

# 安徽省医疗纠纷预防与处置办法

## 第一章 总 则

**第一条** 为了有效预防与处置医疗纠纷，保护医患双方合法权益，维护医疗秩序，根据有关法律、法规，结合本省实际，制定本办法。

**第二条** 本省行政区域内医疗纠纷的预防与处置，适用本办法。

本办法所称医疗纠纷，是指医患双方因诊疗活动引发的争议。

**第三条** 医疗纠纷的预防与处置应当遵循预防为主、依法处置、属地负责、公平合理的原则。

**第四条** 县级以上人民政府应当加强对医疗纠纷预防与处置工作的领导，将医疗纠纷预防与处置工作纳入社会治安综合治理体系，协调解决医疗纠纷预防与处置工作中的重大问题，督促有关部门依法履行职责。

乡镇人民政府、街道办事处和村民委员会、居民委员会应当配合做好医疗纠纷处置工作。

**第五条** 县级以上人民政府卫生计生行政部门应当加强对医疗机构及其医务人员的监督管理，指导医疗机构提高医疗服务质量、建立医患沟通协商机制、做好医疗纠纷预防与处置工作。

县级以上人民政府司法行政部门应当对医疗纠纷人民调解工作进行指导，促进医疗纠纷人民调解工作规范化建设。

县级以上人民政府公安机关应当加强对医疗机构内部治安保卫工作的监督和指导，维护医疗机构的治安秩序，及时查处侵害医务人员、患者人身安全和扰乱医疗秩序的违法犯罪行为。

县级以上人民政府财政、民政、信访等部门应当依照各自职责做好医疗纠纷预防与处置的相关工作。

**第六条** 市、县（市、区）设立医疗纠纷人民调解委员会（以下简称医调委），负责调解本行政区域内的医疗纠纷。

市、县（市、区）人民政府应当按照国家和省有关规定，适当安排医调委工作补助经费和人民调解员补贴经费。

**第七条** 新闻媒体及其从业人员应当遵守有关法律法规，恪守职业道德，客观公正报道医疗纠纷。

## **第二章 医疗纠纷预防**

**第八条** 医疗机构及其医务人员应当遵守医疗卫生管理法律、法规、规章和诊疗护理规范，因病施治，防止过度检查、过度医疗；恪守医疗服务职业道德，关心、爱护、尊重患者，保护患者隐私。

医疗机构应当对其医务人员进行医疗卫生管理法律、法规、规章和诊疗护理规范培训，开展医疗服务职业道德教育。

**第九条** 医疗机构应当建立医疗质量监控和评价制度、医

疗安全责任制度、过错责任追究制度，完善医疗质量管理和控制体系，明确医疗机构负责人、科室负责人、医务人员的医疗安全责任和医疗纠纷预防、处置职责。

**第十条** 医疗机构应当制定防范和处置医疗纠纷的预案，定期分析医疗纠纷成因，预防医疗纠纷发生；规范医疗纠纷处置程序，妥善处置医疗纠纷。

**第十一条** 医疗机构应当采取下列措施，完善医患沟通机制：

（一）按照规定公开医疗服务信息；

（二）采取多种方式向患方普及相关医疗卫生知识，宣传医疗卫生管理法律、法规、规章；

（三）设置统一的接待场所，配备专职或者兼职人员，及时解答、处理患方的咨询、投诉；

（四）在显著位置公示医疗纠纷的解决途径、程序和医调委的职责、地址、联系方式。

**第十二条** 医务人员在诊疗活动中应当向患者说明病情、医疗措施、医疗风险等情况。不宜向患者说明的，应当向患者的近亲属说明。

需要实施手术、特殊检查、特殊治疗、实验性临床医疗的，医务人员应当征得患者或者其近亲属书面同意。

因抢救生命垂危患者等紧急情况，医务人员不能依照前款规定取得患者或者其近亲属书面同意的，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。

**第十三条** 医务人员应当按照国家规定书写病历。因抢救急危患者，未能及时书写病历的，应当在抢救结束后 6 小时内据实补记，并加以注明。

医疗机构及其医务人员不得篡改、伪造、隐匿、销毁病历资料。

**第十四条** 医疗机构及其医务人员应当妥善保管住院病历资料和由其保管的门诊、急诊病历资料。

患方要求查阅、复制病历资料的，医疗机构应当按照国家有关病历管理的规定提供。提供的病历资料复制件，应当加盖医疗机构印章。

患方要求封存病历资料或者现场实物的，应当由医患双方现场确认封存。封存清单由医患双方盖章或者签名后各执一份。

**第十五条** 公立医疗机构应当按照国家和省有关规定参加医疗责任保险。鼓励非公立医疗机构参加医疗责任保险。

**第十六条** 患者及其近亲属应当遵守下列规定：

- （一）尊重医务人员，遵守医疗秩序；
- （二）如实陈述病情、病史，配合进行符合诊疗规范检查、治疗和护理；
- （三）不强行要求医疗机构及其医务人员作出超出其救治能力和执业范围的医疗行为；

