

贵州省人民政府令

第 208 号

《贵州省医疗纠纷预防和处理办法》已经 2022 年 2 月 28 日省人民政府第 106 次常务会议审议通过，现予公布，自 2022 年 5 月 1 日起施行。

省 长

A large, stylized red ink signature in cursive script, reading '李柏华' (Li Baohua).

2022 年 3 月 12 日

贵州省医疗纠纷预防和处理办法

第一条 为了有效预防和妥善处理医疗纠纷，保护医患双方合法权益，维护医疗秩序，保障医疗安全，根据《中华人民共和国基本医疗卫生与健康促进法》《医疗纠纷预防和处理条例》《医疗事故处理条例》等法律、法规，结合本省实际，制定本办法。

第二条 本省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，坚持以人为本、预防为主，公平、公正、及时、便民的原则，实事求是、依法处理。

第四条 县级以上人民政府应当加强对医疗纠纷预防和处理领导、协调，将其纳入社会治安综合治理体系，建立部门分工协作机制，督促有关部门依法履行职责。

乡镇人民政府（街道办事处）应当在职责范围内做好医疗纠纷预防和处理工作。

第五条 县级以上人民政府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，督促提高医疗服务质量、保障医疗安全，指导、监督医疗机构做好医疗纠纷预防和处理工作，

引导医患双方依法解决医疗纠纷。

县级以上人民政府司法行政部门负责指导医疗纠纷人民调解工作，促进医疗纠纷人民调解委员会的规范化、专业化建设。

县级以上人民政府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。

县级以上人民政府医疗保障部门应当指导、规范医疗机构医保结算行为，加强医保结算信息系统的维护和监管，建立健全及时拨付机制，预防、减少因结算不当而产生的纠纷。

县级以上人民政府财政、民政等部门按照各自职责做好医疗纠纷预防和处理的有关工作。

第六条 医院协会、医师协会等医疗类社会组织应当加强行业自律，引导、促进医疗机构及其医务人员加强医德医风建设，提升医务人员职业道德和业务能力，提高医疗服务水平和质量。

第七条 卫生健康等部门、医疗机构和报刊、广播、电视、互联网等新闻媒体，应当加强医疗卫生管理法律、法规宣传，普及医疗卫生常识，引导公众理性对待医疗风险，倡导文明、和谐、互信的医患关系。

新闻媒体在报道医疗纠纷时应当遵守法律、法规，恪守职业道德，客观公正报道，正确引导社会舆论。

第八条 医疗机构及其医务人员应当坚持人民至上、生命至上，以患者为中心，加强人文关怀，弘扬敬佑生命、救死扶伤、

甘于奉献、大爱无疆的职业精神，恪守职业道德，严格遵守医疗卫生法律、法规、规章和诊疗相关规范，提高诊疗水平。

医疗机构应当加强对医务人员从业行为的监督管理，定期开展培训，加强职业道德教育。

第九条 医疗机构应当制定并实施医疗质量安全管理制
度，设置医疗服务质量管理部门或者配备专（兼）职人员，加强对诊疗活动的规范化管理，优化服务流程，提高服务水平。

医疗机构应当加强医疗风险管理，完善医疗风险的识别、评估和防控措施，定期检查措施落实情况，及时消除隐患。

医疗机构应当提高应对各类突发事件的医疗救治能力，根据不同患者的就医需求进行全力救治。对未成年人、老年人、残疾人、孕期和哺乳期的妇女等予以优先救治。对需要紧急救治的患者，应当采取紧急措施进行救治，不得拒绝急救处置。

第十条 医疗机构及其医务人员在诊疗活动中不得有下列行为：

- （一）超出执业范围实施诊疗行为；
- （二）违反诊疗规范实施不必要的检查和治疗；
- （三）违法违规使用诊疗技术、药品、医疗器械、消毒药剂、血液等；
- （四）隐瞒、误导或者夸大病情；
- （五）遗失、伪造、篡改或者违法销毁病历资料；
- （六）隐匿或者拒绝提供与纠纷有关的病历资料；

(七) 收受患者及其亲属财物，或者利用职务之便牟取其他不正当利益；

(八) 泄露患者隐私和个人信息；

(九) 出具虚假医学证明文件，或者未经亲自诊查、调查，签署诊断、治疗、流行病学等证明文件或者有关出生、死亡等证明文件；

(十) 法律、法规和诊疗规范禁止的其他行为。

第十一条 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、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，并取得其明确同意；不能或不适宜向患者说明的，应当向患者的近亲属说明，并取得其明确同意。

因抢救生命垂危的患者等紧急情况，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。

第十二条 患者应当遵守下列规定：

(一) 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；

(二) 按照规定支付医疗费用；

(三) 对医疗行为有异议的，依法表达意见和诉求；

(四) 在突发公共卫生事件中需要接受隔离治疗、医学观察等措施的，应当予以配合；

(五) 法律、法规规定的其他情形。

第十三条 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、医疗费用以及国务院卫生健康主管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。医疗机构应患者的要求为其复制病历资料，可以收取工本费，收费标准应当公开。

