

**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**

各区县（自治县）人民政府，市政府各部门，有关单位：

《重庆市医疗纠纷处置办法》已经市政府同意，现印发给你们，请认真贯彻实施。

二〇一一年四月八

日

重庆市医疗纠纷处置办法

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，根据有关法律、法规规定，结合本市实际情况，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 本市行政区域内各级医疗机构的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 卫生行政部门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。

司法行政部门应当依法加强对医疗纠纷人民调解工作的指导、监督。

财政部门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。

公安机关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。

第六条 患方所在单位和患方所在地乡镇人民政府（街道办事处）、村（居）民委员会，应当配合做好医疗纠纷的处置工作。

第七条 市、区县（自治县）分别成立医疗纠纷人民调解工作领导小组，由政府分管领导担任组长，成员由司法、卫生、财政、保监、公安、综治、法院、宣传、民政等有关部门组成，领导本行政区域内医疗纠纷人民调解工作。

第八条 区县（自治县）设立医疗纠纷人民调解委员会，负责本行政区域内医疗纠纷人民调解工作。

医疗纠纷人民调解委员会调解医疗纠纷不得收取费用，其工作经费和人民调解员的报酬补贴由本区县（自治县）财政予以保障。

第九条 建立医疗责任保险制度。市卫生行政部门组织全市二级以上公立医疗机构按照规定参加医疗责任保险，鼓励和引导其他医疗机构参加医疗责任保险。

第十条 新闻媒体应当遵守有关法律、法规规定，恪守职业道德，客观公正地报道医疗纠纷，正确引导社会舆论。

第十一条 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。

第十二条 医疗机构应当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。

第十三条 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。

第十四条 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。

第十五条 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。

第十六条 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，并报所在区县（自治县）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，按规定将尸体移放太平间或殡仪馆，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，向所在区县（自治县）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。

第十七条 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所在区县（自治县）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，或拒不将尸体移放殡仪馆或太平间等，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。

第十八条 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。

第十九条 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太平间或殡仪馆，劝说无效的，公安机关应当依照法律、法规规定，采取强制措施，将尸体移送至太平间或殡仪馆。

第二十条 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机构所在区县（自治县）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。

第二十一条 医疗纠纷人民调解委员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）向区县（自治县）人民政府或有关部门报告医疗纠纷和调解工作的情况。

第二十二条 医疗纠纷人民调解委员会由5名以上专职人民调解员组成。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。

第二十三条 医疗纠纷人民调解委员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疗纠纷人民调解委员会标牌，配备必要的办公设施。所需经费由区县（自治县）财政予以保障。

第二十四条 市、区县（自治县）司法、卫生行政部门应当组建由医学、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。

第二十五条 医疗纠纷人民调解委员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。

医疗纠纷人民调解委员会受理调解申请后，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。

第二十六条 医疗纠纷人民调解委员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。

第二十七条 医疗纠纷调解申请有下列情形之一的，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）一方当事人拒绝医疗纠纷人民调解委员会调解的；

（四）已经医疗纠纷人民调解委员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。

第二十八条 医疗纠纷人民调解委员会受理医疗纠纷调解申请后，应当按照下列程序进行调解：

（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；当事人对人民调解员提出回避要求的，应当予以更换。

（二）召集医患双方当事人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。

第二十九条 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。

第三十条 经医疗纠纷人民调解委员会调解达成调解协议后，双方当事人认为有必要的，可按照《中华人民共和国民事诉讼法》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。

第三十一条 医疗纠纷人民调解委员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。

第三十二条 市卫生行政部门组织市内二级以上公立医疗机构通过招标或者其他方式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《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。

医疗纠纷人民调解委员会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。

第三十七条 患者或其近亲属及有关人员有本办法第十七条规定情形的，由公安机关依法予以处理。

第三十八条 医疗纠纷人民调解委员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 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。

第四十一条 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。

第四十二条 违反本办法规定，构成犯罪的，依法追究刑事责任。

第四十三条 本办法自印发之日起施行。