

济宁市卫生和计划生育委员会
济宁市社会治安综合治理委员会
济宁市市委济宁市人民政府信访局
济宁市互联网管理办公室
山东省济宁市中级人民法院
济宁市司法局
济宁市工商行政管理局
济宁市商务局
济宁市保险行业协会
济宁市药品监督管理局

文件

济卫字〔2017〕36号

关于转发省卫计委等部门《关于印发做好新形势下 医疗纠纷综合处置工作的意见的通知》的通知

各县（市、区）卫计局、宣传部、综治办、信访局、网管办、法院、检察院、公安局、民政局、司法局、财政局、工商局（市场监管局）、保险协会，济宁高新区、太白湖新区、济宁经济开发区社发局，兖矿集团卫生预防中心，市直及省驻济医疗机构：

现将省卫计委等部门《关于印发做好新形势下医疗纠纷综合处置工作的意见的通知》（鲁卫发〔2017〕29号）转发给你们，请各地、各部门、各单位认真抓好贯彻落实。

济宁市卫生和计划生育委员会

中共济宁市委宣传部

济宁市社会治安综合治理
委员会办公室

中共济宁市委济宁市人
民政府信访局

济宁市互联网管理办公室

山东省济宁市中级人民法院

山东省济宁市人民检察院

济宁市公安局

济宁市民政局

济宁市司法局

济宁市财政局

济宁市工商行政管理局

济宁市保险行业协会

济宁市中医药管理局

2017年8月22日

山东省卫生和计划生育委员会
 山东省社会治安综合治理委员会办公室
 中共山东省委宣传部
 中共山东省委山东省人民政府信访局
 山东省互联网信息办公室
 山东省高级人民法院
 山东省人民检察院
 山东省公安厅
 山东省民政厅
 山东省司法厅
 山东省财政厅
 山东省工商行政管理局
 中国保险监督管理委员会山东监管局
 山东省中医药管理局

文件

鲁卫发〔2017〕29号

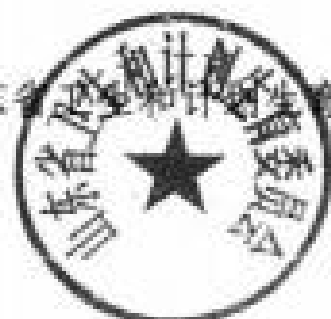
关于印发做好新形势下医疗纠纷 综合处置工作的意见的通知

各市卫生计生委、综治办、宣传部、信访局、网信办、法院、检察院、公安局、民政局、司法局、财政局、工商局、保监局、中医药管理局，委属（管）医疗机构：

现将《关于做好新形势下医疗纠纷综合处置工作的意见》印

发给你们，各地、各部门、各单位要认真抓好贯彻落实，定期总结评估汇报。对相关工作落实情况，省政府将开展专项督导。

山东省卫生和计划生育委员会



山东省社会治安综合治理委员会办公室



中共山东省委宣传部



山东省人民政府信访局



山东省互联网信息办公室



山东省高级人民法院



山东省人民检察院





(信息公开形式: 主动公开)

关于做好新形势下医疗纠纷综合处置工作的意见

为深入贯彻全省卫生与健康大会精神，进一步完善医疗纠纷综合处置机制，营造安全有序的医疗环境，构建和谐互信的医患关系，根据中共中央办公厅、国务院办公厅《关于完善矛盾纠纷多元化解机制的意见》和国家卫生计生委、公安部、国家中医药管理局联合印发的《关于印发严密防控涉医违法犯罪维护正常医疗秩序意见的通知》等文件要求，结合我省实际，提出如下意见。

一、基本原则

按照“预防化解结合、多方衔接联动”的基本原则，坚持“系统治理、依法治理、综合治理、源头治理”的工作思路，畅通医疗纠纷化解渠道，建立完善医疗纠纷多元化解长效机制，强化属地责任和部门协调联动，依法打击闹医伤医行为，保障医患双方权益，构建和谐医患关系。

二、工作措施

（一）完善纠纷预防机制

1. **强化源头预防。**全面加强医疗质量安全管理，严格落实医疗核心制度、诊疗规范和操作指南，提高医疗质量和患者安全管理水平。持续改善医疗服务，全面开展实名制诊疗，加强号源、床位等医疗资源管理，强化急诊科、重症医学科等重点科室建设，畅通急诊绿色通道，做好急危重症患者抢救和诊疗工作。加强医德医风和行业作风建设，完善以执业注册、不良执业行为记录为

