

郑州市医疗纠纷预防与处理办法

郑州市人民政府令

第193号

《郑州市医疗纠纷预防与处理办法》业经2010年7月30日市人民政府第31次常务会议审议通过,现予公布,自2010年11月1日起施行。

市长 赵建才
2010年8月6日

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 患者的生命权、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违纪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、安全管理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者接待场所和专门负责人员,接受患者咨询和投诉。

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,配合医务人员进行检查、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告:

(一)停尸、闹丧或者群众占据、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;

(三)当事人申请医疗事故争议处理的,按照《医疗事故处理条例》规定进行。

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名工作人员

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二十九条第(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、规章规定或者技术操作规范,导致医疗纠纷发生造成严重后果的,由卫生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。

关于《郑州市医疗纠纷预防与处理办法》的说明

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,市政府法制办会同市卫生局根据《执业医师法》等有关法律、法规规定,结合我市实际,共同起草了《郑州市医疗纠纷预防与处理办法(草案)》。按照政府立法程序要求,征求了相关部门及县(市)、区政府意见,并在网上向社会公开征求意见。根据各方面反馈的意见,又做了多次修改完善,经2010年7月30日市政府第31次常务会议审议通过。市政府法制办主要负责人现就有关问题说明如下:

一、制定的必要性

医疗纠纷是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。我市现有各级各类医疗机构1400多家,医疗服务面广量大,医疗纠纷频发。近年来,尽管各级卫生行政部门和医疗机构在医疗安全管理方面做了大量工作,但是和全国其他城市一样,医疗纠纷及其引发的恶性事件仍呈逐年上升趋势,严重影响医疗秩序和社会稳定,甚至造成国有资产流失。

目前我国医疗纠纷解决途径主要有双方协商、行政调解和法院诉讼三种。双方协商虽然成本最低,但由于双方地位不平等、信息不对称,双方相互无法信任;行政调解是由卫生部门主持的,而卫生部门与医疗机构之间特殊的利害关系,在部门保护主义以及行业本位主义的

影响下,患者及其家属对其主持调解的公正性心存质疑;而法院诉讼过程繁琐冗长,当事人诉累沉重。为维护医疗秩序和社会稳定,保证医疗纠纷解决的公正和效率,有必要引入第三方调解机制,即设立医疗纠纷调解委员会,由与医疗纠纷事件无任何利益关系的法律、医学、保险等方面专家组成,独立进行调查和调解,由于其独立、中立,其调查结论和调查结果更具有公信力,更容易得到当事人的认可。

综上,为有效预防和妥善处理医疗纠纷,维护医疗秩序,保护医患双方的合法权益,结合我市实际,制定一部医疗纠纷预防与处理方面的政府规章,十分必要,也十分迫切。

二、需要说明的几个问题

(一)关于管理体制

理顺管理体制,明确各部门的职责分工,是医疗纠纷预防与处理工作的前提。因此,《办法》第四条对有关部门的职责做了明确规定:市卫生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。市司法行政部门依法加强对医疗纠纷人民调解工作的指导。市财政部门依法加强对医疗纠纷人民调解工作的资金保障与监督。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。同时规定了民政及其他有关部门、患方所在地县(市、区)、乡(镇)人民政府(街道办事处)、工作单位、基

层群众组织的配合职责。

(二)关于医疗纠纷预防与处理程序

医疗纠纷处理,重在预防。为此,《办法》第二章专章对卫生行政部门、医疗机构、医务人员、患者及其家属各方主体的职责、义务作出了明确规定,以尽可能避免医疗纠纷的发生。一旦医疗纠纷发生,就必须有相应的处理程序,以确保医疗纠纷能够得到及时、有效的妥善处理,避免事态扩大,所以《办法》同时在第三章专章对卫生行政部门、医疗机构及其医务人员、公安机关、民政部门等在医疗纠纷处理程序中的职责做了明确规定,以确保各司其职,使医疗纠纷得到有条不紊的解决。

(三)关于医调委

司法部、卫生部、中国保险监督管理委员会于2010年1月8日联合发布《关于加强医疗纠纷人民调解工作的意见》(司发通[2010]5号)中明确要求“医疗纠纷人民调解委员会是专业性人民调解组织。各级司法行政部门、卫生行政部门要积极与公安、保险、财政、民政等相关部门沟通,指导各地建立医疗纠纷人民调解委员会,为化解医疗纠纷提供组织保障。”据此并学习外地经验,《办法》第七条、第八条对医调委的设立、备案、免费调解、经费保障做了规定。同时在第四章专章对医调委的受理范围、告知事项、调解程序等做了明确规定,以使调解工作有章可循。结合我市实际,《办法》规定,先设立市医调委,负责本市医疗纠

