

# 威海市人民政府办公室 关于印发威海市医疗纠纷预防与处置办法 的通知

威政办发〔2011〕76号

各市、区人民政府，高技术产业开发区、经济技术开发区、工业  
新区管委会，市政府各部门、单位：

《威海市医疗纠纷预防与处置办法》已经市政府同意，现印  
发给你们，请认真遵照执行。

威海市人民政府办公室

2011年12月19日

# 威海市医疗纠纷预防与处置办法

第一条 为有效预防与处理医疗纠纷，保护医患双方当事人的合法权益，维护医疗秩序，根据《中华人民共和国人民调解法》和《司法部卫生部保监会关于加强医疗纠纷人民调解工作的意见》（司发通〔2010〕5号）等法律、法规和有关规定，结合我市实际，制定本办法。

第二条 威海市行政区域内医疗纠纷的预防与处置，适用本办法。

医疗过错、医疗事故的责任认定和赔偿，按照《中华人民共和国侵权责任法》、《医疗事故处理条例》等有关规定处理。

第三条 本办法所称医疗纠纷，是指患者与医疗机构及其医务人员就检查、诊疗、护理等过程中发生的行为、造成的后果及其原因、责任、赔偿等问题，在认识上产生分歧而引起的纠纷。

第四条 医疗纠纷的预防应当坚持部门联动协作、医疗机构负责的原则；医疗纠纷的处置应当坚持合法、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 卫生行政部门应当加强对医疗机构及其医务人员的监督管理，指导、监督医疗机构做好医疗纠纷的预防和处置工作。

司法行政部门应当加强对医疗纠纷人民调解工作的指导。

公安部门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 市和各县级市设立医疗纠纷人民调解委员会(以下简称调解委员会)。市级调解委员会负责威海市市直医疗机构和环翠区、高区、经区、工业新区范围内医疗纠纷的人民调解工作,并对各县级市医疗纠纷的人民调解工作予以指导。各县级市调解委员会负责各自行政区域内医疗纠纷的人民调解工作。

调解委员会的设立及其人员组成情况,应当在同级司法行政部门备案。

第七条 调解委员会履行下列职责:

- (一) 调解医疗纠纷,防止医疗纠纷激化;
- (二) 通过调解工作宣传相关法律、法规、规章和医学知识;
- (三) 向医疗机构提出防范医疗纠纷的意见和建议;
- (四) 向政府有关部门报告医疗纠纷和调解工作的情况;
- (五) 提供医疗纠纷调解的咨询服务。

第八条 调解委员会调解医疗纠纷不收取费用。调解委员会可通过吸纳社会捐赠、公益赞助等符合国家法律、法规规定的渠道筹措工作经费。

第九条 医疗机构应当制定医疗纠纷应急处置预案,并报所在地卫生行政部门备案。

第十条 发生医疗纠纷后,医疗机构应当按照下列程序进行处置:

- (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,并报所在地卫生行政部门,不得隐瞒、缓报、谎报;

(二)在双方当事人共同在场的情况下,按照有关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,双方当事人不能确定死因或对死因有异议的,按照有关规定进行尸检;

(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;

(五)处置完毕后,向所在地卫生行政部门提交医疗纠纷处置报告,如实反映医疗纠纷发生经过及处置情况。

第十一条 医疗纠纷的处置可以由医疗机构和患者自行协商解决,也可以向调解委员会申请调解;不愿意协商、调解或者协商、调解不成的,可以向卫生行政部门申请医疗事故争议行政处理,或者直接向人民法院提起诉讼。

第十二条 医疗纠纷调解工作启动后,公立医疗机构就医疗纠纷与患者自行和解的经济补偿或赔偿最高限额不得超过1万元;索赔金额在1万元以上不满15万元的,当事人应当选择调解或诉讼途径解决医疗纠纷;索赔金额在15万元以上的,应当先进行医疗事故技术鉴定,明确责任后再进行调解,也可以直接向人民法院提起诉讼。民营医疗机构的医疗纠纷可参照公立医院上述标准和程序办理。

