

攀 枝 花 市 司 法 局  
攀 枝 花 市 公 安 局  
攀 枝 花 市 民 政 局  
攀 枝 花 市 财 政 局  
攀 枝 花 市 人 力 资 源 和 社 会 保 障 局  
攀 枝 花 市 卫 生 健 康 委  
攀 枝 花 市 医 疗 保 障 局

文件

攀司发〔2019〕95号

---

关于印发《攀枝花市医疗纠纷预防和调解办法》的  
通知

各县（区）司法局、公安局、民政局、财政局、人力资源社会保障局、卫生健康局、医疗保障局：

为切实推进市域治理体系和治理能力现代化建设，提升依法治市水平，更好地预防和化解医疗纠纷，市级相关部门将多年实践成功经验进一步规范化、制度化，并广泛征求各方意见，共同制定了《攀枝花市医疗纠纷预防和调解办法》，现印发你们，请结合实际，认真贯彻落实。



攀枝花市司法局



攀枝花市公安局



攀枝花市民政局



攀枝花市财政局



攀枝花市人力资源和社会保障局



攀枝花市卫生健康委



攀枝花市医疗保障局

2019年12月27日

# 攀枝花市医疗纠纷预防和调解办法

第一条 为有效预防和调解医疗纠纷，保障医患双方合法权益，根据《中华人民共和国人民调解法》《医疗纠纷预防和处理条例》《四川省医疗纠纷预防与处置办法》《四川省人民调解规范化建设办法》等规定，结合调解工作改革精神和我市实际，制定本办法。

第二条 本办法所称的医疗纠纷，是指医患双方因诊疗活动引发的争议。

第三条 本市行政区域内医疗纠纷的预防和调解，适用本办法。

第四条 县级以上人民政府应当加强对医疗纠纷预防和调解工作的领导、协调，将其纳入社会治安综合治理体系，督促有关部门依法履行职责。

卫生健康、司法行政、公安、民政、财政、人社、医保等相关部门建立完善部门联席会议机制，协调解决医疗纠纷预防和调解工作中的重大问题。

第五条 各级各有关部门、单位加强协调配合，共同做好医疗纠纷预防和调解工作。

卫生健康部门负责指导、监督医疗机构做好医疗纠纷的预防和处理工作，引导医患双方依法解决医疗纠纷。

司法行政部门负责指导与医疗纠纷相关的人民调解、行政调解、行业性专业性调解和人民调解协会工作。

公安机关依法维护医疗机构和调解场所治安秩序，查处、打击侵害患者、医务人员、调解员合法权益以及扰乱社会秩序等违法犯罪行为。

财政、人社、医保等部门按照各自职责做好与医疗纠纷预防和调解有关的工作。

第六条 市、县依托人民调解协会设立医疗纠纷人民调解委员会（以下简称医调委），市辖区不单独设立医调委；还可整合资源，以医调委为平台拓展设立其他行业性、专业性人民调解组织。

市医调委负责东区、西区、仁和区行政区域内医疗纠纷人民调解工作；米易县、盐边县负责各自行政区域内医疗纠纷人民调解工作。

医调委是专业调解所在行政区域内医疗纠纷的群众性组织，接受司法行政部门的指导和人民调解协会的行业管理。

医调委依法独立调查和调解医疗纠纷，相关部门、医疗机构和个人应当予以支持、协助和配合。

医调委调解医疗纠纷，不得收取任何费用。

第七条 医调委主要履行下列职责：

（一）了解医患双方意愿，组织调查医疗纠纷，收集相关证据；

（二）引导医患双方依据事实和法律，公平、妥善解决纠纷；

（三）根据医疗纠纷调解情况，向卫生健康部门和医疗机构提出预防医疗纠纷意见；

（四）协同、配合卫生健康部门开展医疗质量管理与控制有关工作；

（五）开展预防医疗纠纷的宣传、培训工作；

（六）向政府有关部门报告医疗纠纷调解工作情况；

（七）其他司法行政部门和人民调解协会交办的工作。

第八条 司法行政部门应当加强医调委的队伍、管理、业务、保障等规范化建设，建立完善各项制度，选派优秀干部负责医调委工作，积极探索创新，并纳入本系统党建、队建、培训、关爱职工等整体工作范围；各县（区）及有关部门、单位应当予以支持。

