

【发布单位】苏州市人民政府  
【发布文号】政府令第109号  
【发布日期】2009-11-03  
【生效日期】2009-12-01  
【失效日期】-----  
【所属类别】地方法规  
【文件来源】[国务院法制办](#)

# 苏州市医疗纠纷预防与处理办法

(政府令第109号)

(2009年10月14日苏州市人民政府第27次常务会议审议通过 2009年11月3日苏州市人民政府令第109号公布 自2009年12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 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，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。

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）是调解医患纠纷的群众性自治组织。

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，正确发挥舆论监督作用。

## 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。

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。

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) 在避免对患者产生不利后果的前提下，如实告知患者病情、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、决定权、隐私权。

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，配合医务人员进行诊疗和护理；
- (三) 按时支付医疗费用。

### 第三章 医疗纠纷报告

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 患方有下列情形之一的，医疗机构在劝阻无效的情况下，应当立即向所在地公安机关报警：

- (一) 聚众占据医疗机构诊疗或者办公场所的；
- (二) 拒不将尸体移放太平间或者殡仪馆的；
- (三) 在医疗机构拉横幅、设灵堂、张贴大字报等；
- (四) 妨碍或者干扰医务人员正常生活，侮辱、诽谤、威胁、殴打医务人员或者侵犯医务人员人身自由的；
- (五) 破坏医疗机构的设备、财产和病历、档案等重要资料的；

(六) 其他严重扰乱医疗秩序的行为。

#### 第四章 医疗纠纷处理

第十七条 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) 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；

(三) 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；

(四) 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；

(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。患方来院人数在5人以上的，应当推举代表进行协商，代表人数不得超过3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。

第十八条 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。

第十九条 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。

第二十条 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。

第二十一条 医疗纠纷发生后，患方要求赔偿金额在3万元以下的，可以由医患双方协商解决。

医疗纠纷发生后，患方要求赔偿金额在3万元以上的，双方可以向医疗机构所在地的调委会申请调解。需要进行医疗事故技术鉴定的，调委会应当告知当事人申请医疗事故技术鉴定。

符合受理条件的，调委会应当及时受理。调委会应当自受理调解之日起1个月内调解终结，双方当事人同意延期的除外。

第二十二条 医疗纠纷发生后，患方可以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，卫生行政主管部门应当按照《医疗事故处理条例》规定处理。

第二十三条 当事人已经向法院提起诉讼的，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。

第二十四条 当事人自行协商达成协议、调委会或者卫生行政主管部门调解达成协议、人民法院作出生效裁判文书的，医患双方应当按照协议或者人民法院作出的生效裁判文书履行。

## 第五章 罚则

第二十五条 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。

第二十六条 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。

第二十七条 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）不负责任延误危急患者的抢救和治疗的；
- （四）隐匿、伪造或者擅自销毁医学文书及有关资料的。

第二十八条 患方有本办法第十六条行为之一的，现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。

## 第六章 附则

第二十九条 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。

第三十一条 本办法自2009年12月1日起施行。

说明:本库所有资料均来源于网络、报刊等公开媒体, 本文仅供参考。如需引用, 请以正式文件为准。

[关于我们](#) | [联系我们](#) | [广告报价](#) | [诚聘](#) | [法律公告](#) | [建网须知](#) | [宣传先进](#) | [档案数字化](#) | [本网公告](#) | [总编辑、主编](#)

京ICP证080276号 | 网上传播视听节目许可证(0108276) | 互联网新闻信息服务许可证(1012006040)

中国法院国际互联网站版权所有, 未经协议授权, 禁止下载使用或建立镜像

Copyright © 2002-2010 by ChinaCourt.org All rights reserved.

Reproduction in whole or in part without permission is prohibited