

璧山县人民政府办公室 关于印发璧山县医疗纠纷处置实施细则的通知

璧山府办发〔2011〕154号

各街道办事处、镇人民政府，县政府有关工作部门，有关单位：

《璧山县医疗纠纷处置实施细则》已经县政府同意，现印发给你们，请遵照执行。

二〇一一年七月八日



璧山县医疗纠纷处置实施细则

第一条 为了有效预防、处置与调解医疗纠纷，保护医患双方当事人的合法权益，维护医疗秩序，根据《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》《医疗事故处理条例》《重庆市医疗纠纷处置办法》等法律法规，结合璧山实际，制定本细则。

第二条 县域内医疗机构医疗纠纷的预防、处置与调解，适用本细则。

第三条 本细则所称医疗纠纷，是指医患双方当事人对医疗机构及其医务人员的检查、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 卫生行政部门依法履行对医疗机构及其医务人员的监督管理，指导、监督医疗机构做好医疗纠纷预防处置工作。

司法行政部门依法履行对医疗纠纷人民调解工作的指导、监督。



财政部门依法负责医疗纠纷人民调解工作的经费保障与监督。

公安机关履行对医疗场所的治安管理，依法处理扰乱医疗秩序的行为。

患者住所地街道办事处、镇人民政府及患者所在单位和村（居）民委员会，应当配合做好医疗纠纷的处理工作。

报刊、广播、电视、网站等新闻媒体应当恪守职业道德，按照有关法律、法规的规定，客观公正地报道医疗纠纷，正确引导社会舆论。

第六条 成立璧山县医疗纠纷人民调解工作领导小组，由县政府分管领导任组长，司法、卫生、财政、综治、公安、法院、宣传、信访、人力社保、民政等有关部门负责人为成员，领导县域内医疗纠纷人民调解工作。领导小组下设办公室在县司法局。

依法设立璧山县医疗纠纷调解委员会（以下简称医调会），为专业性人民调解组织，报司法行政部门备案后，负责县域内医疗纠纷人民调解工作。医调会由5名以上具有医疗或法律专业知识的专职人民调解员组成。

医调会的人民调解员应当为人公道、品行良好，具有医学、法学、公共卫生管理等专业知识，并热心于人民调解工作。医调会设主任1名，由县医疗纠纷人民调解领导小组办公室聘任，医调会的人民调解员由医调会聘任。医调会应当建立健全



学习、业务登记、统计和档案等各项规章制度，加强组织、队伍和业务建设。

医调会设立在县司法局内，落实相对独立固定的办公场所，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疗纠纷人民调解委员会标牌，配备必要的办公设施。医调会调解医疗纠纷不得收取费用，医调会工作经费及工作人员报酬补贴由县财政予以保障。

第七条 司法、卫生行政部门应当组建由医学、药学、公共卫生管理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。医调会专家咨询意见，应当作为调节医疗纠纷的主要依据。

第八条 建立并完善医疗责任保险制度。县级和镇街医疗机构按照规定参加医疗责任保险。通过招标或者竞争性谈判等方式确定医疗责任保险机构。承担医疗责任的保险机构应当遵循保本微利原则，合理拟定保险费率，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。医疗责任保险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。

第九条 医疗机构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。

第十条 医疗机构制订医疗纠纷应急处置预案，并报卫生行

政部门和公安机关备案。

第十一条 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。

第十二条 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。

第十三条 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。

第十四条 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，并报县卫生行政部门，不得



隐瞒、缓报、谎报；

（二）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；

（三）患者在医疗机构内死亡的，按规定将尸体移放殡仪馆，医患双方当事人不能确定死因或对死因有异议的，按《医疗事故处理条例》规定进行尸检；

（四）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；

（五）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专门接待场所协商解决，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；

（六）医疗纠纷处置完毕后，向县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处置情况。

第十五条 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县公安机关报警：

（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、拒不将尸体移放殡仪馆等，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

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。

第十六条 卫生行政部门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。

第十七条 公安机关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殡仪馆，劝说无效的，公安机关应当依照相关法律法规，采取强制措施，将尸体移送至殡仪馆。

第十八条 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调会申请调解，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。



第十九条 医调会应当履行下列职责：

- （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）向县人民政府或有关部门报告医疗纠纷和调解工作的情况。

第二十条 医调会的人民调解员在调解工作中，不得有下列行为：

- （一）偏袒一方当事人；
- （二）侮辱当事人；
- （三）索取、收受财物或者牟取其他不正当利益；
- （四）泄露当事人的个人隐私、商业秘密。

第二十一条 医调会的人民调解员在调解医疗纠纷过程中，发现纠纷有可能激化的，应当采取有针对性的预防措施；对有可能引起治安案件、刑事案件的纠纷，应当及时向当地公安机关或者其他有关部门报告。