（四）配合医疗机构根据疾病治疗需要等实际情况要求其转诊或者出院的安排；

（五）按照规定支付医疗费用；

（六）法律、法规、规章作出的患者及其近亲属应当遵守的其他规定。

**第十七条** 患者及其近亲属不得实施下列行为：

（一）非法携带易燃、易爆危险物品和管制器具进入医疗机构；

（二）盗窃、抢夺、故意损毁病历资料；

（三）在医疗机构摆设灵堂、焚烧纸钱、摆放花圈；

（四）在医疗机构违规停放尸体，或者阻挠将尸体移放太平间或者殡仪馆；

（五）围堵、强占或者冲击医疗机构办公、诊疗场所；

（六）侮辱、威胁、恐吓、殴打医务人员，或者非法限制医务人员人身自由；

（七）其他扰乱医疗秩序、威胁医务人员人身安全的行为。

### **第三章 医疗纠纷处置**

**第十八条** 县级以上人民政府卫生计生行政部门应当建立重大医疗纠纷报告制度。

发生重大医疗纠纷的，医疗机构应当及时向卫生计生行政部门报告，不得谎报、瞒报。

卫生计生行政部门接到报告后，应当及时了解情况，督促医疗机构立即采取措施控制事态、处置纠纷；必要时，派人到现场指导、协调医疗纠纷处置工作，引导医患双方依法妥善解决纠纷。

**第十九条** 发生医疗纠纷后，医疗机构应当根据医疗纠纷的实际情况，采取以下相应措施进行处置：

（一）告知患方有关医疗纠纷处理的途径、程序。患方要求协商的，告知其推举不超过 5 名代表参加协商。

（二）组织本医疗机构专家对产生纠纷的医疗行为进行会诊、讨论，并将会诊、讨论的意见告知患方。

（三）在医患双方共同在场的情况下，对现场实物和相关病历资料进行封存或者启封。

（四）患者在医疗机构内死亡的，按照有关规定将尸体移放太平间或者殡仪馆。患者近亲属对死因提出异议的，书面告知其尸检的相关规定。患者近亲属同意尸检的，按照国家有关规定进行尸检。

