

山东省卫生健康委员会
中共山东省委宣传部
中共山东省委政法委员会
山东省高级人民法院
山东省人民检察院
山东省公安厅
山东省司法厅
山东省财政厅
山东省医疗保障局
山东省信访局
中国银行保险监督管理委员会山东监管局

文件

鲁卫医字〔2020〕17号

关于进一步做好新形势下医疗纠纷 综合处置工作的意见

各市卫生健康委、宣传部、政法委、法院、检察院、公安局、司法局、财政局、医保局、信访局、银保监分局，委属（管）医疗机构：

2017年，原省卫生计生委等14部门联合印发《关于做好新

形势下医疗纠纷综合处置工作的意见》（鲁卫发〔2017〕29号），对健全完善医疗纠纷预防化解工作体系，构建和谐稳定医患关系发挥了重要作用。近期，《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》《医疗机构投诉管理办法》等相继出台，为进一步贯彻国家相关法律法规，结合我省实际，现就进一步做好新形势下医疗纠纷综合处置工作提出如下意见。

一、基本原则

按照“预防化解结合、多方衔接联动”的基本原则，坚持“系统治理、依法治理、综合治理、源头治理”的工作思路，健全完善医疗纠纷多元化解长效机制，强化属地和主管部门管理责任，加强部门协调联动，畅通医疗纠纷化解渠道，规范处理流程，依法打击医闹，制止伤医行为，维护医患双方合法权益。

二、工作措施

（一）完善纠纷预防机制

1. **强化源头预防。**固化疫情防控期间工作经验，推进互联网+医疗服务，二级以上医院全面推开预约诊疗，三级医院预约诊疗率达到75%以上，减少患者院内停留时间。进一步加强医疗质量安全管理，严格执行医疗质量安全核心制度，持续改善医疗服务，提升群众就诊体验。（责任单位：省卫生健康委。完成时限：长期任务，年底前取得阶段性成果。）

2. **开展医疗机构安全检查。**二级以上医疗机构建立安全检查制度，根据需要在医院入口处或重点区域入口处进行安全检查，严防管制器具、易燃易爆等禁限物品进入医院。拒不接受安

检的，医院可拒绝其进入。医院应当为急危重症患者设置安全检查绿色通道，因身体或其他特殊原因不适宜接受设备安全检查的，应进行人工检查。（责任单位：省卫生健康委、省公安厅。完成时限：年底前开展试点，2021年在三级医院、2022年在二级医院全面推开。）

3. **加强投诉管理。**健全投诉管理体系，二级以上医疗机构设立投诉管理部门，建立三级投诉管理体系，实行“首诉负责制”。医疗机构应公开投诉处理流程，联系方式等信息，明确调查反馈时限。投诉处理应注重人文关怀，加强医患沟通，反馈率达到100%。定期梳理、分析投诉信息，与医疗质量管理、服务改进相结合，及时改进薄弱环节。卫生健康行政部门强化对医疗机构投诉管理工作的监督指导，定期调度通报工作情况。（责任单位：省卫生健康委。完成时限：2020年底前二级以上医院全部设立投诉管理部门，投诉反馈率达到100%。）

4. **排查纠纷风险点。**医疗机构主动对涉医投诉、医疗纠纷处理情况进行排查，对重点事件重点办理。信访部门要引导反复上访、缠访闹访的当事人选择法定处理程序，依法终结。公安机关要定期联合相关部门走访医疗机构开展线索摸排，对多次反映诉求且有过激行为或扬言伤医等有较高安全风险的人员，由公安机关约谈或训诫。（责任单位：省信访局、省公安厅、省卫生健康委。完成时限：长期任务。）