第九条 人民调解协会主要负责医疗纠纷调解行业管理，承接政府购买医疗纠纷调解服务、聘用医调委专职调解员、做

好调解员职业保障等工作。司法行政、民政等部门应积极培育人民调解协会，支持和规范协会建设。

为构建和谐医患关系、促进平安医院建设，人民调解协会可成立医疗纠纷专业委员会。

第十条 按照中央、省、市关于加强人民调解员队伍建设等文件要求和《四川省人民调解规范化建设办法》以及有关规定，落实专职调解员薪酬待遇，建立正常的增长机制，加强职业保障，关心爱护调解员，大力发展高层次、职业化的医疗纠纷人民调解员队伍。

第十一条 卫生健康、司法行政等相关部门、行业共同设立专家库。专家库包含医学、调解、法律、法医学等领域专家。聘请专家进入专家库，不受行政区域的限制。

第十二条 市和县、区人民政府应当对医疗纠纷人民调解工作所需经费和办公条件给予必要保障，建立常态化保障机制。

医调委办公场所应选择适宜调解、符合人民调解规范化建设要求、不影响社会秩序的地点设立。

第十三条 卫生健康部门应当鼓励医疗机构参加医疗责任保险，鼓励患者参加医疗意外保险。

第十四条 市、县（区）卫生健康部门组建专业医疗质量

控制组织，落实医疗质量管理与控制的有关工作要求。

医疗机构应按照《医疗质量管理办法》建立健全院、科两级医疗质量控制体系，做好院内医疗质量管理与控制工作。

第十五条 医疗机构应当对照《医疗质量安全核心制度要点》制定并实施医疗质量安全管理制，设置医疗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，提高服务水平。

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

第十六条 医疗机构应当建立健全医患沟通机制，对患者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，应当及时予以核实、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。

第十七条 医疗机构、公共法律服务中心等应当在显著位置和网站公布医疗纠纷调解途径、联系方式，方便群众咨询。

第十八条 卫生健康部门应当督促医疗机构落实医疗质量安全管理制，组织开展医疗质量安全评估，分析医疗质量安全信息，针对发现的风险制定防范措施。

第十九条 医调委可派员在重要时段走访医疗机构，参与矛盾纠纷排查；对发现的医疗纠纷苗头，配合卫生健康等相关部门和医疗机构采取针对性措施，防范医疗纠纷发生。

第二十条 发生重大医疗纠纷的，医疗机构应当及时向所在地县级以上人民政府卫生健康部门报告，并向公安机关通达情况。

第二十一条 卫生健康部门接到重大医疗纠纷报告后，应当督促医疗机构采取必要的救治和处理措施；必要时，派员进行现场指导和协调，引导医患双方通过人民调解等合法途径解决纠纷。

第二十二条 发生重大医疗纠纷时，医疗机构可将相关情况及时通达医调委。医调委根据调处医疗纠纷实际情况，可以派员到现场了解情况、引导医患双方申请调解、适时灵活进行现场调解。

第二十三条 发生医疗纠纷，通过下列途径解决：

- （一）医患双方自愿协商；
- （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。



第二十四条 按照“调解优先、合法自愿”原则，公立医疗机构发生赔偿额超过 2 万元的纠纷，原则上应当选择人民调解等合法途径解决。

第二十五条 医患双方申请医疗纠纷行政调解的，应当参照《医疗纠纷预防与处理条例》有关规定，向医疗纠纷发生地县级人民政府卫生健康部门提出申请并调处。

第二十六条 医患双方当事人可以共同或者分别向医调委申请人民调解。患方当事人单独申请调解的，医疗机构应当予以配合。

第二十七条 一般当事人申请调解的，双方应当及时向医调委提交书面申请书、申请人主体资格证明等证据材料，医调委出具书面接受凭证。特殊情况也可口头申请，医调委应当当场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（盖章）认可。

