



淮南市人民政府关于印发淮南市医患纠纷 预防与调解办法的通知

淮府秘〔2014〕95号

凤台县、各区人民政府，市政府各部门，各有关单位：

《淮南市医患纠纷预防与调解办法》已于2014年7月21日经第十五届人民政府第41次常务会审议通过，现印发给你们，请遵照执行。

淮南市人民政府

2014年7月28日



淮南市医患纠纷预防与调解办法

第一章 总 则

第一条 为预防和处置医患纠纷,保护医患双方当事人的合法权益,维护医疗工作秩序,根据《中华人民共和国人民调解法》、《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 本办法所称的医患纠纷,是指医疗机构及其医务人员与患者之间因医疗、护理等执业行为发生的争议。

第三条 本办法适用于本市行政区域内医患纠纷的预防和人民调解。

第四条 司法行政部门负责指导医患纠纷人民调解工作,推进医患纠纷人民调解工作的规范化建设。

公安部门负责依法处置扰乱医疗机构和医患纠纷人民调解场所秩序的违法行为。

卫生行政部门负责指导医疗机构建立医患纠纷预防机制,引导医疗机构通过人民调解化解医患纠纷。

患方所在地县(区)、乡(镇)人民政府(街道办事处)、工



作单位、基层群众组织应当配合医患纠纷调解工作。

第五条 市、县（区）医患纠纷人民调解委员会（以下简称“医调委”）是专业调解所在行政区域内医患纠纷的群众性组织，接受市、县（区）司法行政部门的指导。

医调委调解医患纠纷，不收取任何费用。

医调委依法独立调解医患纠纷，不受任何组织或者个人的干涉。

第六条 医调委应当根据所在行政区域内医疗机构数量、规模及其就诊人数等情况，聘任相应数量的专职和兼职人民调解员。

医调委的人民调解员应当公道正派，热心人民调解工作，且具有医学、卫生管理或者法律等专业知识。

第七条 市卫生行政部门应当会同市司法行政部门组建医患纠纷人民调解咨询专家库（以下简称“专家库”）。

市司法行政部门应当会同市卫生行政部门制定医患纠纷人民调解专家咨询程序和规则。

第八条 市、县（区）人民政府应当为医患纠纷人民调解工作提供必要的办公条件和经费保障。

医患纠纷人民调解工作所需运行经费，由市和县（区）财政予以保障。



第九条 卫生行政部门应当引导医疗机构参加医疗责任保险，鼓励医疗机构与医疗责任保险的承保机构（以下简称“承保机构”）协商合作，发挥医疗责任保险在医患纠纷人民调解工作中的风险分担作用。

本市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。按照有关规定计提的医疗风险基金，应当用于参加医疗责任保险。

第十条 承保机构应当按照国家有关规定，根据“公平、公正、合规”的经营原则，合理设计保险条款，科学厘定保险费率，加强医疗责任保险业务管理和风险管控，发挥医疗责任保险防范和化解医疗机构医疗风险的积极作用。

第二章 纠纷预防

第十一条 卫生行政部门应当加强对医疗机构及其医务人员执业行为的监督管理，督促医疗机构及其医务人员提高医疗技术和服务质量。

卫生行政部门应当对医患纠纷中有关医疗质量安全的信息定期进行统计分类、分析评价，并向医疗机构发布指导意见。

第十二条 医疗机构及其医务人员应当依照法律、法规、规



章和诊疗护理规范开展执业活动。

第十三条 医疗机构应当按照规定公开医疗服务信息，通过多种途径，向患者及社会宣传医疗卫生法律、法规，普及相关医疗卫生知识。

第十四条 医疗机构应当制定防范和处置医患纠纷的预案，定期分析医患纠纷的成因，预防医患纠纷产生，妥善处理医患纠纷。

医疗机构应当建立处理医患纠纷工作机制，接受患者或者其近亲属对医疗服务的投诉，向其提供咨询服务。

第十五条 医疗机构应当建立治安防范制度，并根据有关规定以及就诊人数、场所规模、医院等级等情况，落实各项安全防范措施。

公安部门应当在二级以上医疗机构设置警务室，并及时指导医疗机构处置医患纠纷。

第十六条 医疗机构需要对患者实施手术、特殊检查、特殊治疗的，医务人员应当依法向患者或者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。

第十七条 医疗机构应当妥善保管患者住院病历资料以及由医疗机构保管的患者门（急）诊病历资料。

患者或者其近亲属需要复印病历资料的，医疗机构应当按照



病历管理的有关规定提供，并开列清单和加盖证明印章。

患者或者其近亲属要求封存病历资料、现场实物的，医患双方当事人应当共同实施封存。封存病历资料、现场实物的，医疗机构应当开列封存清单，由医患双方当事人盖章或者签名后，各执一份。

