

山东省医疗纠纷预防和处理办法

(草案征求意见稿)

第一条 为了预防和妥善处理医疗纠纷，保护医患双方合法权益，维护医疗秩序，保障医疗安全，构建和谐医患关系，依据《医疗纠纷预防和处理条例》等有关法律、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和处理，适用本办法。

本办法所称医疗纠纷，是指医患双方因诊断、治疗、护理等诊疗活动引发的争议。

医方是指医疗机构及其医务人员，患方是指患者及其近亲属、委托代理人或者法定代理人等相关人员。

第三条 处理医疗纠纷应当遵循属地负责、预防为主、公平公正、及时便民的原则，实事求是，依法处理。

第四条 本省建立医疗质量安全管理体系，规范诊疗活动，提高医疗质量，改善医疗服务，预防和减少医疗纠纷；健全由协商、调解、诉讼等途径有机衔接、协调联动、高效便捷的纠纷多元化解机制。

第五条 县级以上人民政府应当加强对医疗纠纷预防和处理工作的领导，将其纳入社会矛盾纠纷调处化解和社会治安综合治理体系，建立部门分工协作机制，协调解决医疗纠

纷预防和处理工作中的重大问题，不断优化医疗资源配置，提高医疗服务能力。

乡镇人民政府、街道办事处、村（居）民委员会应当配合县级以上人民政府以及有关部门做好医疗纠纷预防和处理工作。

第六条 县级以上人民政府卫生健康主管部门负责指导、监督医疗机构做好医疗纠纷预防和处理工作，建立医疗机构医疗质量安全管理评估制度、激励机制和约谈制度，保障医疗安全，监督医务人员依法规范执业，引导医患双方依法解决医疗纠纷。

县级以上人民政府司法行政部门负责指导医疗纠纷人民调解工作，促进医疗纠纷人民调解工作规范化、专业化，监督管理司法鉴定机构医疗损害鉴定相关活动。

县级以上人民政府公安机关依法维护医疗机构治安秩序，指导、督促医疗机构制定内部安全保卫制度，落实治安防范措施，及时制止、查处、打击侵害患者和医务人员合法权益以及扰乱医疗秩序等违法犯罪行为。

县级以上人民政府财政、民政、医疗保障、市场监督管理、信访等部门以及金融监督管理机构，按照各自职责做好医疗纠纷预防和处理的相关工作。

第七条 设区的市级以上人民政府卫生健康主管部门会同司法行政部门组建医疗纠纷咨询专家库。专家库应当包含医学、法学、法医学、心理学等领域的专家。聘请专家不受行政区域的限制。

专家应当独立、客观、公正地就咨询事项提出意见，并在咨询意见书上签名或者盖章。咨询意见书可以作为医疗纠纷处理的参考依据。

第八条 医学会、医师协会等行业组织应当加强行业自律，引导医疗机构及其医务人员弘扬医德医风，提高医疗服务质量和水平。

第九条 新闻媒体应当加强医疗卫生法律法规和医疗卫生常识宣传，引导公众理性对待医疗风险；报道医疗纠纷应当遵守有关法律法规的规定，恪守职业道德，做到真实、客观、公正。