医疗机构对重大医疗纠纷应于接到医调委通知之日起 2 个工作日内提交主客观病历等材料。

第二十八条 有下列情形之一的，医调委不予受理。已经受理的，终止调解：

- （一）一方当事人已经向人民法院提起诉讼的；
- （二）一方当事人提出行政调解申请，卫生健康部门已经

受理的；

（三）当事人及其委托代理人拒绝提供个人真实有效身份证明和应当提供的材料的；

（四）非法行医引发的纠纷；

（五）其他不宜由医调委调解的情形。

终止调解的，应当书面通知当事人并说明理由。

第二十九条 经审查符合受理条件的调解申请，医调委受理后，应当根据案情由负责人指定 3 名以上专职和兼职调解员共同组成调解小组进行调解，还可结合实际情况由当事人从专家库选择调解员或邀请有关单位、人员参加调解。

第三十条 医调委可采取向医疗机构、有关单位和个人了解情况，约谈、走访涉及医疗纠纷的医务人员和医疗机构有关负责人，收集、调取证据等方式开展调查，并如实做好记录。

第三十一条 对重大医疗纠纷，医调委与卫生健康、公安等相关部门应当信息共享、情报互通。在调解过程中纠纷激化的，各级各相关部门、单位应共同做好稳控工作。

第三十二条 医疗纠纷具有下列情形之一的，经医调委负责人批准后启动专家咨询程序：

（一）负责该纠纷调解的调解小组或调解员认为需要的；

（二）医患双方对争议事实存在重大分歧的；

（三）其他需要进行专家咨询的情形。

咨询专家的选定，应当按照有关程序和体现中立要求，由医调委负责人从专家库中选取。必要时，可根据工作实际，从专家库外另行邀请咨询专家。

第三十三条 咨询专家应当配合医调委工作，根据专业独立、客观、公正的原则，就医调委的咨询事项提供意见，并在咨询意见书上签名。必要时，医调委可以组织召开专家论证会。

专家咨询意见书是医调委调解的参考依据；签订保密协议的，应当严格保密。

医疗机构应尊重专家咨询意见，积极配合调解工作，不得打击、报复专家。

第三十四条 根据案情需要医疗损害鉴定的，由医患双方共同委托医学会或司法鉴定机构进行鉴定；也可经医患双方同意，由医调委委托鉴定。

第三十五条 未经医患双方当事人同意，调解不得公开进行。

第三十六条 患方当事人可以委托其近亲属、律师或者基层法律服务工作者参加医疗纠纷调解，参加调解人数不超过 5 人。受委托的近亲属应当出示身份证及授权委托书；受委托的

律师或者基层法律服务工作者应出示授权委托书、律师事务所（法律服务所）函及执业证。

无正当理由不参加调解的，医调委可视为拒绝调解而终止调解。

第三十七条 当事人在调解中有下列情形的，调解小组和调解员应当及时制止；当事人不听劝阻的，应暂停调解；情况严重的，立即报公安机关等相关部门处理：

- （一）威胁、侮辱、纠缠对方当事人和调解员、专家的；
- （二）妨碍对方当事人发言的；
- （三）喧哗、吵闹、偷拍、偷录等扰乱调解秩序的；
- （四）抢夺病历等证据材料的；
- （五）毁损调解场所公私物品的；
- （六）其他妨碍调解工作正常进行的情形。

第三十八条 公安机关对扰乱医疗机构和调解场所正常秩序的行为，应当及时采取下列措施予以处置：

- （一）开展教育疏导，制止过激行为；
- （二）依法处置现场发生的违法犯罪行为。

第三十九条 调解中有下列情形之一的，医调委应当终止调解：

- （一）一方当事人撤回调解申请或者明确表示不接受调解

的；

（二）双方分歧较大，不能达成调解协议的；

（三）其他导致调解不能进行的情形。

第四十条 医调委应当自受理之日起30个工作日内完成调解。因特殊情况需要延长调解期限的，经医调委同意，医患双方可约定延长调解期限。超过调解期限未达成调解协议的，视为调解不成。