纷调解工作,随后县(市)、区根据工作需要设立医调委,其具体受理范围和工作方法由司法局会同市卫生局、财政局另行制定。

(四)关于医疗责任保险制度

《关于加强医疗纠纷人民调解工作的意见》(司发通[2010]5号)明确要求“各级卫生行政部门要组织公立医疗机构参加医疗责任保险,鼓励和支持其他各级各类医疗机构参加医疗责任保险。保监部门要鼓励、支持和引导保险公司积极依托医疗纠纷人民调解机制,处理涉及医疗责任保险的有关保险赔案,在医疗纠纷调解委员会主持下达成的调解协议,是医疗责任保险理赔的依据”。据此,《办法》第九条规定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,其他医疗机构可以自愿参加医疗责任保险。同时规定保险公司或医疗机构应当按照有关调解书、裁决书或判决及保险合同及时向患方支付赔偿金(第二十二条第二款);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(第二十三条第二款);医调委调解医疗纠纷时,保险公司可以参与医疗纠纷的调查、调解及评估等工作(第三十三条)。

做好医疗纠纷预防与处理工作,对保护医患双方合法权益、维护医疗秩序、维护社会稳定,具有重大意义。《办法》的颁布实施,将对有效预防与处理医疗纠纷,减少社会矛盾和冲突发挥重要作用。

四大银行投1800亿元支持中小企业产权交易

本报讯(记者 武建玲)在昨日召开的全国区域性中小企业产权交易市场开盘动员大会上,建设银行、中国银行、农业银行和中信银行与省技术产权交易所签约,承诺为在该交易所挂牌企业提供股权质押贷款资金1800亿元。这标志着区域性中小企业产权交易市场试点工作在我省全面启动。据悉,区域性中小企业产权交易市场预计于10月16日正式开盘。

据悉,此次试点工作将围绕中小企业产权、股权、知识产权流转、培育等设计试点交易产品,重点推进非上市中小企业股权转让相关交易,稳步推进标准化和连续交易。试点工作在河南推进的同时,还将向中部其他省份及浙江和山东推广。

目前,省技术产权交易所已从全省近1000家优秀企业中选出420家成为首批挂牌股权交易预选企业。该交易所会员单位已达489家,其中,中介机构420家,综合席位会员69家,综合席位会员拟筹建的营业部120家。在未来试点运行中,作为交易所的诚信行,建设银行、中国银行、农业银行和中信银行承诺向交易所挂牌企业提供股权质押贷款资金累计达1800亿元,这四大银行的网点及其交易网络还将实现在全国同步结算和代理。



8月25日,位于云南省南涧县与凤庆县交界的澜沧江中游河段上的小湾水电站单机容量70万千瓦的4号机组正式投产发电,标志着我国水电装机容量突破2亿千瓦大关,稳居世界第一。小湾电站是国家重点工程和西部大开发“西电东送”标志性战略工程,共6台机组总装机容量420万千瓦机组已全部投产。

图为世界在建最高拱坝——小湾电站300米级双曲拱形大坝全景图。

新华社发

全省开始海选科技营销精英

本报讯(记者 裴其娟 实习生 李薇)省企业家联合会等单位昨日联合举行新闻发布会宣布,“首届河南科技精英人物金鼎奖暨首届河南营销人物金象奖”评选活动即日起拉开帷幕,经过“海选”后,全省20个行业中将有60名科技及营销方面的精英上榜。

科技创新与营销革命是助推现代企业发展的两个最重要的环节,在我省实施“中原崛起”战略中,数百万科技工作者和营销人为河南经济社会的发展做出了卓越贡献,为表彰广大科技工作者和营销人在科技创新与行业营销领域取得的成就,河南省企业家协会、河南省企业家协会、河南省工商业联合会等联合举办“首届河南科技精英人物金鼎奖暨首届河南营销人物金象奖”评选活动。据介绍,“首届河南科技精英人物金鼎奖”颁发的对象,是全省煤炭、电力、化工、冶金、汽车、装备制造、生物医药、纺织服装、农资、通信等10个行业涌现出来的科技创新人物,“首届河南营销人物金象奖”则授予全省文化、旅游、食品、百货零售、互联网、物流运输、酒业、酒店餐饮、家居家具、建材装饰等10个行业的杰出营销人。报名评选采取本人自愿申报与单位、行业协会、媒体和社会公众推荐相结合的方式,评审采取网络投票与专家评审相结合的方式。参选者可登录活动官方网站(www.cmmo.cn)了解详细情况并下载参选评审表。

我省将举办“台湾月”活动

本报讯(记者 李娜 通讯员 祝展鹏)9月至10月间,由国务院台办和河南省人民政府联合主办的“2010河南台湾月”活动将在我省举行。这是记者昨日从省台办组织的“2010河南台湾月”通气会上获悉的。据了解,台湾月活动主题为“同根同祖同源 交流合作发展”。该活动由国务院台办和河南省人民政府联合主办,河南省

台办和省直有关部门及相关地市共同承办,整个活动包括经贸洽谈、文化展示、旅游推介、农业合作、教育交流、台湾民情研讨、媒体互动等7个部分的16项重大活动内容。届时,将有来自台湾政界、工商界、文化界、教育界、旅游界等2000多人参加。河南省台办副主任王庆春表示,“2010河南台湾月”活动呈现出规格高、范围广、内容多等特点。活动涉及郑州、新乡、安阳、鹤壁等11个省辖市和商务厅、文化厅、旅游局、农业厅、教育厅等多个省直单位,是河南省第一次在省内举办的大型综合性对台交流活动,其时间跨度之长、规模之大、活动内容之多在河南还属首次。据悉,此前各省相继举办过“台湾周”活动,“台湾月”活动在全国尚属首例。