第十八条 患者在医疗机构内死亡的，医疗机构应当立即将尸体移放太平间或者殡仪馆，并按照有关规定处理，患者家属应当予以配合。

第十九条 发生医患纠纷的，医疗机构应当指定专门人员解答患者或者其近亲属的疑问，并告知下列事项：

（一）院内调解、医调委调解、司法调解等医患纠纷处理的途径；

（二）有关病历资料、现场实物封存和启封的规定；

（三）有关病历资料复印的规定。

患者死亡，医患双方当事人不能确定死因或者对死因有异议的，医疗机构应当告知尸检的规定和程序。

第二十条 发生重大医患纠纷的，医疗机构应当及时向卫生行政部门报告。

第二十一条 医患双方当事人应当依法维护医疗机构的医疗秩序。



禁止任何单位和个人实施下列行为：

- （一）在医疗机构摆设灵堂、摆放花圈、焚烧纸钱、私拉横幅、违规停尸、封门堵路、聚众滋事；
- （二）冲击或者占据医疗机构办公、诊疗场所；
- （三）非法携带易燃、易爆危险品或者管制器具进入医疗机构；
- （四）侮辱、威胁、恐吓、故意伤害医务人员或者限制医务人员人身自由，或者威胁其他人员人身安全的行为；
- （五）在医疗机构内故意损毁或者盗窃、抢夺公私财物和病历、档案等重要资料；
- （六）阻挠将尸体移放太平间或者殡仪馆；
- （七）其他扰乱医疗机构正常秩序的行为。

第二十二条 卫生行政部门接到重大医患纠纷报告后，督促医疗机构采取必要的救治和处理措施，进行现场指导和协调，引导医患双方当事人通过人民调解等法律途径解决纠纷。

公安部门对扰乱医疗机构正常秩序的行为，应当及时采取下列措施予以处置：

- （一）开展教育疏导，制止过激行为；
- （二）依法处置现场发生的违法犯罪行为；

医疗机构应当积极配合公安部门维持现场秩序。



第三章 纠纷调解

第二十三条 发生医患纠纷后,医患双方当事人可以在院内自行协商解决纠纷,医疗机构赔偿金额最高不得超过 5000 元(含 5000 元)。

医患双方当事人可以共同或者分别向医疗机构所在地的医调委申请调解。患方当事人单独申请调解的,公立医疗机构应当予以配合。

患方当事人请求赔偿金额在 5000 元以上的医患纠纷,医疗机构应当告知其可以向医调委申请调解,并与患方当事人共同接受调解。

第二十四条 医患双方当事人可以书面申请调解,也可以口头申请调解;口头申请调解的,医调委应当当场记录申请人基本情况、申请调解的争议事项和理由等内容。

获悉医疗机构内正在发生重大医患纠纷的,医调委应当指派人民调解员开展现场疏导工作,并可以接受医患双方当事人的调解申请。

第二十五条 患方当事人可以委托其近亲属、律师或者基层法律服务工作者参加医患纠纷调解。受委托的近亲属、律师或者



基层法律服务工作者应当出示近亲属关系证明或者授权委托书；律师或者基层法律服务工作者还应当同时出示执业证。

第二十六条 医调委应当自医患双方当事人提出调解申请之日起 30 日内调结。因特殊情况需要延长调解期限的，医调委和医患双方当事人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。

第二十七条 医患纠纷有下列情形之一的，医调委不予调解：

（一）一方当事人已经向卫生部门申请医疗事故争议行政处理，卫生部门已经受理或者已经作出处理的；

（二）一方当事人已经向人民法院提起诉讼，人民法院已经受理或者已经作出裁判的；

（三）其他不宜由医调委调解的情形。

第二十八条 医调委接受医患纠纷调解申请后，应当指定 1 名或者数名人民调解员进行调解，也可以由医患双方当事人选择 1 名或者数名人民调解员进行调解。

第二十九条 人民调解员有下列情形之一的，应当回避；医患双方当事人有权以口头或者书面方式提出回避申请：

（一）是当事人或者当事人、代理人的近亲属的；

（二）具有在医患纠纷所涉医疗机构工作经历的；



（三）与医患纠纷所涉药品、医疗器械的生产、销售单位有利害关系的；

（四）医患双方当事人认为可能影响公正调解的其他情形。

医调委对回避申请应当及时作出决定，并告知医患双方当事人。

第三十条 医调委及其人民调解员应当对医患双方当事人的商业秘密、个人隐私或者个人信息予以保密。

未经医患双方当事人同意，调解不得公开进行，也不得公开与调解有关的内容。

除法律、法规和本办法另有规定外，医调委在调解医患纠纷过程中获得的有关材料，不得用于调解以外的其他用途，也不得向其他任何组织或者个人提供。

第三十一条 医患纠纷具有下列情形之一的，医调委应当启动专家咨询程序：

- （一）预估赔付金额超过 6 万元的；
- （二）患者已死亡的；
- （三）医患双方对争议事实存在重大分歧的；
- （四）预估保险理赔金额超过 6 万元且承保机构建议的；
- （五）其他需要进行专家咨询的情形。

