

【发布单位】 厦门市人民政府
【发布文号】 厦府办〔2009〕232号
【发布日期】 2009-09-19
【生效日期】 2009-12-01
【失效日期】 -----
【所属类别】 政策参考
【文件来源】 [厦门市人民政府](#)

厦门市人民政府办公厅关于印发 厦门市医患纠纷处置暂行办法的 通知

(厦府办〔2009〕232号)

各区人民政府，市直各委、办、局：

《厦门市医患纠纷处置暂行办法》已经市政府研究同意，现印发给你们，请认真贯彻执行。

厦门市人民政府办公厅

二〇〇九年九月十九日

(此件主动公开)

厦门市医患纠纷处置暂行办法

第一条 为了有效处置医患纠纷，依法维护患者、医疗机构及其医务人员的合法权益，保证正常医疗工作秩序，维护社会稳定，根据

《[中华人民共和国治安管理处罚法](#)》、《医疗事故处理条例》、《企业事业单位内部治安保卫条例》以及卫生部、公安部《关于加强医疗机构治安管理维护正常诊疗秩序的通告》等法律、法规规定和省政府的相关工作要求，结合本市实际情况，制定本办法。

第二条 本办法所称医患纠纷，是指医患双方当事人对医疗机构及其医务人员的检查、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 本市各级各类医疗机构与患者或者患者家属形成的各类医患纠纷的调解处置，适用本办法。

医疗事故的处理按照《医疗事故处理条例》（国务院令351号）的规定执行。

第四条 医患纠纷的处置应当坚持以人为本、依法依规，遵循客观、公正、及时、便民的原则，做到事实清楚，定性准确、责任明确、处理恰当。

第五条 市区政府不断完善医患纠纷引发群体性事件的应急处置工作机制，组织综治、卫生、公安、司法、保险、街（镇）及社区居（村）委会等相关部门和单位召开协调处置医患纠纷的联席会议，组织有关部门依法履行职责，积极处置重大医患纠纷引发的群体性事件。

卫生行政部门应当依法履行对医疗机构的监督管理职责，强化医疗机构的依法、规范、文明执业，加强医疗质量管理和医德医风建设，保障医疗安全，并指导、监督医疗机构做

好医患纠纷的防范与处置工作，并负责协调处置医患纠纷的联席会议的日常工作。

司法行政部门应当依法加强对医患纠纷调解工作管理和指导。

公安部门应当加强对医疗场所的治安管理，依法处理扰乱医疗秩序的行为。

保险监督管理机构应当依法加强对医疗责任保险工作的监督管理。

民政部门应当制定相关的医疗救助办法，对经济特别困难的患者，在医患纠纷处置赔付之后，视情况实施医疗救助。

街（镇）及社区居（村）委会协助做好有关法律宣传、调解、疏导和救济等相关工作，引导当事人依法依规解决争议，共同维护治安秩序和社会稳定。

新闻机构应当遵守有关法律、法规规定，恪守职业道德，客观公正地报道医患纠纷，正确引导社会舆论。

第六条 司法行政部门会同卫生行政部门指导建立医疗机构人民调解委员会，加强对主要医疗机构所在地的街（镇）人民调解委员会指导，建立市、区医患纠纷调解委员会，进一步健全医患纠纷调解组织网络，积极参与医患纠纷化解工作；统一建立法学和医学专家咨询委员会，为疑难复杂医患纠纷的调解提供有关专业意见；建立医患纠纷调解工作指导小组和医患纠纷调解联络员制度，建立健全医患纠纷调解协调配合机制。

第七条 市、区医患纠纷调解委员会，由市、区司法行政部门主管。医患纠纷调解委员会由具备法学、医学等专业知识的人员担任专职调解员，适合从事人民调解工作的退休医生、法官及市人大代表、政协委员、行风评议员可担任兼职调解员。