第二十二条 在医疗纠纷调解过程中，当事人享有下列权利：

- （一）选择或者接受人民调解员；
- （二）接受调解、拒绝调解或者要求终止调解；
- （三）委托一至二名代理人；
- （四）要求调解公开进行或者不公开进行；
- （五）自主表达意愿、自愿达成调解协议。

第二十三条 在医疗纠纷调解过程中，当事人承担下列义务：

- （一）如实陈述纠纷事实；
- （二）遵守调解现场秩序，尊重人民调解员；
- （三）尊重对方当事人行使权利。

第二十四条 医调会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；需要进行医疗事故技术鉴定的，应当告知医患双方当事人申请医疗事故技术鉴定；不符合受理条件的，不予受理，书面通知当事人并说明理由。

医调会受理调解申请后，应当以书面形式告知医患双方当事人调解的性质、原则和效力以及医患双方在调解活动中享有的权利和承担的义务。

第二十五条 医调会调解医疗纠纷应当分别向医患双方当事人询问纠纷的事实和情节，了解医患双方当事人的要求及其理由，根据需要向有关方面调查核实，做好调解前的准备工作。在



调解过程中，人民调解员需要查阅病历资料、向有关专家和人员咨询或者询问的，相关单位和人员应当配合。

第二十六条 医疗纠纷调解申请有下列情形之一的，医调会不予受理，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）一方当事人拒绝医疗纠纷人民调解委员会调解的；

（三）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；

（四）非法行医等引起的不宜由医疗纠纷人民调解委员会调解的医患纠纷。

终止调解的，应当书面通知当事人并说明理由。

第二十七条 医调会受理医疗纠纷调解申请后，按照下列调解程序进行：

（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；当事人对人民调解员提出回避要求的，应当予以更换。

（二）召集医患双方各 3 人以内到专门设置的调解场所进行调解；

（三）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，委托人应当向医疗纠纷人民调解委员会提交授权委托书；



（四）在查明事实、分清责任的基础上，促使医患双方当事人互谅互让，消除隔阂。

第二十八条 经调解解决的医疗纠纷，应当制作书面调解协议。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后生效。

依法达成的调解协议，双方当事人应当自觉履行。医疗纠纷人民调解委员会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三十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。

第三十条 医调会应当自受理调解申请之日起 30 个工作日内进行调解。因特殊情况需要延长调解期限的，医疗纠纷人民调解委员会和双方当事人可以约定延长的期限；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。



第三十一条 县域内的县级及镇街医疗机构，应当按照规定按时足额缴纳医疗责任保险金。其他医疗机构按自愿的原则参加。

第三十二条 医疗机构参加医疗责任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。

第三十三条 医疗纠纷发生后，医疗机构应当依照《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。

医调会制作的调解协议和人民法院作出的生效调解书或判决书，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。

第三十四条 医疗机构及其医务人员有下列行为之一的，由卫生行政部门责令改正，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）由于不負責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) 未按照规定向所在地卫生行政部门报告重大医疗纠纷的；

(七) 其他依法应当予以处理的行为。

第三十五条 患者或者其近亲属及相关人员有下列行为之一的，由公安机关依法予以处理：

(一) 占据诊疗、办公场所，或者在诊疗、办公场所拉横幅、设灵堂、贴标语、拒不将尸体移放殡仪馆等，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) 其他违反治安管理规定的行为。

第三十六条 医调会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。

第三十七条 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。

第三十八条 新闻媒体对真相未明、调查结果尚未公布的医疗纠纷作严重失实报道，或在报道中煽动对立情绪，造成严重社会不良影响和后果的，依照国家有关规定处理。



第三十九条 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直接责任人员依法予以处理。

第四十条 违反本办法规定，构成犯罪的，移送司法机关依法处理。

第四十一条 本细则自发布之日起 30 日后施行。

附件：璧山县医疗纠纷人民调解工作领导小组成员名单



附件：

璧山县医疗纠纷人民调解工作领导小组成员名单

根据《重庆市人民政府办公厅关于印发重庆市医疗纠纷处置办法的通知》（渝办发〔2011〕89号）精神，为了进一步推动我县医患纠纷处置，保护患者、医疗机构及其医务人员的合法权益，维护正常的医疗秩序，构建和谐璧山、健康璧山，经县政府同意，成立璧山县医疗纠纷人民调解工作领导小组。

组 长：县人民政府分管副县长

成 员：县委宣传部常务副部长

县司法局局长

县卫生局局长

县财政局局长

县民政局局长

县信访办主任

县人力社保局局长

县公安局分管治安工作的副局长

县法院分管民事纠纷工作的副院长

领导小组负责领导县域内医疗纠纷人民调解工作。领导小组



重庆市璧山区人民政府行政规范性文件

下设办公室在县司法局，由县司法局局长任办公室主任、县卫生局局长任办公室副主任，主要负责医疗纠纷人民调解工作的管理、指导、监督和医调会主任的聘任等工作。