

苏州市人民政府令

第 129 号

《苏州市人民政府关于修改〈苏州市医疗纠纷预防与处理办法〉的决定》已于 2013 年 6 月 4 日经市政府第 13 次常务会议讨论通过，现予发布，自 2013 年 9 月 1 日起施行。

市长：

2013 年 7 月 16 日

苏州市人民政府关于修改《苏州市医疗纠纷预防与处理办法》的决定

一、增加一款，作为第五条第一款：“市和县级市、区人民政府应当建立医疗纠纷预防与处置工作协调机制，督促有关部门依法预防与处置医疗纠纷，协调解决医疗纠纷预防与处置工作中的重大问题。”

将第五条第三款改为第四款，修改为：“公安机关应当加强医疗场所的治安管理，在二级以上医疗机构设立警务室，明确现场处置工作程序和方法，维护正常的医疗秩序，保障人民群众就医权利。”

增加一款，作为第五条第五款：“医疗机构所在地、患者居住地的镇人民政府、街道办事处应当配合做好医疗纠纷的处理工作。”

二、增加一款，作为第六条第二款：“调委会调解医疗纠纷，不收取任何费用，本级人民政府对调解工作所需人员和经费应当给予支持和保障。”

三、增加一款，作为第九条第二款：“鼓励医疗机构、患者参加医疗意外保险。医疗机构和患者共同参加医疗意外保险的，保费由医疗机构和患者按照一定比例分担。”

四、将第十条第二款修改为：“医疗机构应当安排接待场所，配备专门人员接受患方咨询和投诉，并在显著位置公示医疗纠纷

的解决途径、程序以及相关机构的地址和联系方式。”

五、将第十三条修改为：“患者享有医疗权、知情权、选择权、决定权、隐私权等权利。”

六、将“第三章 医疗纠纷报告”和“第四章 医疗纠纷处理”合并为：“第三章 医疗纠纷处理”。

七、将第十六条改为第十四条第二款，修改为：“患方不得有下列行为：

（一）侮辱、诽谤、威胁、恐吓、故意伤害医务人员或者非法限制医务人员人身自由；

（二）在医疗机构内故意损毁或者盗窃、抢夺公私财物；

（三）聚众占据医疗机构诊疗或者办公场所；

（四）在医疗机构焚烧纸钱、拉横幅、张贴大字报、摆设灵堂、摆放花圈、违规停尸、聚众滋事；

（五）在医疗机构内寻衅滋事；

（六）非法携带易燃、易爆危险物品和管制器具进入医疗机构；

（七）其他扰乱医疗机构正常秩序的行为。”

八、将第二十一条改为第二十条，修改为：“医疗纠纷发生后，双方存在明显分歧无法自行协商解决的，应当向医疗机构所在地的调委会申请调解或者选择其他合法途径解决。

患方要求赔偿金额在 2 万元以上的，公立医疗机构不得自行协商处理。”

九、增加一条，作为第二十一条：“调委会的人民调解员应当公道正派、善于联系群众、热心人民调解工作，具有医疗、法律、保险专业知识和调解工作经验。”

调委会应当建立由医学、药学和法律等专家组成的专家库，为医疗纠纷的调查、评估和调解提供咨询。”

十、增加一条，作为第二十二条：“调委会对当事人提出的医疗纠纷调解申请，符合受理条件的，应当受理并依法进行调解。

承保医疗责任险、医疗意外险的保险公司应当提供医患纠纷调解理赔意见。”

十一、增加一条，作为第二十三条：“调委会自受理医疗纠纷调解申请后，应当分别向双方当事人了解相关事实和情节，并根据当事人的要求，组织调查、核实、评估。调解过程中，人民调解员需要查阅病历资料、向有关专家和人员咨询或者询问的，相关单位和人员应当如实提供。”

十二、增加一条，作为第二十四条：“医疗纠纷经调委会调解达成协议的，应当制作调解协议书。调解协议书由双方当事人签名、盖章或者按指印，经人民调解员签名并加盖调委会印章后生效。”

十三、将第二十四条改为第二十七条，修改为：“当事人自行协商达成协议、经调委会或者卫生行政主管部门调解达成协议的，医患双方应当按照协议自觉履行。

调解协议达成后，双方当事人认为有必要的，可以共同向人

民法院申请司法确认。

人民法院依法确认调解协议有效，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。”

此外，对有关章和条、款、项的顺序以及个别文字作了修改和调整。

本决定自 2013 年 9 月 1 日起施行。

《苏州市医疗纠纷预防与处理办法》根据本决定作相应修改，重新公布。

苏州市医疗纠纷预防与处理办法

(2009年10月14日市政府第27次常务会议通过,2009年11月3日苏州市人民政府令第109号公布。根据2013年6月4日市政府第13次常务会议通过的《苏州市人民政府关于修改〈苏州市医疗纠纷预防与处理办法〉的决定》修正)