咨询专家的选定，应当根据回避原则，从专家库中选取。必



要时，可以根据调解工作实际，从专家库外另行选取咨询专家。

第三十二条 医调委可以就下列事项征求咨询专家意见：

（一）医疗机构在执行诊疗规范、履行告知义务等方面是否存在过错；

（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。

咨询专家应当根据独立、客观、公正的原则，就医调委的咨询事项提供意见，并在咨询意见书上签名或者盖章。

专家咨询意见书是医调委调解的参考依据。

第三十三条 人民调解员应当平等对待医患双方当事人，尊重当事人意思表达的权利，充分听取当事人的陈述；不得压制、阻碍当事人发表意见，也不得偏袒一方当事人。

人民调解员应当在充分了解纠纷事实经过和调查核实的基础上，适时向医患双方当事人提出解决纠纷的建议。

第三十四条 医疗机构应当对医患纠纷进行先期核查，及时向医调委提交有关证明材料，并提出初步意见。

医患双方当事人应当根据人民调解员要求，提供相关病历资料。

第三十五条 医疗机构参加医疗责任保险的，医调委可以在



调解过程中，通知承保机构列席。

承保机构收到医调委列席调解通知但未列席的，不影响调解进行。

第三十六条 承保机构接到医调委通知后，可以自行确定是否派员列席调解，并提供医疗责任保险专业服务，就具体理赔事项提出意见。

第三十七条 人民调解员应当根据公平自愿、合情合理的原则，按照调解规则，协助医患双方当事人确定纠纷解决方案。

医患双方当事人经调解达成协议的，医调委应当制作调解协议书。调解协议书由医患双方当事人签名或者盖章，经人民调解员签名并加盖医调委印章后生效。

调解协议无财产给付内容，且医患双方当事人认为无需制作调解协议书的，可以采取口头协议方式，但人民调解员应当书面记录协议内容，并由医患双方当事人、人民调解员和医调委签名或者盖章。

第三十八条 经医调委主持下达成的调解协议书，是医疗责任保险理赔的依据。

第三十九条 达成调解协议后，医患双方当事人认为有必要的，可以依法向人民法院申请司法确认。

调解协议不能即时履行的，人民调解员应当引导医患双方当



事人申请司法确认。

第四十条 医患双方当事人应当自觉履行调解协议；对调解协议的履行或者调解协议的内容发生争议的，可以向人民法院提起诉讼。

第四十一条 医调委可以根据医患纠纷调解情况，向卫生行政部门和医疗机构提出有关预防医患纠纷的书面建议。

第四十二条 医患双方当事人不愿调解或者经调解不能达成调解协议的，医调委应当依据有关法律、法规的规定，告知医患双方当事人可以依法通过向卫生行政部门申请处理或者向人民法院提起诉讼等其他法律途径解决纠纷。

第四章 法律责任

第四十三条 有本办法第二十一条第二款规定行为的，由公安部门依据《中华人民共和国治安管理处罚法》予以处罚；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

第四十四条 医疗机构及其医务人员违反本办法的规定，有下列情形之一的，由卫生行政部门依照《中华人民共和国执业医师法》、《医疗事故处理条例》的有关规定，予以处理；构成犯罪的，依法追究刑事责任：

(一)违反卫生行政规章制度或者技术规范,造成严重后果的;

(二)未经患者或者其近亲属同意,实施实验性临床医疗的;

(三)未如实告知患者病情、医疗措施和医疗风险的;

(四)隐匿、伪造或者擅自销毁医学文书及有关资料的;

(五)未按规定封存、保管和启封病历资料和实物的;

(六)泄露患者隐私,造成严重后果的;

(七)无正当理由,拒绝为患者或者其近亲属提供复印病历资料服务的。

第四十五条 人民调解员在调解工作中有下列行为之一的,由医调委给予批评教育、责令改正,情节严重的,予以解聘;构成犯罪的,依法追究刑事责任:

(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)泄露当事人的个人隐私、商业秘密的。

第五章 附 则

第四十六条 本办法自下发之日起施行。2011年6月21日

下发的《淮南市人民政府办公室关于印发淮南市医患纠纷调解处理暂行办法的通知》（淮府办〔2011〕69号）同时废止。