公民、法人或者其他组织发表医疗纠纷相关言论时，应当遵守有关法律法规，尊重客观事实，不得夸大、歪曲。

第十条 医疗机构应当落实国家有关医疗质量管理的规定，采取下列措施，预防和减少医疗纠纷：

（一）制定并实施医疗质量安全管理制，设置医疗质量管理部门或者配备专（兼）职人员负责医疗质量管理具体工作，依法加强对诊疗活动的规范化管理；

（二）制定医疗纠纷预防和处理预案，规范医疗纠纷预防和处理程序，定期汇总分析医疗纠纷成因，梳理普遍性问题，提出改进措施并落实；

（三）加强医疗信息化建设，推进检查检验结果互认、医疗保险异地结算、院内外多学科会诊等，优化服务流程，提高服务水平；

（四）加强医疗风险管理，及时消除风险隐患，开展手

术、特殊检查、特殊治疗等具有较高医疗风险的诊疗活动，提前制定应急预案，主动防范突发风险；

（五）主动公开医疗机构等级、服务内容、重点学科、医疗技术准入、服务流程、诊疗须知、收费标准等信息；

（六）完善医患沟通机制，对患方提出的咨询、意见、建议和疑问，应当耐心解释，及时核实、自查，按照规定进行处理，并指定有关人员向患方说明情况；

（七）建立健全投诉接待制度，设置统一的投诉管理部门或者配备专（兼）职人员，落实首诉负责制，并在显著位置公布投诉举报途径、处理程序等；

（八）建立健全医疗机构安全防范管理制度，配备安全防护人员、设备，完善安全防范措施，加强人防、物防、技防建设，二级以上医疗机构应当在医疗机构入口处、重点区域入口处进行安全检查，严防管制器具、易燃易爆等禁限物品进入医疗机构；

（九）法律法规以及国家和省规定的其他措施。

第十一条 医疗机构及其医务人员在诊疗活动中应当遵守下列规定：

（一）遵守医疗卫生法律法规和临床技术操作、医学伦理等相关规范，遵循临床诊疗指南，恪守职业道德，合理诊疗；

（二）以患者为中心，加强人文关怀，尊重和平等对待患者，保护患者个人信息和隐私；

（三）开展与其技术能力相适应的医疗技术服务，保障

临床应用安全，降低医疗风险，采用医疗新技术的，应当开展技术评估和伦理审查，确保安全有效、符合伦理；

（四）严格执行药品、医疗器械、消毒药剂、血液等的进货查验、保管、使用等制度，禁止使用无合格证明文件、过期等不合格的药品、医疗器械、消毒药剂、血液等；

（五）向患者如实告知病情、医疗措施、医疗费用等，需要实施手术、特殊检查、特殊治疗的，应当及时向患者具体说明医疗风险、替代医疗方案等，并取得其明确同意；不能或者不宜向患者说明的，应当向患者的近亲属说明，并取得其明确同意；

（六）因抢救生命垂危的患者等紧急情况不能取得患者或者其近亲属意见的，经医疗机构负责人或者授权的负责人批准，可以立即实施相应的医疗措施；

（七）客观、真实、准确、及时、完整、规范填写病历，并妥善保管病历资料，为患方查阅、复制提供便利化服务；病历归档后原则上不得修改，特殊情况下确需修改的，经医疗机构医务部门批准后进行修改并保留修改痕迹；

（八）法律法规有关诊疗活动的其他规定。

第十二条 医务人员在诊疗活动中不得有以下行为：

- （一）超出执业范围实施医疗行为；
- （二）违反诊疗规范实施不必要的检查、治疗；
- （三）违法违规使用诊疗技术、药物或者医疗器械；
- （四）隐瞒、误导或者夸大病情；
- （五）隐匿、伪造、篡改、擅自销毁病历资料；

(六) 收受患者或者其近亲属财物;

(七) 法律法规和诊疗规范禁止的其他行为。

第十三条 患者要求复制病历资料的, 医疗机构应当提供复制服务, 并在复制的病历资料上加盖证明印记。病历资料尚未完成的, 可以对已完成的病历资料先行复制, 在医务人员按照规定完成病历资料后, 再对新完成部分进行复制。复制病历资料时, 应当有患者在场。

患者要求复制电子病历的, 医疗机构可以提供电子版或者打印版病历, 打印的电子病历纸质版应当加盖证明印记。

患者死亡的, 其近亲属可以依法查阅、复制病历资料。

医疗机构应患者的要求为其复制病历资料, 可以按照国家规定收取工本费, 收费标准应当公开。

第十四条 患者及其近亲属在就诊过程中应当履行下列义务:

(一) 遵守医疗机构相关管理制度, 尊重医务人员;

(二) 如实向医务人员陈述病情病史;

(三) 按照规定签署相关知情同意书;

(四) 配合医务人员进行诊断治疗和护理;

(五) 对诊疗行为有异议的, 通过合法途径表达意见和诉求;

(六) 配合医疗机构根据突发公共卫生事件需要采取的隔离治疗、医学观察、检查等诊疗措施;

