

宁国市人民政府  
关于印发《宁国市医疗纠纷预防和处理  
办法》的通知

宁政规〔2024〕1号

各乡、镇人民政府、街道办事处，市政府各部门、各直属机构、各派出机构：

《宁国市医疗纠纷预防和处理办法》已经市十七届人民政府第43次常务会议研究通过，现予以印发，请遵照执行。

宁国市人民政府

2024年2月22日

（此件公开发布）

# 宁国市医疗纠纷预防和处理办法

## 第一章 总 则

第一条 为有效预防和妥善处理医疗纠纷，保护医患双方合法权益，保障医疗安全，维护医疗秩序，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》《医疗纠纷预防和处理条例》《医疗机构管理条例》《医疗事故处理条例》等有关要求，结合我市实际，制定本办法。

第二条 本市行政区域内医疗纠纷的预防和处理，适用本办法。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。

第三条 医疗纠纷的预防和处理应当遵循预防为主、实事求是、依法处理、公平公正的原则。

第四条 市政府应当加强对医疗纠纷预防和处理工作的组织领导，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，协调解决医疗纠纷预防与处置工作中的重大问题。

第五条 卫生健康行政部门应当加强对医疗机构的监督管理，督促引导医患双方依法解决医疗纠纷。

司法行政部门应当加强对医疗纠纷人民调解工作的指导，组织开展医疗纠纷人民调解员培训，促进医疗纠纷调解工作规范化

建设。

公安机关应当加强对医疗机构内部治安保卫工作的监督和指导，依法维护医疗机构的治安秩序，及时查处侵害患者、医务人员合法权益以及扰乱医疗秩序等违法犯罪行为。

财政、民政、信访等部门应当依照各自职责做好医疗纠纷预防和处理的有关工作。

患方所在单位和居住地乡、镇人民政府（街道办事处）、村（居）民委员会，应当配合做好医疗纠纷的处置工作。

**第六条** 新闻媒体应当加强卫生法律、法规和医疗卫生常识的宣传。在报道医疗纠纷时，应当遵守有关法律、法规的规定，恪守职业道德，做到客观公正。

**第七条** 设立医疗纠纷人民调解委员会（以下简称医调委），医调委应当聘任一定数量的具有专业知识且热心调解工作的人员担任专（兼）职医疗纠纷人民调解员，调解医疗纠纷不得收取费用。按照国家和省有关规定，适当安排医调委工作补助经费和人民调解员补贴经费。

医疗纠纷人民调解员由医调委委员和聘任的人员担任。医疗纠纷人民调解员应当为人公道、品行良好，具有医疗、法律、保险专业知识和调解工作经验，并热心人民调解工作。

## **第二章 医疗纠纷预防**

第八条 医疗机构及其医务人员应当遵守医疗卫生法律、法规、规章和诊疗相关规范，恪守医疗服务职业道德，以患者为中心，关心关爱患者。

医疗机构应当对其医务人员进行医疗卫生法律、法规、规章和诊疗相关规范培训，并加强职业道德教育。

第九条 医疗机构应当建立健全医疗质量监控评价制度、医疗安全责任制、医患沟通制度、投诉接待制度等，明确各部门的医疗安全责任和医疗纠纷预防、处理职责，加强对诊断、治疗、药事、检查等工作的规范化管理，及时消除医疗风险，设置统一的投诉管理部门，对患方在诊疗过程中提出的咨询、意见和建议，应当耐心解释并妥善处理。

第十条 医务人员在诊疗活动中应当向患者说明病情和医疗措施。需要实施手术，或者开展临床试验等存在一定危险性、可能产生不良后果的特殊检查、特殊治疗的，医务人员应当及时向患者说明医疗风险、替代医疗方案等情况，并取得其书面同意；在患者处于昏迷等无法自主作出决定的状态或者病情不宜向患者说明等情形下，应当向患者的近亲属说明，并取得其书面同意。

紧急情况下不能取得患者或者其近亲属意见的，经医疗机构负责人或者授权的负责人批准，可以立即实施相应的医疗措施。

第十一条 医疗机构及其医务人员应当按照规定填写并妥

善保管病历资料。因紧急抢救未能及时填写病历的，医务人员应当在抢救结束后 6 小时内据实补记，并加以注明。

任何单位和个人不得篡改、伪造、隐匿、毁灭或者抢夺病历资料。

患者有权查阅、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、病理资料、护理记录、医疗费用以及国家、省卫生健康行政部门规定的其他属于病历的全部资料。