基础的信用记录数据库。

2. 加强投诉管理。各级卫生计生行政部门要进一步建立完善医疗投诉受理、处理工作机制。医疗机构按照“一门受理、首接负责”的投诉管理原则，设立固定投诉窗口和接待场所，并在门诊、病房等显著位置公布受理电话、窗口地址和处理流程。二级以上医疗机构必须设立专门部门受理群众投诉，主动排查医患矛盾纠纷，及早调处化解。对于能够当场核查处理的，要查明情况妥善答复；对于情况较复杂，需深入调查核实的，要按照规定时限及时办结。

3. 排查消除隐患。各级卫生计生行政部门要主动对涉医投诉、医疗纠纷处理情况进行排查，对久拖未决、反复投诉的事件要重点办理。信访部门要引导反复上访、缠访闹访的当事人选择法定处理程序，依法终结。卫生计生行政部门、公安机关要定期联合开展职业“医闹”线索摸排，深挖细查，严厉打击。对多次反映诉求且有过激行为或扬言伤医等有较高安全风险的人员，重点关注并及时向属地卫生计生行政部门和公安机关报告，由公安机关约谈或训诫。一旦发现此类人员出现在医疗机构，由安保人员盯紧看牢，对携带凶器或可能伤医的，第一时间进行控制并报警，交由公安机关处理。

（二）健全纠纷化解机制

4. 依法处置医疗纠纷。推动完善院内调解、人民调解、司法调解相结合的医疗纠纷调解体系，建立医疗纠纷多元化解制度。发生医疗纠纷后，医疗机构应当及时组织院内调解；院内调解无

法和解的，医疗机构应当引导患方采取人民调解方式解决纠纷；患方明确拒绝调解的，医疗机构要积极协助患方通过司法途径处理医疗纠纷，向属地县（市、区）级人民法院提出诉讼。医疗纠纷责任未认定前，医疗机构不得赔钱息事。严禁医疗机构未经调解组织、人民法院调解或审理等法律程序，擅自进行1万元以上的赔偿。

对“医闹”、暴力伤医或严重扰乱正常医疗秩序等事件要严格按法定程序进行处置，不得“花钱买平安”，不得“妥协换和谐”，不得“赔钱求解决”。患者在医疗机构内死亡的，医疗机构应当立即通知患方，告知遗体处置规定。遗体在病房、监护室等场所停放的时间不得超过2个小时，否则强制移出。医患双方不能确定患者死因或者对死因有异议的，应当在患者死亡48小时内进行尸检，具备尸体冻存条件的，可以延长至7日。患方违反遗体处置规定、不听劝告的，医疗机构向所在地卫生计生行政部门和公安机关报告后，可以通知殡仪馆接收遗体。患方所在单位和所在地县（市、区）、乡镇人民政府（街道办事处）、村（居）民委员会要积极配合做好依法处置工作。

5. 发挥人民调解组织作用。司法行政部门要加强对医疗纠纷人民调解委员会（以下简称医调委）的指导，做到医疗纠纷人民调解工作覆盖全部医疗机构。各市、县（市、区）医调委负责辖区内医疗纠纷的人民调解工作，要主动受理医疗纠纷调解申请，接待各方咨询，坚持自愿、合法、平等原则，引导医患双方按照法律、法规规定解决纠纷，畅通纠纷化解渠道，做到“打疏结合、

疏堵并重”。各级医调委的工作经费和人民调解员的补贴费用由同级政府予以保障。

6. 科学组织专业鉴定。医患双方对医疗纠纷有医疗事故争议的，应当申请医疗事故技术鉴定。医疗机构应当积极支持并配合当事人向属地市级医学会申请鉴定。医疗事故技术鉴定由省、设区的市医学会负责组织。医学会应当建立由具备相应条件的医疗卫生专业技术人员、法医组成的专家库，按照规定程序组织鉴定，缩短鉴定周期，切实方便群众。鉴定过程中可以根据医患双方意愿，邀请法律工作者进行第三方见证，提高医疗事故技术鉴定公信力。

7. 推动医疗责任保险全覆盖。公立医疗机构要全部参加医疗责任保险，鼓励民营医疗机构参加医疗责任保险。保监部门要加强对承保机构的监督管理，指导承保机构推进服务创新，加强诚信建设，做好保险理赔与人民调解的衔接。倡导“有纠纷找医调委、要赔偿找保险公司”的医疗纠纷处理导向。

