青海省医疗纠纷预防和处理办法

（2024年8月16日省人民政府第38次常务会议审议通过 2024年8月23日省政府令第141号公布 自2024年11月1日起施行）

第一章 总则

第一条 为了有效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，促进社会和谐稳定，根据《中华人民共和国基本医疗卫生与健康促进法》《医疗纠纷预防和处理条例》等法律法规，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，是指医患双方因诊疗活动引发的争议。

第三条 医疗纠纷的预防和处理应当坚持预防为主、属地管理、实事求是、依法处理，遵循公平、公正、及时、便民的原则。

第四条 县级以上人民政府应当加强对医疗纠纷预防和处理工作的领导，将其纳入社会治安综合治理体系，建立部门分工协

作机制，健全医疗纠纷多元化解机制，督促有关部门依法履行职责，协调解决医疗纠纷预防和处理工作中的重大问题。

乡镇人民政府、街道办事处应当配合做好医疗纠纷预防和处理工作。

第五条 县级以上人民政府卫生健康主管部门应当加强对医疗机构及其医务人员的监督管理，督促提高医疗服务质量、保障医疗安全，指导、监督医疗机构做好医疗纠纷预防和处理工作，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应当加强对医疗纠纷人民调解工作的指导，促进医疗纠纷人民调解委员会（以下简称医调委）规范化、专业化建设。

县级以上人民政府公安机关应当依法维护医疗机构治安秩序，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，督促、指导医疗机构加强内部安全防范。

县级以上人民政府财政、民政、市场监管、医疗保障、信访等部门和保险监督管理机构，应当按照各自职责做好医疗纠纷预防和处理的相关工作。

第六条 医学会、医师协会、医院协会、护理学会等行业协会应当加强行业自律，引导和促进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。

第七条 医疗机构应当按照规定参加医疗责任保险或者建立、参加医疗风险基金。

鼓励医务人员参加职业责任保险。鼓励患者参加医疗意外保险。

鼓励保险机构开发各类医疗、疾病保险产品。承保机构在保险事故发生后，应当按照保险合同依法履行赔偿或者给付保险金义务。

第八条 县级以上人民政府卫生健康等部门、医疗机构和新闻媒体，应当加强医疗卫生领域法律法规宣传，普及医疗卫生常识，引导公众理性对待医疗风险，倡导文明、和谐、互信的医患关系。

新闻媒体报道医疗纠纷时应当遵守法律、法规，恪守职业道德，做到客观公正。

第二章 医疗纠纷预防

第九条 医疗机构应当制定并实施医疗质量安全管理制度，设置服务质量监控部门或者配备专(兼)职人员，加强对诊断、治疗、护理、药事、检查等工作的规范化管理，优化服务流程，提升服务质量。

医疗机构应当加强医疗风险管理，完善医疗风险识别、评估和防控措施，定期检查措施落实情况，及时消除隐患。

第十条 医疗机构应当建立健全医患协商沟通机制，对患者在诊疗过程中提出的咨询、意见和建议，应当耐心解释、说明，并按照规定进行处理；对患者就诊疗行为提出的疑问，应当及时核实、自查，并指定有关人员与患者或者其近亲属沟通，如实说明情况。

第十一条 医疗机构应当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，在医疗机构显著位置公布医疗纠纷解决途径、程序和联系方式等，方便患者投诉或者咨询。

第十二条 医疗机构应当制定重大医疗纠纷应急处置预案，并定期组织演练。

第十三条 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) 尊重、关心、爱护患者,依法保护患者隐私和个人信息;

(二) 按照国家医疗技术临床应用管理规定,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;

(三) 严格执行药品、医疗器械、消毒药剂、血液等的进货查验、保管等制度。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;

(四) 向患者说明病情和医疗措施,需要实施手术、特殊检查、特殊治疗的,及时向患者具体说明医疗风险、替代医疗方案等情况,并取得其明确同意;不能或者不宜向患者说明的,向患者的近亲属说明,并取得其明确同意;

