健部门依法给予处罚；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

第四十一条 患者及其近亲属等人员违反本办法第二十三条规定，构成违反治安管理行为的，由公安机关依照《中华人民共和国治安管理处罚法》给予治安管理处罚；构成犯罪的，依法追究刑事责任。公安机关、人民法院应当将其受到行政处罚或者被追究刑事责任的情况提供给相关部门，记入公共信用信息系统。

第四十二条 人民调解员在调解工作中，有下列行为之一的，由医疗纠纷人民调解委员会给予批评教育、责令改正；情节严重的，由推选或者聘任单位予以罢免或解聘：

- (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) 泄露当事人个人隐私、商业秘密的。

第四十三条 医疗责任保险机构无正当理由不及时足额赔付的，由保险监督部门责令改正并依法予以处罚。

第四十四条 医疗责任保险与理赔工作中，单位或个人弄虚作假、收受或索取保险费回扣及其他不正当利益的，依法给予行政处分或者予以处罚；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

第四十五条 新闻机构或新闻记者对真相未明、调查结果尚未公布的医疗纠纷作失实报道、恶意炒作、煽动对立情绪，或者网络用户发布虚假信息，造成严重社会影响和不良后果的，由医院和相关部门通报新闻管理机构和公安机关依照国家有关规定处理。

第四十六条 医疗纠纷预防与处置有关行政机关及其工作人员在医疗纠纷预防与处置工作中，违反本办法规定，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随意承诺赔偿或者给予赔偿的；
- (四) 其他玩忽职守、滥用职权、徇私舞弊的行为。

第五章 附 则

第四十七条 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断、治疗、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。

本办法所称医疗事故，是指医疗机构及其医务人员在医疗活动中，违反医疗卫生管理法律、行政法规、部门规章和诊疗护理规范、常规，过失造成患者人身损害的事故。

本办法所称医疗机构，是指依照《医疗机构管理条例》规定，经县级以上卫健部门批准，依法取得《医疗机构执业许可证》的机构。

本办法所称医务人员，是指在医疗机构中从事合法医疗活动的人员。

本办法所称患方，包括患者、患者近亲属及代理人、代表人。

第四十八条 非法行医引起的纠纷，不适用本办法。

在医疗机构诊疗期间发生的非医疗行为引起的其他民事纠纷不适用本办法。