第四十一条 调解小组和调解员应当根据公平自愿、依法合理的原则，按照调解规则，指导医患双方当事人确定纠纷解决方案。

第四十二条 医患双方当事人经调解达成协议的，医调委应当制作人民调解协议书。人民调解协议书由医患双方当事人签名或盖章，经调解员签名并加盖医调委印章后生效。

调解协议无财产给付内容或即时清结，且医患双方当事人认为无需制作人民调解协议书的，可以采取口头协议方式，但人民调解员应当书面记录协议内容，并由医患双方当事人、人民调解员和医调委签名或者盖章。

通过医调委调查和调解等工作，患方当事人认同医疗机构无过错、且自愿放弃请求的，视为调解成功。

第四十三条 达成调解协议后，医调委应当告知医患双方

当事人，可以自调解协议生效之日起30日内共同向人民法院申请司法确认。

第四十四条 医调委应当督促医患双方当事人履行调解协议；未得到履行的，应及时向司法行政、卫生健康等相关部门报告、反馈情况。

第四十五条 医患双方当事人不愿调解或者经调解不能达成调解协议的，医调委应当告知医患双方当事人可以依法通过卫生健康部门申请行政调解或者向人民法院提起诉讼等法律途径解决纠纷。不得因调解而阻止当事人依法通过其他法律途径维护自己的权利。

第四十六条 家庭困难、情况特殊的当事人，医调委可协助当事人向法律援助机构申请法律援助；经审查符合法律援助条件的，法律援助机构应当给予法律援助。

第四十七条 案件办结后，医调委应当及时归档立卷和管理，并按有关规定经司法行政部门审核后发专兼职调解员、专家的个案补助。明令禁止兼职取酬的人员，不得领取个案补助。

第四十八条 医调委应当及时对当事人进行回访，了解有关情况并做好记录。回访中发现有纠纷激化苗头或者今后可能发生医疗纠纷风险的，应及时报告司法行政、卫生健康等有关

部门或者通达医疗机构，实现信息共享。

第四十九条 卫生健康部门应当将医调委提出的预防纠纷建议纳入医疗质量安全管理重要内容，作为医疗机构和人员相关考核的重要依据。

第五十条 司法行政部门、人民调解协会应当会同有关部门建立科学合理、符合实际的医调委工作考核评价机制，定期对医调委规范化建设、纠纷预防调解、调解员履职情况进行指导和检查。

第五十一条 人民调解员依法调解医疗纠纷，受到非法干涉、诬告、打击、报复或者本人及其亲属人身、财产安全受到恐吓威胁的，司法行政、卫生健康部门和人民调解协会应当会同有关部门采取措施予以保护，维护其合法权益。

第五十二条 人民调解员在调解工作中有下列行为之一的，由其所在的人民调解协会、医调委给予批评教育、责令改正，情节严重的，予以罢免和解聘：

- （一）偏袒一方当事人的；
- （二）侮辱当事人的；
- （三）索取、收受财物或者牟取其他不正当利益的；
- （四）其他不履行或不正确履行工作职责，造成不良影响的。

第五十三条 卫生健康、司法行政、公安、民政等部门工作人员在医疗纠纷预防和调解工作中，违反本办法规定，徇私舞弊、玩忽职守、贻误工作的，或者医疗机构及其医务人员不履行职责、迟报瞒报、干扰正常工作的，由有权机关对负有责任的主管人员和其他直接责任人员依法给予处分。

第五十四条 医患双方在医疗纠纷调处中，造成人身、财产或者其他损害的，依法承担民事责任；构成违反治安管理行为的，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。

第五十五条 各有关部门、行业、单位应当充分肯定和鼓励医疗纠纷预防和调解工作人员扎根基层、担当作为，大力宣传典型人物和先进事迹，定期召开工作推进会议，为开展工作营造良好的社会氛围。

第五十六条 本办法自 2020 年 2 月 1 日起施行，有效期 5 年。