（三）强化应急处置机制

8. 落实医疗机构职责。医疗机构应当建立诊区管理制度，指定专（兼）职人员负责门急诊的诊区管理，实行住院患者探视实名登记制度，未经许可，不得随意进出。建立特殊人群就医接诊制度，遇有醉酒、精神或行为异常患者就诊，要安排保卫人员陪诊，一旦出现突发情况立即采取果断措施。发生“医闹”、伤医、扰乱医疗机构正常秩序的违法犯罪行为时，医疗机构及相关部门要组织安保力量迅速采取措施，先期控制，保护现场并立即报警。

在医疗机构内遇有持刀、持械或其他危险物品伤害、劫持医务人员和患者的，应急保安队伍应当立即采取必要手段果断制止，迅速控制行凶者，保护医务人员不受侵害，同时向所在地公安机关报警，向卫生计生行政部门报告。

9. 加强防范设施建设。严格按照《关于进一步加强医院安全防范系统建设的指导意见》要求，做好人防、物防和技防建设，二级以上医疗机构应当在公安机关指导下，建立安全保卫机构，配备专职保卫人员；建立应急安保队伍，开展安检工作，安装符合标准要求的监控设备，将加强安检安保措施作为重点举措积极推动。医疗机构应当结合实际，按照不低于在岗医务人员总数的3%或20张病床1名保安或日均门诊量的3%的标准配备保安人员。急诊室、ICU、儿科等重点科室必须安排保安人员24小时值守，保证2名以上保安人员进行全院巡查。二级以上医疗机构医生值班室、护士站、门急诊室等重点部位安装“一键报警”系统。门急诊、病房和影像、化验、检查等人群密集公共区域视频监控覆盖率达到100%。

10. 建立警医联动机制。公安机关应当在二级以上医疗机构设立警务室并配备相应警力，大力推行派出所民警、治安（内保）民警、特巡警、交警、消防等相关警种警力轮流进驻警务室开展工作，确保警务室有人员24小时值守，警务室民警应当带领医院安保队伍在重点时段、重点区域进行巡查，震慑、打击违法犯罪。公安机关要将治安状况相对复杂且不具备设立警务室的医疗机构列为巡查必到点，切实加强巡逻防控，积极防范、及时查处打击

各类违法犯罪活动。完善重大医疗安全突发事件应急处置机制和预案，实现警医联动，做好信息上报，密切监测舆情，加强舆情引导，规范舆情发布，防止突发事件升级，确保突发事件及时、有效处置。公安机关应当指导医疗机构加强安全防范能力建设，定期组织开展安全防范培训和检查，完善突发事件应急预案。对医疗机构报警求助，应当严格按照《公安机关维护医疗机构治安秩序六条措施》等有关规定要求，第一时间出警，坚决依法果断处置。

11. 强化公安打击力度。公安机关要按照最高人民法院、最高人民检察院、公安部、司法部、国家卫生计生委《关于依法惩处涉医违法犯罪维护正常医疗秩序的意见》等文件规定，始终保持对涉医违法犯罪的严打高压态势。一旦接到医疗机构的报警，公安机关要快速反应，安排足够警力迅速到达现场，对当事人进行教育疏导，告知医疗纠纷处理合法途径。对在医疗机构聚众滋事，侵害患者和医务人员人身安全、限制医务人员人身自由、辱骂或恐吓医务人员的，依法采取一切必要措施果断制止，违反《治安管理处罚法》的一律予以治安处罚；构成犯罪的，坚决依法追究刑事责任。对在医疗机构设灵堂、拉横幅、摆花圈、焚香烧纸、散发传单、张贴大小字报、堵门堵路、违规停尸等扰乱医疗机构正常医疗秩序，经劝说无效的，依法及时、果断带离驱散；情节严重，致使医疗活动无法进行，对首要分子和其他组织者、主要参与者依法从严打击处理。