（五）配合卫生计生等相关部门调查取证。

启动医疗纠纷应急处置预案的，应当按照预案采取相应措施，防止事态扩大。

**第二十条** 医患双方可以在赔偿限额内自行协商解决医疗纠纷。双方协商一致的，可以制作和解协议书。

患方提出的赔偿数额超过赔偿限额的，医患双方可以向卫

卫生计生行政部门、医调委申请调解，或者向人民法院起诉。

前款规定的赔偿限额，由设区的市人民政府规定。

**第二十一条** 医患双方申请卫生计生行政部门调解医疗纠纷的，卫生计生行政部门应当依照有关法律、法规的规定处理。

**第二十二条** 医患双方自愿通过医调委调解医疗纠纷的，可以向医疗机构所在地的医调委提出申请。

医患双方可以共同或者分别向医调委提出申请。患方单独提出申请的，公立医疗机构应当予以配合。

医调委收到申请后，应当在3个工作日内进行审查。决定受理的，确定人民调解员进行调解；不予受理的，书面告知申请人并说明理由。

**第二十三条** 医调委调解医疗纠纷，不收取任何费用。

医调委依法独立调解医疗纠纷，不受任何组织或者个人干涉。

医疗机构参加医疗责任保险的，医调委可以通知承保企业参与医疗纠纷调解。

**第二十四条** 医调委调解医疗纠纷，可就下列事项咨询专家意见：

（一）医疗机构执行诊疗规范、履行告知义务等是否存在过错；

（二）医疗过错行为与损害结果之间是否存在因果关系；

（三）医疗过错行为在损害结果中的责任程度；

（四）其他与争议事实有关的专业问题。

专家咨询意见，可以作为调解的参考依据。

**第二十五条** 医疗纠纷调解需要通过专业鉴定明确医疗责任的，由医患双方共同委托，或者经双方同意由医调委委托具有法定资质的专业鉴定机构进行鉴定。

**第二十六条** 医调委调解医疗纠纷需要查阅病历资料、调查核实有关情况的，医疗机构及其医务人员应当予以配合和协助。

**第二十七条** 医调委应当自受理医疗纠纷调解申请之日起30日内调结。30日内未达成调解协议的，医调委和医患双方可以约定延长调解期限。超过约定期限仍未达成调解协议的，视为调解不成。

调解达成协议的，医调委应当制作人民调解协议书。调解未达成协议的，医调委应当告知申请人可以向人民法院提起诉讼。

**第二十八条** 医调委应当督促医患双方自觉履行人民调解协议书。

医患双方同意对人民调解协议书进行司法确认的，医调委应当协助其向人民法院申请司法确认。经过司法确认有效的人民调解协议书，一方拒绝履行或者未完全履行的，对方可以向人民法院申请强制执行。

**第二十九条** 医疗纠纷影响正常医疗秩序的，医疗机构应

当及时向所在地公安机关报警。公安机关接到报警后，应当立即组织警力赶赴现场，并依法采取下列措施：

（一）制止过激行为，维护现场秩序；

（二）对实施本办法第十七条所列行为的人员，经劝说、警告无效的，依法及时妥善处置，收缴危险物品和管制器具，驱散肇事人员，或者将肇事人员带离现场；

（三）对涉嫌违法犯罪的，及时立案查处。

违法行为未得到制止前，公安机关不得进行案件调解。

**第三十条** 医疗纠纷发生后，需要保险理赔的，医疗机构应当如实向承保企业提供医疗纠纷的有关情况，配合承保企业进行医疗责任调查。医调委通知承保企业参与医疗纠纷调解的，承保企业应当及时参与医疗纠纷的处置。

**第三十一条** 医疗责任保险承保企业应当依据医疗纠纷和解协议书、人民调解协议书和人民法院生效判决书、调解书，在保险合同约定的责任范围内进行赔偿，并及时支付赔偿金。

## 第四章 法律责任

**第三十二条** 医疗机构及其医务人员，有下列情形之一的，由县级以上人民政府卫生计生行政部门责令改正，对直接负责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：

（一）违反本办法第八条规定，不遵守医疗卫生管理法律、

法规、规章或者诊疗护理规范，给患者造成损害，或者泄露患者隐私，造成严重后果的；

（二）违反本办法第九条规定，未建立医疗质量监控和评价制度、医疗安全责任制度、过错责任追究制度，管理混乱，存在严重医疗事故隐患，影响医疗安全的；

（三）违反本办法第十条、第十九条规定，未制定医疗纠纷防范和处置预案，或者处置医疗纠纷严重失当的；

（四）违反本办法第十一条规定，未按规定公开医疗服务信息，未设置统一的咨询、投诉接待场所，医患沟通渠道不畅，造成严重后果的；

（五）违反本办法第十二条第一款、第二款规定，未履行告知义务，或者未经患者或其近亲属书面同意施行相关检查、治疗，给患者造成损害的；

（六）违反本办法第十三条、第十四条规定，书写、保管、提供、封存病历资料不符合规定，或者篡改、伪造、隐匿、销毁病历资料的；

（七）违反本办法第十八条规定，迟报、谎报、瞒报重大医疗纠纷的；

（八）违反本办法第十九条、第二十六条规定，对有关部门、医调委进行的医疗纠纷调查不予配合的；

（九）不履行医疗纠纷人民调解协议书或者人民法院生效判决书、调解书的。

**第三十三条** 患者及其近亲属违反本办法第十七条规定，情节严重的，由公安机关依法予以处罚；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

患者及其近亲属以外的其他人员实施本办法第十七条所列行为的，依照前款规定处理。

**第三十四条** 人民调解员在调解医疗纠纷过程中弄虚作假、徇私舞弊、索取或者非法收受财物、泄露当事人隐私或者商业秘密的，依照《中华人民共和国人民调解法》有关规定予以处理。

**第三十五条** 县级以上人民政府卫生计生、公安、司法行政等部门及其工作人员，不履行本办法规定的医疗纠纷预防与处置职责，造成严重后果的，对直接负责的主管人员和其他直接责任人员依法给予行政处分；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

## 第五章 附 则

**第三十六条** 本办法所称医疗机构，是指依照国务院《医疗机构管理条例》取得医疗机构执业许可证的机构。

本办法所称患方，包括患者、患者近亲属、患者代理人。

**第三十七条** 本办法自 2017 年 10 月 1 日起施行。