

# 郑州市医疗纠纷预防与处理办法

(2010年8月6日郑州市人民政府令第193号发布

2011年10月28日郑州市人民政府令第199号第一次修正

2020年1月17日郑州市人民政府令第237号第二次修正)

## 第一章 总 则

**第一条** 为有效预防和妥善处理医疗纠纷，维护医疗秩序，保护患者、医疗机构及其医务人员的合法权益，根据《中华人民共和国侵权责任法》、《中华人民共和国执业医师法》、《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** 本办法所称医疗纠纷，是指医患双方对医疗机构的诊疗行为、诊疗结果及其原因、责任在认识上产生分歧而引发的争议。

**第三条** 本办法适用于本市行政区域内医疗机构的医疗纠纷预防与处理工作。

**第四条** 市卫生健康行政部门负责医疗纠纷预防与处理的

监督管理工作，指导、协调医疗机构做好医疗纠纷的预防与处理工作。

市司法行政部门负责对医疗纠纷人民调解工作的指导、监督。

市财政部门负责对医疗纠纷人民调解工作的资金保障与监督。

公安机关负责对医疗场所的治安管理，并依法处理扰乱医疗秩序的行为。

民政及其他有关部门应当在各自职责范围内，共同做好医疗纠纷的预防与处理工作。

患方所在地县（市、区）、乡（镇）人民政府（街道办事处）、工作单位、基层群众组织应当积极配合做好医疗纠纷处理工作。

**第五条** 医疗纠纷处理应当遵循预防为主、依法处理、客观公正、及时便民的原则。

**第六条** 患方的生命权、健康权、知情权等依法受法律保护。

患方应当尊重医务人员，依法维护自身权益和解决医疗纠纷，维持医疗机构正常的医疗秩序。

**第七条** 设立市医疗纠纷人民调解委员会（以下简称医调委），负责本市医疗纠纷调解工作。

县（市）、区根据实际需要，可以设立医调委，负责相关的医疗纠纷调解工作。

医调委调解医疗纠纷不得收取任何费用。

**第八条** 医调委是调解医疗纠纷的专业性社会组织，其设立应当依法向司法行政部门备案。

医调委的具体组成和工作经费来源由市司法行政部门会同市卫生健康行政部门、财政部门另行制定管理办法。

**第九条** 建立医疗责任保险制度。

市属公立医疗机构应当参加医疗责任保险，鼓励其他医疗机构参加医疗责任保险。

## 第二章 预 防

**第十条** 卫生健康行政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执业行为的监督和管理，依法及时查处违法执业行为，保障医疗安全，维护患者权益。

**第十一条** 医疗机构应当按照有关法律、法规和规章规定，加强自身管理，提高医疗服务水平和服务质量。

**第十二条** 医疗机构应当建立健全医务人员违法违规行为

公示和责任追究制度、医疗质量监控和评价制度、医患沟通制度、安全责任制度等有关医疗纠纷预防与处理制度。

医疗机构应当设立患方接待场所和专门负责人员，接受患方咨询和投诉。

**第十三条** 医疗机构应当制定医疗纠纷处理预案，并按照隶属关系报卫生健康行政部门和所在地公安机关备案。

**第十四条** 医务人员应当遵守下列规定，预防医疗纠纷的发生：

（一）严格遵守医疗卫生方面的法律、法规、规章和技术操作规范；

（二）树立敬业精神，遵守职业道德，保护患者的隐私；

（三）在避免对患者产生不利后果的前提下，如实告知患者病情、医疗措施、医疗风险及医疗费用等情况，并及时解答其咨询；

（四）按照国家规定书写病历资料，不得隐匿、伪造或者销毁医学文书及有关资料；

（五）疑似输液、输血、注射、药物等引起不良后果的，与患者共同对现场实物进行封存和启封。

**第十五条** 患者及其家属应当遵守下列规定：

- (一) 遵守医疗机构规章制度，维持医疗秩序；
- (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；
- (三) 按时支付医疗费用；
- (四) 发生医疗纠纷后，依法表达意见和要求。

### 第三章 报告与处理

**第十六条** 卫生健康行政部门应当指导医疗机构建立健全医疗纠纷报告制度，规范医疗纠纷报告工作。

医疗机构应当建立、健全医疗纠纷报告制度，并按规定报告医疗纠纷，不得瞒报、缓报、谎报。

**第十七条** 医疗机构及其医务人员对发生的医疗纠纷，应当按规定及时采取措施，防止事态扩大，同时按规定进行调查核实。

**第十八条** 有下列情形之一的，医疗机构应当及时向公安机关报警：

- (一) 停尸、闹丧或者聚众占据、围堵医疗机构场所的；
- (二) 故意破坏或窃取医疗机构财物和病历、档案等重要资料的；

(三) 妨碍医务人员正常执业，侮辱、诽谤、威胁、殴打医务人员或者非法限制医务人员人身自由，严重干扰医务人员正常生活的；

(四) 其他严重影响医疗秩序的行为。

**第十九条** 发生医疗纠纷后，医疗机构应当及时启动医疗纠纷处理预案，并按下列程序处理：

(一) 按照要求采取控制措施，防止事态扩大，及时组织专家鉴定，将鉴定意见书面告知患方，并报卫生健康行政部门；

(二) 在医患双方共同在场的情况下，按照《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) 告知患方有关医疗纠纷处理的办法和程序，答复患方的咨询和疑问，引导患方依法解决纠纷；

(四) 患者在医疗机构内死亡的，应当按照规定将尸体移放太平间或殡仪馆。医患双方不能确定死因或对死因有异议的，按照《医疗事故处理条例》规定进行尸检；

(五) 双方协商解决医疗纠纷的，应当在医疗机构专用接待场所进行。患方来院人数在 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) 处理完毕后应当及时向卫生健康行政部门提交医疗纠