12. 加强侦、捕、诉衔接。人民检察院侦监、公诉部门要及

时介入公安机关侦办的重大涉医违法犯罪案件，引导侦查取证，依法从快审查逮捕、审查起诉涉医犯罪案件，确保打击力度。要充分发挥检察监督职责，依法监督公安机关纠正刑事立案和侦查活动中的违法行为，促进司法公正。人民法院对当事人提起的医疗损害赔偿案件要依法登记立案，及时移送审理判决或进行调解、审理判决。调解时可以邀请具备医学背景的专业人员担任人民陪审员或参与调解。对于人民检察院提起公诉的涉医违法犯罪案件要依法从快审查判决，对于犯罪手段残忍，主观恶性，人身危险性大的被告人或者社会影响恶劣的涉医犯罪行为，要依法从严从重惩处。各级政法机关要定期集中公布一批涉医违法犯罪案件，震慑伤医、严重扰乱正常医疗秩序等违法犯罪行为。将涉医违法犯罪行为人纳入社会信用体系，依法依规施行联合惩戒并通报其所在单位。

（四）营造良好社会氛围

13. 形成尊医重医氛围。宣传部门要将倡导尊医重医纳入宣传计划，引导各新闻媒体加强对尊医、重医风气的舆论倡导，特别要加强对群众满意的名医、名科、名院以及临床一线医务人员的宣传和表扬奖励，集中宣传他们全心全意为病人服务的高尚医德，树立医疗机构救死扶伤和医务人员医者仁心的崇高形象，在全社会形成尊医、重医的良好氛围。

14. 完善涉医信息管控。各级各类媒体要客观公正地报道医疗纠纷，严禁有偿报道传播，严禁参与非法“医闹”，严禁恶意片面炒作。要坚持正确的舆论导向，为医患双方的互信互谅创造良

好外部环境，对于报道失实偏颇，引起严重不良社会反响的，要严肃追责。卫生计生行政部门应当会同公安机关、新闻宣传部门指导医疗机构制定涉医案件舆情应对及信息发布预案。发生涉医案件后，医疗机构应当指定专人负责媒体沟通，在卫生计生、公安机关和新闻宣传等部门的指导下及时发布信息，未经批准不得随意将医疗机构监控录像提供给与案件调查无关的机构或人员，更不得公开对外发布。

15. 树立正确就医观念。要调动一切社会资源，面向社会公众和就诊患者大力宣传医学发展的科学性、局限性、风险性，引导广大群众充分认识疾病发生和病情变化的自然规律，走出“医院包治百病”的误区，形成合理的就医预期。

三、组织保障

16. 切实加强组织领导。各级各有关部门要高度重视医疗纠纷处置工作，充分认识维护正常医疗秩序的重要意义，把维护正常医疗秩序作为完善立体化社会治安防控体系、维护社会治安大局稳定的重要举措来抓，增强责任担当意识，下大力气抓好医疗纠纷综合处置，确保各项措施落实到位、取得实效。要完善“平安医院”创建工作部门间协调机制，抓好工作落实，注重发挥基层党组织和其他各类组织的作用，协助做好有关工作。

17. 健全协调配合机制。坚持统筹协调，各级卫生计生、综治、宣传、信访、网信、法院、检察院、公安、民政、司法行政、财政、工商、保监等相关部门要加强配合，依法履行职责，形成构建和谐医患关系的合力。要定期召开“平安医院”创建工作会

议，加强沟通协调，研究解决“平安医院”创建工作中出现的困难与问题，建立涉医违法犯罪案件处置督办通报机制，开展联合督查。

18. 严格奖惩考核评价。将“平安医院”创建工作作为全省综治工作（平安建设）考核的重要内容，进一步加大考核力度，细化考核办法，充分发挥导向作用。涉医违法犯罪处置的考核评价工作由上级部门组织，并将医务人员、患者对维护正常医疗秩序工作的满意度纳入评价体系。对发生“医闹”、伤医事件处置不力的单位和个人，严肃追责。发生重大案事件，造成恶劣社会影响的，按照《山东省健全落实社会治安综合治理领导责任制实施办法》，对相关责任地方、部门、单位及其领导班子、领导干部进行责任追究。

本意见自2017年9月1日起实施，有效期至2022年8月31日。

抄送：国家卫生和计划生育委员会，中央社会治安综合治理委员会办公室，中国共产党中央委员会宣传部，中华人民共和国信访局，国家互联网信息办公室，中华人民共和国最高人民法院，中华人民共和国最高人民检察院，中华人民共和国公安部，中华人民共和国民政部，中华人民共和国司法部，中华人民共和国财政部，中华人民共和国国家工商行政管理总局，中国保险监督管理委员会。

山东省卫生计生委办公室

2017年8月1日印发

校对：刘琳

济宁市卫生和计划生育委员会办公室

2017年8月22日印发