患者死亡的，其近亲属可以依照国家有关规定查阅、复制病历资料。

第十四条 医疗机构应当建立健全医患沟通机制，对患者在治疗过程中提出的咨询、意见和建议，应当耐心解释、说明，并按照规定进行处理；对患者就诊疗行为提出的疑问，应当及时予以核实、自查，并指定有关人员与患者或者其近亲属沟通，如实说明情况。

第十五条 医疗机构应当建立健全投诉接待制度，设置统一的投诉管理部门或者配备专（兼）职人员，在医疗机构显著位置和设有门户网站公布医疗纠纷解决途径、程序和联系方式等，方便患者投诉、咨询。

第十六条 医疗机构应当制定医疗纠纷应急处置预案，明确

应急处置预案启动条件、责任部门、责任人员、处置措施、处置时限和责任规定等内容。

第十七条 县级以上人民政府卫生健康主管部门应当加强对医疗机构落实医疗质量安全管理制度的日常监督管理，组织开展医疗质量安全评估，分析医疗质量安全信息，针对发现的风险，制定防范措施，督促医疗机构整改落实。

第十八条 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。

第十九条 发生医疗纠纷，医疗机构应当告知患者或者其近亲属下列事项：

- (一) 医疗纠纷的处理途径、方法和程序；
- (二) 有关病历资料查阅、复制的规定；
- (三) 有关病历资料、现场实物封存和启封的规定。

患者死亡的，还应当告知其近亲属有关尸检和尸体处置的规定。

第二十条 任何组织和个人不得实施下列行为：

- (一) 通过侮辱、诽谤、威胁、殴打等方式侵犯医务人员人

格尊严、人身安全或者以不准离开工作场所等方式非法限制医务人员人身自由；

(二) 在医疗机构违规停放尸体、私设灵堂、摆放花圈、焚烧纸钱、悬挂横幅、堵塞大门或者以其他方式扰乱医疗秩序；

(三) 非法携带枪支、弹药、管制刀具或者爆炸性、放射性、毒害性、腐蚀性等危险物品进入医疗机构；

(四) 教唆、帮助他人实施针对医疗机构或者医务人员的违法犯罪行为，或者以受他人委托处理医疗纠纷为名实施敲诈勒索、寻衅滋事等行为；

(五) 通过自媒体等媒介歪曲事实、传播不实言论等，造谣、中伤医疗机构及其医务人员；

(六) 法律、法规规定不得实施的其他行为。

第二十一条 发生重大医疗纠纷的，医疗机构应当按照规定向所在地县级以上人民政府卫生健康主管部门报告。卫生健康主管部门接到报告后，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。

第二十二条 医患双方选择协商解决医疗纠纷的，应当在专门场所协商，不得影响正常医疗秩序。医患双方人数较多的，应当推举代表进行协商，每方代表人数不超过5人。

协商确定赔付金额应当以事实为依据，防止畸高或者畸低。

医患双方经协商达成一致的，应当签署书面和解协议书。

第二十三条 医患双方分歧较大或者患方索赔数额较高的，

鼓励双方通过人民调解途径解决。

申请医疗纠纷人民调解的，由医患双方共同向医疗纠纷人民调解委员会提出；一方申请调解的，医疗纠纷人民调解委员会在征得另一方同意后进行调整；医疗纠纷人民调解委员会也可以主动调解，当事人一方明确拒绝调解的，不得调解。

医疗纠纷人民调解委员会调解医疗纠纷，不得收取费用。

第二十四条 医患双方申请医疗纠纷行政调解的，应当向医疗纠纷发生地县级人民政府卫生健康主管部门提出申请，卫生健康主管部门应当依法办理。

第二十五条 发生医疗纠纷，当事人协商、调解不成的，可以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。

第二十六条 县级以上人民政府卫生健康主管部门和其他有关部门及其工作人员在医疗纠纷预防和处理工作中，不履行职责或者滥用职权、玩忽职守、徇私舞弊的，由上级人民政府卫生健康等有关部门或者监察机关责令改正；依法对直接负责的主管人员和其他直接责任人员给予处分；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

第二十七条 医疗机构及其医务人员违反本办法规定，由县级以上人民政府卫生健康主管部门依照有关法律、法规、规章予以处罚。

第二十八条 任何组织和个人违反本办法第二十条规定，构

成违反治安管理行为的，由公安机关依照《中华人民共和国治安管理处罚法》给予治安管理处罚；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

第二十九条 违反本办法规定的行为，法律、法规、规章有处罚规定的，从其规定。

第三十条 本办法自 2022 年 5 月 1 日起施行。

分送：各市、自治州人民政府，各县（市、区、特区）人民政府，省政府各部门、各直属机构。
省纪委省监委，省委各部门，省军区，武警贵州省总队。
省人大常委会办公厅，省政协办公厅，省法院，省检察院。
各民主党派省委，省工商联。

贵州省人民政府办公厅

2022 年 3 月 16 日印发

共印 930 份，其中电子公文 819 份