(七) 按照规定支付医疗费用。

第十五条 县级以上人民政府应当建立医疗风险分担机

制，发挥保险机制在医疗纠纷处理中的第三方赔付和医疗风险社会化分担的作用。

公立医疗机构应当按照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。鼓励医师参加医师责任保险，患者参加医疗意外保险。

第十六条 发生医疗纠纷，医患双方可以通过下列途径解决：

- （一）双方自愿协商；
- （二）申请人民调解；
- （三）申请行政调解；
- （四）向人民法院提起诉讼；
- （五）法律法规规定的其他途径。

鼓励、引导医患双方优先通过人民调解途径解决医疗纠纷。患方请求赔偿金额在1万元以上或者分歧较大的医疗纠纷，医疗机构应当告知其可以向医疗纠纷人民调解委员会申请调解。

第十七条 发生医疗纠纷，医疗机构应当按照规定采取下列措施进行处置：

- （一）听取患方意见，向其告知医疗纠纷的处理途径、方法和程序，回答相关咨询和疑问；
- （二）能够当场核处理的，应当及时查明情况，确有差错的，立即纠正，并当场向患方告知处理意见；
- （三）涉及医疗质量安全、可能危及患者健康的，应当立即采取积极措施，避免或者减轻对患者身体健康的损害，

防止损害扩大；

（四）根据需要组织相关专家讨论病例并及时将讨论意见告知患方；

（五）告知患方有关病历资料查阅、复制以及病历资料、现场实物封存和启封的规定；患者死亡的，告知其近亲属有关尸体存放和尸检的规定；

（六）对疑似引起不良后果的现场实物，与患方共同进行封存和启封并妥善保管。

第十八条 发生医疗纠纷需要封存、启封病历资料的，应当在医患双方在场的情况下进行。封存的病历资料可以是原件，也可以是复制件，由医疗机构保管。病历尚未完成需要封存的，对已完成病历先行封存；病历按照规定完成后，再对后续完成部分进行封存。医疗机构应当对封存的病历开列封存清单，由医患双方签字或者盖章，各执一份。

病历资料封存后医疗纠纷已经解决，或者患者在病历资料封存满3年未再提出解决医疗纠纷要求的，医疗机构可以自行启封。

第十九条 患者在医疗机构内死亡的，尸体应当立即移放太平间或者指定的场所，存放时间一般不得超过14日。

死者近亲属违反尸体处置规定，不听劝告的，医疗机构在向所在地县级人民政府卫生健康主管部门和公安机关报告后，可以通知殡仪馆接收尸体。

殡仪馆接到医疗机构通知后，应当安排车辆和人员到达现场，按照国家有关规定办理接收尸体手续，并移送尸体到

殡仪馆。

第二十条 任何单位和个人不得实施下列行为：

（一）以侮辱、诽谤等方式侵害医疗机构或者医务人员的名誉权；

（二）实施暴力或者以暴力相威胁、要挟医疗机构，实施敲诈勒索；

（三）盗窃、抢夺、故意损毁、隐匿医疗机构的公私财物以及病历、档案等重要资料；

（四）聚众闹事、围堵医疗机构，强占或者冲击医疗机构办公、诊疗场所；

（五）在医疗机构焚烧纸钱、摆设灵堂、摆放花圈、拉横幅、张贴标语或者大字报，以及散发传单、制造噪音、泼洒污秽物等；

（六）抢夺尸体、违反规定停放尸体或者拒绝将尸体移送太平间、殡仪馆；

（七）侵扰医务人员的私人生活安宁或者威胁、恐吓、殴打、故意伤害医务人员，非法限制医务人员人身自由；

（八）非法携带易燃、易爆危险物品和管制器具进入医疗机构；

（九）其他扰乱医疗机构正常秩序或者危害医务人员人身安全的行为。

第二十一条 医务人员人身安全受到暴力威胁或者侵害的，可以立即采取紧急避险保护措施，在不危及医疗安全的情况下暂停相关诊疗活动；医疗机构应当制定工作场所人身

安全暴力侵害等突发事件处置预案，为医务人员的紧急避险行为提供支持。

第二十二条 发生重大医疗纠纷，应当按照下列规定处理：

（一）医疗机构应当立即启动重大医疗纠纷应急处置预案，并向所在地县级以上人民政府卫生健康主管部门报告，发生涉嫌违反治安管理行为或者犯罪行为的，立即向所在地公安机关报案；