(五) 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;

（六）按照规定填写并妥善保管病历资料，向患者或者其近亲属提供病历资料查阅、复制服务；

（七）法律、法规、规章其他有关规定。

第十四条 医疗机构及其医务人员在诊疗活动中不得有下列行为：

（一）超出注册、登记或者备案范围开展诊疗活动；

（二）违反诊疗规范实施不必要的检查、治疗；

（三）开展禁止类医疗技术临床应用；

（四）篡改、伪造、隐匿或者擅自销毁病历资料；

（五）索要、非法收受财物或者牟取其他不正当利益；

（六）法律、法规、规章禁止的其他行为。

第十五条 患者及其近亲属应当遵守下列规定：

（一）遵守医疗秩序和医疗机构有关就诊、治疗、检查的规定，尊重医务人员；

（二）如实陈述病情、病史，配合医务人员进行符合诊疗规范的检查、诊断、治疗和护理；

（三）配合医疗机构根据病情要求其转诊或者出院的安排；

（四）按照规定支付医疗费用；

（五）不得强行要求医疗机构及其医务人员作出超出执业范围和救治能力的医疗行为；

（六）对诊疗活动有异议的，依法表达意见和诉求；

（七）在突发公共卫生事件中，需要接受隔离治疗、医学观察等措施的，依法予以配合；

（八）法律、法规、规章其他有关规定。

第三章　医疗纠纷处理

第十六条　医疗纠纷发生后，医患双方可以选择下列途径解决：

（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。

鼓励当事人优先选择协商、人民调解的方式解决纠纷。

第十七条 发生医疗纠纷，医疗机构及其医务人员应当采取下列措施处置：

（一）安排工作人员接待患方、听取意见，告知患者及其近亲属解决医疗纠纷的合法途径、工作流程、处理期限等，回答相关咨询和疑问；

（二）告知患者及其近亲属有关病历资料查阅、复制以及病历资料、现场实物封存和启封的规定；

（三）根据需要组织专家会诊或者讨论，并及时将会诊、讨论意见告知患者及其近亲属；

（四）需要封存、启封病历资料的，在医患双方在场的情况下进行；疑似输液、输血、注射、用药等引起不良后果的，医患双方

共同对现场实物进行封存、启封，封存的现场实物由医疗机构保管；

（五）配合卫生健康、公安等部门做好调查处理工作；

（六）发生重大医疗纠纷的，立即启动应急预案，并按照规定向所在地县级以上人民政府卫生健康主管部门报告；

（七）法律、法规、规章规定的其他处置措施。

第十八条 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，尸体存放时间一般不得超过十四日。逾期不处理的尸体，由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，按照规定处理。

第十九条 医疗纠纷发生后，任何组织和个人不得实施下列行为：

（一）侵犯患者人格尊严、人身及财产安全；

（二）通过侮辱、诽谤、威胁、殴打等方式侵犯医务人员人格尊严、人身安全，或者以不准离开工作场所等方式非法限制医务人员人身自由；

（三）在医疗机构违规停放尸体、摆设灵堂、摆放花圈、焚烧纸钱、悬挂条幅、堵塞大门或者以其他方式扰乱医疗秩序;

（四）非法携带管制器具或者爆炸性、易燃性、毒害性、放射性、腐蚀性等危险物品进入医疗机构;

（五）篡改、伪造、隐匿、抢夺、毁灭病历等资料;

（六）教唆、帮助他人实施针对医疗机构或者医务人员的违法行为,或者以受他人委托处理医疗纠纷为名实施敲诈勒索、寻衅滋事等行为;

（七）通过自媒体等方式歪曲事实、传播不实信息等,造谣、中伤医疗机构及其医务人员;

（八）法律、法规、规章规定不得实施的其他行为。

第二十条 医患双方选择自愿协商解决医疗纠纷的,应当按照下列规定进行:

（一）在专门场所进行协商,不得影响正常医疗秩序;

（二）医患双方人数较多的,推举代表进行协商,每方代表人数不超过五人;

（三）坚持自愿、平等、合法的原则，依法、文明、理性表达意见和要求，不得有违法行为；

（四）协商确定赔付金额坚持以事实为依据，防止畸高或者畸低；

（五）医患双方经协商达成一致意见的，签订书面和解协议书。

对分歧较大或者索赔数额较高的医疗纠纷，鼓励通过人民调解的途径解决。

第二十一条 申请医疗纠纷人民调解的，由医患双方共同向医调委提出申请；一方申请调解的，医调委在征得另一方同意后进行调解。

申请人通过书面或者网络平台申请调解的，申请书应当载明申请人的基本情况、申请调解的争议事项和理由等；通过口头或者电话申请调解的，人民调解员应当记录申请人基本情况、申请调解的争议事项和理由等内容，并由申请人签字确认。

医疗机构内发生重大医疗纠纷，医调委可以委派人民调解员主动开展工作，引导医患双方申请调解。

当事人已经向人民法院提起诉讼并且已被受理,或者已经申请卫生健康主管部门行政调解并且已被受理的,医调委不予受理;已经受理的,终止调解。

第二十二条 医调委收到医疗纠纷调解申请后,应当在五个工作日内予以审查。决定受理的,及时答复当事人;不予受理的,应当书面通知医患双方并说明理由。

第二十三条 医调委根据调解需要,可以直接委派一名或者数名人民调解员进行调解,也可以由医患双方选择一名或者数名人民调解员进行调解。

医患有一方申请人民调解员回避并且理由正当的,医调委应当予以更换。医调委认为有应当回避情形的,可以直接作出回避决定。人民调解员认为有应当回避情形的,应当自行回避。

第二十四条 医调委应当自受理之日起三十个工作日内完成调解。需要鉴定的,鉴定时间不计入调解期限。因特殊情况需要延长调解期限的,医调委和医患双方可以约定延长调解期限。超过调解期限未达成调解协议的,视为调解不成。

第二十五条 经调解医患双方达成一致的，医调委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调委印章后生效。双方认为确有必要的，可以依法自调解协议生效之日起三十日内共同向人民法院申请司法确认。

第二十六条 医调委的设立，应当符合本地区实际需要。医调委自设立之日起三十个工作日内向所在地县级以上人民政府司法行政部门备案。

医调委应当根据具体情况，聘任一定数量的具有医学、法学等专业知识且热心人民调解工作的人员，担任专（兼）职医疗纠纷人民调解员。

第二十七条 医患双方申请医疗纠纷行政调解的，应当参照本办法申请医疗纠纷人民调解的规定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。

卫生健康主管部门应当自收到申请之日起五个工作日内作出是否受理的决定。当事人已经向人民法院提起诉讼并且已被受理，或者已经申请医调委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。

第二十八条 卫生健康主管部门应当自受理之日起三十个工作日内完成调解。需要鉴定的，鉴定时间不计入调解期限。

经调解达成一致的，医患双方应当签订书面调解协议。超过调解期限未达成调解协议的，视为调解不成。

第二十九条 医调委调解医疗纠纷，需要进行医疗损害鉴定以明确责任的，由医患双方共同委托医学会或者司法鉴定机构进行鉴定，也可以经医患双方同意，由医调委委托鉴定。

卫生健康主管部门调解医疗纠纷，医患双方认为需要进行医疗损害鉴定以明确责任的，参照前款规定进行鉴定。

鉴定费预先向医患双方收取，最终按照责任比例承担。

第四章 法律责任

第三十条 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。

第三十一条 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，不履行职责

或者滥用职权、玩忽职守、徇私舞弊的，依法责令改正；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。

第三十二条 违反本办法规定，法律、法规已有法律责任规定的，从其规定。

第五章 附则

第三十三条 本办法自 2024 年 11 月 1 日起施行。