第一章 总 则

第一条 为了有效预防和妥善处理医疗纠纷,保护患者和医疗机构及其医务人员的合法权益,维护医疗秩序,保障医疗安全,根据有关法律、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及其医务人员医疗活动中的诊疗护理行为和结果及其原因、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各级各类医疗机构的医疗纠纷预防与处理。

第四条 预防与处理医疗纠纷,应当遵循预防为主、依法处理、公平公正、及时便民的原则。

第五条 市和县级市、区人民政府应当建立医疗纠纷预防与处置工作协调机制,督促有关部门依法预防与处置医疗纠纷,协调解决医疗纠纷预防与处置工作中的重大问题。

卫生行政主管部门应当依法履行监督管理职能,指导医疗机

构做好医疗纠纷的预防与处理工作。

司法行政机关应当依法加强对医患纠纷人民调解委员会工作的指导。

公安机关应当加强医疗场所的治安管理，在二级以上医疗机构设立警务室，明确现场处置工作程序和方法，维护正常的医疗秩序，保障人民群众就医权利。

医疗机构所在地、患者居住地的镇人民政府、街道办事处应当配合做好医疗纠纷的处理工作。

第六条 市和县级市、区设立的医患纠纷人民调解委员会（以下简称调委会）是专业调解医患纠纷的群众性组织。

调委会调解医疗纠纷，不收取任何费用，本级人民政府对调解工作所需人员和经费应当给予支持和保障。

第七条 新闻媒体应当遵守有关法律、法规、规章的规定，履行社会责任，恪守职业道德，客观公正地报道医疗纠纷，充分发挥舆论引导、监督作用。

第二章 医疗纠纷预防

第八条 卫生行政主管部门应当规范医疗机构执业准入，加强对医疗机构执业行为的监督和管理，督促医疗机构及其医务人员提高医疗服务质量，保障医疗安全，维护患者权益。

第九条 医疗机构应当按照国家和省有关规定参加医疗责任保险。

鼓励医疗机构、患者参加医疗意外保险。医疗机构和患者共同参加医疗意外保险的，保费由医疗机构和患者按照一定比例分担。

第十条 医疗机构应当按照有关法律、法规和规章的规定，建立健全医疗安全责任、医疗质量监控和评价、医患沟通、医疗事故责任追究等制度，防止医疗事故，减少医疗纠纷。

医疗机构应当安排接待场所，配备专门人员接受患方咨询和投诉，并在显著位置公示医疗纠纷的解决途径、程序以及相关机构的地址和联系方式。

第十一条 医疗机构应当制定医疗纠纷处置预案，并报所在地卫生行政主管部门和公安机关备案。

第十二条 医务人员应当遵守下列规定，预防医疗纠纷的发生：

- （一）遵守卫生法律、法规、规章和诊疗护理规范、常规；
- （二）树立敬业精神，遵守职业道德，保护患者的隐私；
- （三）努力钻研业务，更新知识，提高专业技术水平；
- （四）如实告知患方病情、医疗措施、医疗风险及医疗费用等情况，并及时解答其咨询；
- （五）按照规定书写病历资料，不得隐匿、伪造或者销毁医学文书及有关资料。

第十三条 患者享有医疗权、知情权、选择权、决定权、隐私权等权利。

第十四条 患方应当履行下列义务：

- （一）遵守医疗机构规章制度和医疗秩序；
- （二）如实向医务人员陈述病情、病史等情况，配合医务人员进行诊疗和护理；
- （三）按时支付医疗费用。

患方不得有下列行为：

- （一）侮辱、诽谤、威胁、恐吓、故意伤害医务人员或者非法限制医务人员人身自由；
- （二）在医疗机构内故意损毁或者盗窃、抢夺公私财物；
- （三）聚众占据医疗机构诊疗或者办公场所；
- （四）在医疗机构焚烧纸钱、拉横幅、张贴大字报、摆设灵堂、摆放花圈、违规停尸、聚众滋事；
- （五）在医疗机构内寻衅滋事；
- （六）非法携带易燃、易爆危险物品和管制器具进入医疗机构；
- （七）其他扰乱医疗机构正常秩序的行为。

第三章 医疗纠纷处理

第十五条 医疗机构应当建立、健全医疗纠纷报告制度，不得隐瞒、缓报、谎报医疗纠纷。

医疗机构及其医务人员对发生的医疗纠纷或者发现患方有扰乱医疗秩序行为的，应当按照《医疗事故处理条例》的规定报

告，并采取有效措施，防止事态扩大。

第十六条 发生医疗纠纷后，医疗机构应当启动医疗纠纷处置预案，并按下列程序处理：

（一）根据预案规定的职责要求，采取控制措施，防止事态扩大，及时将专家会诊意见告知患方，并报医疗机构所在地卫生行政主管部门；

（二）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；

（三）在医患双方共同在场的情况下，按《医疗事故处理条例》相关规定封存和启封现场实物及相关病历资料；

（四）患者在医疗机构内死亡的，应当立即将尸体移放太平间或者殡仪馆。医患双方不能确定死因或者对死因有异议的，按《医疗事故处理条例》有关规定进行处理；

（五）双方协商解决医疗纠纷的，应当在医疗机构接待场所进行。患方来院人数较多的，应当推举代表进行协商，代表人数不得超过5人；

（六）处理完毕后，应当向卫生行政主管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。

第十七条 卫生行政主管部门接到医疗纠纷报告后，应当按照下列程序处理：

（一）责令医疗机构及时采取措施，防止事态扩大；对重大医疗纠纷或者突发事件，应当立即派员到现场指导、协调处理；

(二)积极开展疏导工作,引导医患双方依法妥善解决纠纷。

第十八条 公安机关接到医疗纠纷治安警情后,应当按照下列程序处理:

(一)立即组织警力赶赴现场;

(二)开展疏导工作,制止过激行为,维护医疗秩序;

(三)依法处理违反治安管理的行为;

(四)患者在医疗机构内死亡,患方拒绝将尸体移放太平间或者殡仪馆,劝阻无效的,现场民警应当协助医疗机构依法移放尸体。

第十九条 医疗纠纷发生后,双方可以通过下列途径解决纠纷:

(一)双方自愿协商解决;

(二)向调委会申请调解;

(三)向卫生行政主管部门提出医疗事故争议处理申请;

(四)向人民法院提起诉讼。

第二十条 医疗纠纷发生后,双方存在明显分歧无法自行协商解决的,应当向医疗机构所在地的调委会申请调解或者选择其他合法途径解决。

患方要求赔偿金额在 2 万元以上的,公立医疗机构不得自行协商处理。

第二十一条 调委会的人民调解员应当公道正派、善于联系群众、热心人民调解工作,具有医疗、法律、保险专业知识和调

解工作经验。

调委会应当建立由医学、药学和法律等专家组成的专家库，为医疗纠纷的调查、评估和调解提供咨询。

第二十二条 调委会对当事人提出的医疗纠纷调解申请，符合受理条件的，应当受理并依法进行调解。

承保医疗责任险、医疗意外险的保险公司应当提供医患纠纷调解理赔意见。

第二十三条 调委会自受理医疗纠纷调解申请后，应当分别向双方当事人了解相关事实和情节，并根据当事人的要求，组织调查、核实、评估。调解过程中，人民调解员需要查阅病历资料、向有关专家和人员咨询或者询问的，相关单位和人员应当如实提供。

第二十四条 医疗纠纷经调委会调解达成协议的，应当制作调解协议书。调解协议书由双方当事人签名、盖章或者按指印，经人民调解员签名并加盖调委会印章后生效。

第二十五条 医疗纠纷发生后，患方向医疗机构所在地的卫生行政主管部门提出医疗事故争议处理申请的，卫生行政主管部门应当按照有关法律、法规规定处理。

第二十六条 当事人已经向人民法院提起诉讼的，卫生行政主管部门或者调委会不再受理其处理或者调解申请；已经受理的，应当终止处理或者调解。

第二十七条 当事人自行协商达成协议、经调委会或者卫生

行政主管部门调解达成协议的，医患双方应当按照协议自觉履行。

调解协议达成后，双方当事人认为有必要的，可以共同向人民法院申请司法确认。

人民法院依法确认调解协议有效，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。

第四章 罚 则

第二十八条 违反本办法的行为，法律、法规、规章已有处罚规定的，从其规定。

第二十九条 卫生行政主管部门和公安机关及其工作人员，滥用职权、徇私舞弊、玩忽职守的，由其所在单位或者上级主管部门对负有责任的主管人员和其他直接责任人员依法给予行政处分。

第三十条 医疗机构及其医务人员有下列行为之一的，由其所在单位或者卫生行政主管部门依法给予行政处分：

- （一）未制定医疗纠纷处置预案的；
- （二）违反卫生行政规章制度或者诊疗护理规范、常规的；
- （三）不負責任延誤危急患者的搶救和治療的；
- （四）隱匿、偽造或者擅自銷毀醫學文書及有關資料的。

第三十一條 患方有本辦法第十四條第二款行為之一的，現

场民警应当予以制止，经劝阻无效的，依法带离现场；构成违反治安管理行为的，依据《中华人民共和国治安管理处罚法》的有关规定处罚。

第五章 附 则

第三十二条 本办法所指患方，包括患者、患者亲属及其他相关人员。

第三十三条 驻苏部队各级各类医疗机构的医疗纠纷预防与处理工作，可参照执行。

本辖区疾病预防控制中心、计划生育服务机构在履行职责过程中涉及医疗纠纷的，也可参照执行。

第三十四条 本办法自 2009 年 12 月 1 日起施行。

主送：各市、区人民政府，苏州工业园区、苏州高新区、太仓港口管委会；市各委办局，各直属单位。

抄送：市委各委办局，市人大常委会办公室，市政协办公室，市法院，市检察院，军分区，市各民主党派，市各人民团体，市工商联，各大专院校。

苏州市人民政府办公室

2013 年 7 月 19 日印发