纷处理报告，如实反映医疗纠纷的发生经过及调查、处理情况。

**第二十条** 卫生健康行政部门接到关于医疗纠纷的报告后，应当按照下列程序处理：

（一）责令医疗机构按规定及时采取措施，防止事态扩大，必要时派人赶赴现场；

（二）积极开展政策宣传和教育疏导工作，引导医患双方依法妥善解决纠纷；

**第二十一条** 公安机关接到医疗机构的报警后，应当按照下列程序处理：

（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）患方拒绝将尸体移放太平间或殡仪馆，经劝说无效的，配合卫生、民政等有关部门强制移送尸体，清理现场；

（四）依法查处各类违反治安管理的行为。

**第二十二条** 医疗纠纷发生后，医患双方可以选择以下途径解决：

（一）双方协商解决；

（二）向卫生健康行政部门提出医疗事故争议处理的申请；

（三）向医调委申请调解；

(四) 依法向人民法院提起诉讼。

医疗纠纷通过前款规定途径得以解决的，保险公司或医疗机构应当按照有关调解书、判决及保险合同及时向患方支付赔偿金。

**第二十三条** 医疗纠纷发生后，索赔金额在 5000 元以下(含 5000 元)的，由医患双方协商解决；索赔金额在 5000 元以上的，医患双方应当向医调委申请调解，也可以直接选择第二十二条第(二)项或第(四)项规定的解决途径。

医患双方协商解决或经医调委调解时，医疗机构应当通知保险公司参加。

**第二十四条** 新闻机构和记者报道医疗纠纷，应当遵守有关法律、法规规定，在向医患双方调查核实后，客观公正地报道，正确发挥舆论监督作用。

## 第四章 医调委调解

**第二十五条** 医调委主要履行下列职责：

- (一) 调解医疗纠纷，防止医疗纠纷激化；
- (二) 制定医疗纠纷调解工作规程；

(三) 宣传有关法律、法规、规章，引导医患双方当事人依据事实和法律公平解决纠纷；

(四) 对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) 向医疗机构提出防范医疗纠纷的意见、建议；

(六) 向政府有关部门反映医疗纠纷和调解工作的情况。

**第二十六条** 医患双方向医调委申请调解，符合规定的受理条件的，医调委应当及时受理。

有下列情形之一的，医调委不予受理：

(一) 当事人已经向卫生健康行政部门申请医疗事故争议处理的；

(二) 当事人已经向人民法院提起诉讼的；

(三) 因非法行医而引发的纠纷；

(四) 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。

**第二十七条** 医调委受理医疗纠纷后，应当指定1名人民调解员为调解主持人，根据需要可以指定若干人民调解员参加调解。当事人也可以自主选定人民调解员进行调解。

**第二十八条** 医调委调解医疗纠纷应当召集医患双方当事人

人在专门设置的调解场所进行。

人民调解员应当分别向医患双方当事人询问纠纷的事实和情节,了解双方的要求及其理由,根据需要向有关方面调查核实。

**第二十九条** 人民调解员在调解前应当以口头或者书面形式告知医患双方当事人调解的性质、原则和效力,以及双方在调解活动中的权利、义务。

需要进行医疗事故技术鉴定的,医调委应当告知当事人申请医疗事故技术鉴定。

**第三十条** 人民调解员因调解工作需要收集查阅相关材料、询问相关人员、征询专家意见等的,相关单位和人员应当予以配合。

**第三十一条** 医患双方当事人均可聘请律师或者委托代理人参加调解。

医患双方当事人对调解主持人或人民调解员提出回避要求,理由充分的,调解主持人或人民调解员应当予以回避。

**第三十二条** 医调委应当自受理医疗纠纷之日起 30 日内(不包含医疗事故鉴定时间)调解完毕。逾期未调解完毕,医患双方同意延期的,可以再延期 1 个月。到期仍未达成调解协议的,视为调解不成。

调解不成的医疗纠纷，医患双方可以选择本办法第二十二条第（二）项或第（四）项规定的解决途径。

**第三十三条** 医调委调解医疗纠纷时，保险公司可以参与医疗纠纷调解的调查、调解及评估等工作。

**第三十四条** 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。医患双方应当自觉遵守并履行调解协议。

## 第五章 法律责任

**第三十五条** 医疗机构违反本办法规定，有下列行为之一的，由卫生健康行政部门依据有关法律、法规、规章进行处罚；情节严重的，对负有责任的主管人员和其他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）未制定医疗纠纷处理预案的；
- （三）医疗纠纷发生后，未及时启动预案或未按照预案规定进行处理的；
- （四）瞒报、缓报、谎报医疗纠纷的；

(五) 法律、法规、规章规定的其他违法行为。

**第三十六条** 医务人员违反医疗卫生法律、法规、规章规定或者技术规范，导致医疗纠纷发生并造成严重后果的，由卫生健康行政部门依法给予处罚；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

**第三十七条** 患方有本办法第十八条规定的行为之一的，由公安机关依法给予治安管理处罚；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

**第三十八条** 人民调解员在调解医疗纠纷过程中，违反有关法律、法规、规章规定，弄虚作假、徇私舞弊、收受财物、损害一方利益的，由医调委取消调解资格；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

**第三十九条** 卫生健康行政部门及其工作人员违反本办法和有关法律、法规、规章规定的，依照有关法律、法规、规章规定给予处理；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

## 第六章 附 则

**第四十条** 本办法自 2010 年 11 月 1 日起施行。