

威海市人民政府
关于印发威海市医疗纠纷预防与
处置办法的通知

威政发〔2024〕21号

各区市人民政府，国家级开发区管委，综保区管委，市政府各部门、单位：

现将《威海市医疗纠纷预防与处置办法》印发给你们，请认真贯彻落实。

威海市人民政府

2024年11月29日

（此件公开发布）

威海市医疗纠纷预防与处置办法

第一章 总 则

第一条 为有效预防与妥善处理医疗纠纷，保护医患双方当事人合法权益，维护医疗秩序，保障医疗安全，根据《中华人民共和国民法典》《中华人民共和国人民调解法》《中华人民共和国医师法》《中华人民共和国治安管理处罚法》《医疗纠纷预防和处理条例》《医疗事故处理条例》等有关规定，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。

第三条 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依法、公开、公平、公正、及时、便民的原则，坚持实事求是的科学态度，做到事实清楚、定性准确、责任明确、处理恰当。

第五条 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，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。

第六条 市和各区市分别设立医疗纠纷人民调解委员会（以下简称“医调委”）。市级医调委负责市直医疗机构和高区、经区、临港区范围内医疗纠纷的人民调解工作。县级医调委负责本区市医疗纠纷的人民调解工作。

医调委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 医调委履行下列职责：

- （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）向司法行政部门、卫生健康主管部门等报告医疗纠纷、典型案例和调解工作情况；
- （五）提供医疗纠纷调解的咨询服务。

第八条 医调委调解医疗纠纷不收取费用。医调委工作经费由同级财政部门拨付，不足部分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。

第九条 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。

公民、法人或其他组织发表医疗纠纷相关言论时，应当遵守

相关法律法规，以事实为依据。

第二章 预防与处置

第十条 医疗机构应当加强对所属医务人员的管理，提高医疗质量和服务水平，保障医疗安全。

第十一条 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、伪造或销毁医学文书及有关资料。

第十二条 医疗机构应当建立健全医疗纠纷处置制度，制定医疗纠纷预防与处置预案，明确医疗机构负责人、科室负责人和医务人员在医疗纠纷处置中的职责，规范医疗纠纷处置程序，定期分析医疗纠纷成因，预防医疗纠纷产生。

第十三条 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患者家属，并报所在地卫生健康主管部门，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) 告知患者或患者家属有关医疗纠纷处置的方法和程序，答复患者或患者家属的咨询；

(五) 处置完毕后，向所在地卫生健康主管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。

第十四条 发生医疗纠纷，医患双方可以通过下列途径解决：

- (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。

第十五条 患方索赔金额不超过 1 万元的，公立医疗机构可以就医疗纠纷与患方自行和解；索赔金额 1 万元（不含）以上的，公立医疗机构可引导患方通过人民调解、行政调解或诉讼等途径解决。索赔金额 15 万元（不含）以下的，调解时可以不进行医疗损害鉴定。民营医疗机构的医疗纠纷可参照上述标准和程序办理。

第十六条 医疗纠纷发生后，双方当事人可以协商解决纠纷处理事宜，协商一致的，应当将达成的意见形成书面协议。

第十七条 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整。

申请人可以以书面或口头形式申请调解。书面申请的，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；口头申请的，医疗纠纷人民调解员应当当场记录申请人的基本情况、申请调解的争议事项和理由等，并经申请人签字确认。医调委获悉医疗机构内发生重大医疗纠纷，可以主动开展工作，引导医患双方申请调解。

第十八条 医调委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个工作日内予以受理。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）一方当事人已向人民法院提起诉讼的；
- （二）已经申请卫生健康主管部门调解并且已被受理的；
- （三）一方当事人拒绝医调委调解的；
- （四）非法行医引起的纠纷；
- （五）不属于医疗纠纷范围的其他纠纷。

第十九条 医调委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。

第二十条 医调委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且符合有关规定的，医调委应当予以调换；

（二）召集双方当事人到专门设置的调解场所进行调解；

（三）双方当事人均可以委托律师、基层法律服务工作者等参加调解；

（四）通过医疗损害鉴定确定医疗过错责任，也可以根据需要咨询专家；

（五）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，取得共识，达成协议；

（六）制作调解笔录，整理保存有关证据，建立卷宗档案。

第二十一条 医调委调解医疗纠纷应当自受理调解申请之日起 30 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。

第二十二条 医疗纠纷发生后，双方当事人可以向医疗机构所在地卫生健康主管部门提出行政调解申请。卫生健康主管部门应当自收到申请之日起 5 个工作日内作出是否受理决定，自受理之日起 30 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。超过调解期限未达成调解协议的，视为调解不成。

当事人已经向人民法院提起诉讼并且已被受理，或已经申请人民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。

第二十三条 经医调委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。

人民法院依法确认调解协议效力后，一方当事人拒绝履行或未全部履行的，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或行政调解方式，变更原调解协议或达成新的调解协议，也可以向人民法院提起诉讼。

第二十四条 发生医疗纠纷，当事人协商、调解不成的，可以依法向人民法院提起诉讼。当事人也可以直接向人民法院提起诉讼。

第二十五条 公安机关接到关于医疗纠纷的警情后，应当及时处警，依法处置。

第二十六条 发生医疗纠纷后，患者或患者家属有权复印或复制其门诊病历、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、护理记录等病历资料。

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。

第二十七条 卫生健康主管部门应当积极推动公立医疗机

构参加医疗责任保险，鼓励和支持其他医疗机构参加医疗责任保险，鼓励患者参加医疗意外保险。医疗机构不得因参加保险而提高收费标准或变相增加患者负担。医疗纠纷需要保险理赔的，保险机构应当将医调委调解或行政调解达成的协议、人民法院作出的生效调解书或判决书，作为医疗责任保险理赔的依据，及时予以理赔。

第三章 法律责任

第二十八条 卫生健康、司法行政、公安等部门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，依法依规给予处分；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

第二十九条 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，由卫生健康主管部门责令改正；情节严重的，对相关责任人员依法依规给予处分。

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。

第三十条 患者或患者家属有下列行为之一的，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：

- （一）非法占据医疗机构诊疗或办公场所，寻衅滋事的；
- （二）拒绝将尸体按规定移放太平间、殡仪馆，或在医疗机构拉横幅、焚烧纸钱、摆设灵堂、摆放花圈、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、恐吓、故意伤害医务人员，或非法限制医务人员人身自由的；

（四）故意损毁医疗设备、病历、档案等重要资料的；

（五）其他违反治安管理规定的行为。

第四章 附 则

第三十一条 本办法由市公安局、司法行政部门、卫生健康主管部门按照各自职责组织实施。

第三十二条 本办法自 2024 年 11 月 29 日起施行，《威海市人民政府关于印发威海市医疗纠纷预防与处置办法的通知》（威政发〔2018〕13 号）自本办法施行之日起废止。