医患纠纷调解委员会履行下列职责：

（一）受理调解重大疑难医患纠纷：市医患纠纷调解委员会负责受理市属（管）医疗机构与患者之间的纠纷；区医患纠纷调解委员会负责受理区属（管）医疗机构与患者之间的纠纷；

（二）排查医患纠纷，开展纠纷预防工作；

（三）通过调解工作宣传法律、法规、规章和医学知识，引导医患双方当事人依据事实和法律公平解决纠纷；

（四）向患者及其家属或者医疗机构提供医患纠纷调解咨询和服务；

（五）向医疗机构提出防范医患纠纷的意见、建议；

（六）向政府有关部门报告医患纠纷和调解工作的情况。

第八条 医患纠纷调解委员会调解医患纠纷不收取费用，其工作经费和调解员的补贴费用由财政予以保障。

第九条 医患纠纷调解委员会根据人民调

解的法律法规，参照人民调解工作规范，建立健全工作制度，规范工作流程，其组织和具体工作办法由市司法行政部门另行制定。

第十条 本市建立医疗责任保险制度。市卫生行政部门组织全市各级公立医疗机构按照规定参加医疗责任保险，其他医疗机构可自愿参加医疗责任保险。

建立医疗责任险为主，同时投保医疗意外险、医疗机构财产险和公众责任险等险种的多险合一的保险机制。

第十一条 市卫生行政部门组织投保医院通过招投标或其他法定方式确定承保医疗责任保险的保险公司。医疗责任保险承保公司在保险合同的范围内，承担医疗机构因医患纠纷发生的赔偿。

第十二条 参保医疗机构的保险费用从业务费中列支，按规定计入医疗机构成本。医疗机构不得因参加医疗责任保险而提高现有收费标准或者变相增加患者负担。

第十三条 发生医患纠纷后，索赔金额三级医疗机构在1.5万元以下，二级医疗机构在1万元以下，其他医疗机构在5千元以下的，可以由医疗机构与患者或者患者家属协商解决，在赔偿限额范围内，医疗机构和承保公司共同分担赔偿费用，分担比例由双方协定，但应以医疗机构为主。

索赔金额超出上述规定的，医患双方当事人应向市（区）医患纠纷调解组织申请调解，也可依据《医疗事故处理条例》的有关规定申请处理。

对于索赔金额超过12万元的（含12万元），应当先行医疗事故技术鉴定，并依据《医疗事故处理条例》的有关赔偿标准和鉴定结论进行调解。

第十四条 医疗机构应当成立医患纠纷处置工作领导小组，设立专门的投诉、纠纷接待室和协商谈判场所，指定专人专门负责处理各类医患纠纷，制定完善的医患纠纷处置工作预案并报卫生行政主管部门、司法行政部门和公安部门备案。

第十五条 发生医患纠纷后，医疗机构应当按照下列程序处置：

（一）根据医院医患纠纷处置预案的规定，及时组织开展调查、核实或请专家会诊，分析发生医患纠纷的原因，耐心听取患方反映的意见、诉求，将院方意见告知患者或者患者家属，并报所在地卫生行政部门；

（二）在医患双方当事人共同在场的情况下，按《医疗事故处理条例》的有关规定复印、封存相关病历资料、封存现场实物等；

（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，医患双方当事人不能确定死因或对死因有异议的，医疗机构应当书面告知患者近亲属有申请尸检的权利，并告知相关程序；

（四）告知患者或者患者家属有关医患纠纷处置的方法和程序，答复患者或者患者家属的咨询和疑问；

（五）处置完毕后，向主管卫生行政部门

提交医患纠纷处置报告，如实反映医患纠纷的发生经过及处置情况。

第十六条 医患双方向医疗机构人民调解委员会或医疗机构所在街（镇）人民调解委员会或医患纠纷调解委员会申请调解的，对于当事人符合受理条件的，应当予以受理；医患双方当事人已经向人民法院提起诉讼的，调解委员会不再受理其调解申请。

调解组织应当自受理调解开始之日起1个月内调结。医患双方当事人同意延期的，可以再延期1个月。调解到期仍未达成调解协议的，视为调解不成，医患双方当事人依法向人民法院提起诉讼。

第十七条 经调解解决的医患纠纷，按照医患双方当事人要求，制作书面调解协议。医患双方当事人应当自觉遵守并履行调解协议。经调解应由医疗机构承担赔偿责任的，依照保险责任条款，由医疗责任保险承保公司负责赔偿。