第十三条 调解委员会对当事人提出的医疗纠纷调解申请,应当在收到申请之日起3日内予以受理。有以下情形之一的,调解委员会不予受理:

(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医疗事故争议行政处理的;

(三) 一方当事人拒绝调解委员会调解的;

(四) 非法行医引起的纠纷。

第十四条 调解委员会受理医疗纠纷调解申请后,应当以口头或书面形式告知当事人调解的性质、原则和效力,以及当事人在调解活动中享有的权利和承担的义务。

第十五条 调解委员会调解医疗纠纷按照下列程序进行:

(一) 指定 1 名人民调解员为首席调解员,根据需要可以指定若干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,调解委员会应当予以调换;

(二) 召集双方当事人到专门设置的调解场所进行调解;

(三) 双方当事人均可以聘请律师参加调解;

(四) 在查明事实、分清责任的基础上对医疗纠纷进行调解,促使双方当事人互谅互让,消除隔阂;

(五) 制作调解笔录,搜集保存有关证据,建立卷宗档案。

第十六条 调解委员会调解医疗纠纷应当自受理调解申请之日起 30 日内调结。双方当事人同意延期的,可以再延期 30 日。到期仍未达成调解协议的,视为调解不成,当事人可以依法向人民法院提起诉讼。

第十七条 经调解解决的医疗纠纷,应当制作调解协议书,调解协议书具有法律约束力,当事人应当自觉遵守并履行调解协

议。双方当事人认为有必要的，可以自调解协议书生效之日起30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后，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。人民法院依法确认调解协议无效的，当事人可以通过人民调解方式变更原调解协议或者达成新的调解协议，也可以向人民法院提起诉讼。

第十八条 公安部门接到关于医疗纠纷的治安警情后，应当及时处警，依法查处现场发生的各类违法行为。

第十九条 广播、电视、报刊等新闻媒体应当遵守有关法律、法规、规章规定，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。

第二十条 发生医疗纠纷后，患者或者患者家属有权复印或者复制其门诊病历、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、护理记录以及其他相关病历资料。

患者及其家属应当依法理性表达意见和要求，不得扰乱正常医疗秩序。

第二十一条 医务人员在执业活动中，人格尊严和人身安全不受侵犯。

医务人员应当遵守相关法律、法规、规章和诊疗护理规范、常规，保护患者隐私，按照规定填写病历资料，不得隐匿、伪造

或者销毁医学文书及有关资料。

第二十二条 医疗机构应当加强对所属医务人员的管理，提高医疗质量和水平，保障医疗安全。

第二十三条 鼓励医疗机构按国家和省有关规定参加医疗责任保险。医疗纠纷需要保险理赔的，保险机构应当将调解委员会调解达成的协议、人民法院作出的生效调解书或者判决书，作为医疗责任保险理赔的依据，及时予以理赔。

第二十四条 卫生、司法、公安等部门的工作人员在处置医疗纠纷过程中玩忽职守、滥用职权、徇私舞弊的，依法依规给予行政处分；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

第二十五条 违反本办法规定，医疗机构未制定医疗纠纷应急处置预案的，由卫生行政部门责令改正；情节严重的，对相关责任人员依法依规给予行政处分。

医疗机构及其医务人员违反有关法律、法规、规章规定的，由有关部门依法依规处理。

第二十六条 患者或者患者家属有下列行为之一的，由公安部门依法给予治安管理处罚；构成犯罪的，依法追究刑事责任：

- （一）占据医疗机构诊疗或办公场所，寻衅滋事的；
- （二）拒将尸体移放太平间、殡仪馆或在医疗机构拉横幅、设灵堂、张贴大字报等扰乱正常医疗秩序的；
- （三）阻碍医务人员依法执业，侮辱、诽谤、威胁、殴打医务人员或者侵犯医务人员人身自由的；
- （四）损毁医疗设备、病历、档案等重要资料的；

(五) 其他违反治安管理规定的行为。

第二十七条 本办法由市卫生局负责解释，由市综治办、司法局、卫生局按照各自职责组织实施。

第二十八条 本办法自 2012 年 1 月 1 日起施行，有效期至 2016 年 12 月 31 日。