（二）卫生健康主管部门接到报告后，应当及时了解情况，指导和督促医疗机构立即采取措施，防止事态扩大；必要时，应当组织人员进行现场参与和协调，引导医患双方通过合法途径解决纠纷；

（三）公安机关接到报案后，应当及时赶赴现场维护医疗秩序，开展教育疏导，依法进行处置。

第二十三条 医患双方自行协商解决医疗纠纷的，按照下列规定进行：

（一）在医疗机构设立的专门场所或者双方同意的其他场所进行协商；

（二）双方参加协商的人数均不超过5人，并相互表明身份，受委托的应当出示委托书；

（三）理性、文明表达意见，平等、充分协商，公平、合理解决纠纷；

（四）协商一致的，制作、签署书面和解协议书。

第二十四条 医患双方不愿自行协商或者协商不成的，

可以依据《中华人民共和国人民调解法》的规定，向医疗纠纷人民调解委员会申请调解，但是存在以下情形的，医疗纠纷人民调解委员会不予受理或者终止调解：

（一）当事人一方明确拒绝调解的；

（二）当事人已经向人民法院提起诉讼并且已被受理的，或者已经申请卫生健康主管部门调解并且已被受理的。

医患双方经人民调解达成一致的，医疗纠纷人民调解委员会应当制作调解协议书。调解协议书经医患双方签字或者盖章，人民调解员签字并加盖医疗纠纷人民调解委员会印章后生效。

达成调解协议的，医疗纠纷人民调解委员会应当告知医患双方可以依法向人民法院申请司法确认。

第二十五条 医患双方申请医疗纠纷行政调解的，应当向医疗纠纷发生地县级人民政府卫生健康主管部门提出申请。

医患双方已经向人民法院提起诉讼并且已被受理，或者已经申请医疗纠纷人民调解委员会调解并且已被受理的，卫生健康主管部门不予受理；已经受理的，终止调解。

医患双方经卫生健康主管部门调解达成一致的，卫生健康主管部门应当制作行政调解协议书，并告知医患双方可以向人民法院申请司法确认。

第二十六条 医疗机构、医疗纠纷人民调解委员会或者卫生健康主管部门协商、调解医疗纠纷时，可以就下列事项咨询专家意见：

- (一) 患者是否存在医疗损害以及损害程度;
- (二) 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;
- (三) 医疗过错与损害后果之间是否存在因果关系;
- (四) 医疗过错在损害后果中的责任程度;
- (五) 其他与争议事实有关的专业问题。

咨询专家的选定,应当根据回避原则从医疗纠纷咨询专家库中选取。

第二十七条 医患双方协商、调解不成,或者对和解、调解协议的内容、履行发生争议的,当事人可以依法向人民法院提起诉讼。当事人也可以在医疗纠纷发生后直接向人民法院提起诉讼。

第二十八条 发生医疗纠纷需要赔偿的,赔付金额应当严格依照《中华人民共和国民法典》等相关法律法规规定确定,综合考量医疗侵权的归责原则、过错程度、损害后果等,防止畸高或者畸低。

第二十九条 医疗机构及其医务人员违反本办法规定,由县级以上人民政府卫生健康主管部门依照有关法律、法规、规章予以处罚;构成犯罪的,依法追究刑事责任。

第三十条 县级以上人民政府卫生健康主管部门和其他有关部门及其工作人员在医疗纠纷预防和处理工作中不履行工作职责或者有其他滥用职权、玩忽职守、徇私舞弊行为的,对负有责任的领导人员和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。

第三十一条 违反本办法第二十条规定，扰乱医疗机构正常秩序或者危害医务人员人身安全，构成违反治安管理行为的，依法给予治安管理处罚；造成他人损害的，依法承担民事责任；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

第三十二条 新闻媒体以及其他公民、法人、相关组织编造、散布虚假医疗纠纷信息的，由有关主管部门依法给予处罚；给他人合法权益造成损害的，依法承担消除影响、恢复名誉、赔偿损失、赔礼道歉等民事责任。

第三十三条 本办法自 年 月 日起施行。