患者要求复制病历资料的，医疗机构应当提供复制服务，并在复制的病历资料上加盖证明印记。复制病历资料时，应当有患者或者其近亲属在场。

患者死亡的，其近亲属可以依照本条例的规定，查阅、复制病历资料。

**第十二条** 全市二级及以上医疗机构、基层医疗机构、其他民营医院和门诊部、诊所应当按照有关规定参加医疗责任保险。

**第十三条** 卫生健康行政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，督促医疗机构落实医疗质量安全管理制

**第十四条** 患者应当遵守医疗秩序和医疗机构有关就诊、治疗、检查的规定，如实提供与病情有关的信息，配合医务人员开

展诊疗活动。

### 第三章 医疗纠纷处理

第十五条 发生医疗纠纷，医患双方可以通过以下途径解决：

- （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。

第十六条 发生医疗纠纷，医疗机构应当告知患方以下事项：

- （一）解决医疗纠纷的合法途径；
- （二）有关病历资料、现场实物封存和启封的规定；
- （三）有关病历资料查阅、复制的规定。

患者死亡的，还应当告知其近亲属有关尸检的规定。

第十七条 医患双方选择协商解决医疗纠纷的，应在专门场所协商，坚持自愿、合法、平等的原则，文明、理性表达意见和要求。人数较多的应当推举代表进行协商，每方代表人数不超过5人。

医患双方经协商达成一致的，应当签署书面和解协议书。

第十八条 医患双方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。

当事人已经向人民法院提起诉讼并且已被受理，或者已经申请卫生健康行政部门调解并且已被受理的，医调委不予受理；已经受理的，终止调解。

第十九条 医调委应当自受理之日起 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。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。

第二十条 医患双方经人民调解达成一致的，医调委应当制作调解协议书。调解协议书经医患双方签字或者盖章，人民调解员签字并加盖宁国市医疗纠纷人民调解委员会印章后生效。

达成调解协议的，医调委应当告知医患双方可以依法向人民法院申请司法确认。

第二十一条 医患双方申请医疗纠纷行政调解的，由医患双方共同向医疗机构所在地的卫生健康行政部门提出申请；一方申请调解的，卫生健康行政部门在征得另一方同意后进行调整。

卫生健康行政部门应当自收到申请之日起 5 个工作日内作出是否受理的决定。当事人已经向人民法院提起诉讼并且已被受

理，或者已经申请医疗纠纷人民调解委员会调解并且已被受理的，卫生健康行政部门不予受理；已经受理的，终止调解。

**第二十二条** 卫生健康行政部门应当自受理之日起 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。

医患双方经卫生健康行政部门调解达成一致的，应当签署调解协议书。

**第二十三条** 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。

**第二十四条** 医疗纠纷调解，患方索赔金额在 1 万元（含 1 万元）以内的，可以由医疗机构与患方自行协商处理，如需医调委参与的，医调委要积极配合；患方索赔金额在 1 万元以上、10 万元以内的，可选择医调委处理或直接向人民法院提起诉讼；索赔金额在 10 万元（含 10 万元）以上的，应当先进行医疗事故技术鉴定或司法鉴定，明确责任后再进行调解或向人民法院提起诉讼。

**第二十五条** 发生重大医疗纠纷的，医疗机构应当按照规定向市卫生健康行政部门报告。卫生健康行政部门接到报告后，应当及时了解掌握情况，引导医患双方通过合法途径解决纠纷。

第二十六条 医疗纠纷中影响正常医疗秩序的，发生涉嫌违反治安管理行为或者犯罪行为的，医疗机构应当立即向市公安机关报案。公安机关应当及时采取措施，依法处置，维护医疗秩序。

#### 第四章 附 则

第二十七条 医疗机构及其医务人员在执业过程中产生的法律责任依照相关法律法规的规定处理。

第二十八条 本办法所称医疗机构，是指依照国务院《医疗机构管理条例》取得医疗机构执业许可证的机构。

本办法所称患方，是指包括患者、患者近亲属、患者代理人。

第二十九条 本办法自发布之日起施行，有效期 5 年。