（二）健全纠纷化解机制

5. **依法处置医疗纠纷。**推动完善院内调解、人民调解、行

政调解、司法调解相结合的医疗纠纷综合调解体系。医疗机构应及时告知患方医疗纠纷合法处理途径，引导患者采取合理合法合规渠道处置纠纷。倡导“有纠纷找医调委、要赔偿找保险公司”的医疗纠纷处理导向。医疗机构不得“花钱买平安”、“妥协换和谐”、“赔钱求解决”。患方所在单位和所在地县（市、区）、乡镇人民政府（街道办事处）、村（居）民委员会要积极配合做好依法处置工作。（责任单位：省司法厅、省卫生健康委，山东银保监局配合。完成时限：长期任务。）

6. 发挥人民调解组织作用。司法行政部门要加强对医疗纠纷人民调解委员会（以下简称医调委）的指导，充实调解人员，加大培训力度，提升工作能力。各市、县（市、区）医调委主动受理医疗纠纷调解申请，坚持自愿、合法、平等原则，引导医患双方按照法律、法规规定解决纠纷，提高纠纷调解率，发挥人民调解在解决医疗纠纷中的重要作用。各级医调委的工作经费和人民调解员的补贴费用由同级政府予以保障。（责任单位：省司法厅，省财政厅、省卫生健康委配合。完成时限：长期任务。）

7. 科学组织专业鉴定。医患双方需要进行医疗损害鉴定的，由双方共同委托医学会或司法鉴定机构按照规定程序组织鉴定，也可经医患双方同意，由医疗纠纷人民调解委员会委托鉴定。根据医患双方意愿，可以邀请法律工作者进行第三方见证，提高鉴定公信力。医患双方对医疗纠纷有医疗事故争议的，应申请医疗事故技术鉴定。医疗机构应当积极支持并配合当事人向属地县级卫生行政部门申请鉴定。（责任单位：省司法厅、省卫生健康委。

完成时限：长期任务。)

8. **完善多层次保险机制。**构建立体化保障体系，积极探索“医疗保险+商业保险”协同发展。充分发挥医疗责任保险机制在医疗纠纷处理中的第三方赔付和医疗风险分担的作用。公立医疗机构要全部参加医疗责任保险，鼓励民营医疗机构参加医疗责任保险。鼓励患者参加医疗意外险。银保监会部门要加强对承保机构的监督管理，督促做好保险理赔与人民调解的衔接，简化管理程序，提高理赔效率。(责任单位：山东银保监局、省卫生健康委、省医保局。完成时限：长期任务。)

(三) 强化应急处置机制

9. **落实医疗机构安全管理职责。**医疗机构应建立诊区管理制度，醉酒、精神或行为异常等特殊患者就诊，安排保卫人员陪诊，一旦出现突发情况立即采取果断措施。二级以上医疗机构应安装符合标准要求的监控设备，实现视频监控全覆盖。在医生值班室、护士站、门急诊室等重点部位安装“一键报警”系统，发生“医闹”扰乱医疗机构正常秩序或遇有违法犯罪行为时，医疗机构要立刻组织安保力量迅速采取措施，果断制止，先期控制，保护现场并同时向所在地公安机关报警、向卫生健康主管部门报告。(责任单位：省卫生健康委、省公安厅。完成时限：长期任务，年底前三级医院、2021年底前二级医院监控设备及一键报警系统安装全覆盖。)

10. **建立警医联动机制。**二级以上医疗机构一律作为巡逻必到点，有条件的要设立警务室；三级医院必须设立警务室。在重

要节点、敏感时期，统筹部署警力进入医院一线驻勤，强化显性用警，确保警务室有人员值守。要把医疗机构周边地区作为巡逻防控的重点区域，定期组织开展治安秩序清理整治，落实着装警力，开展巡逻、防控、处置工作。要指导医疗机构制定内部安全保卫制度，完善突发事件应急预案，提升安全防范能力，开展门急诊、儿科、产科等重点区域检查巡查和安全防范培训。（责任单位：省公安厅，省卫生健康委配合。完成时限：长期任务，年底前三级医院全部设立警务室。）

11. 强化公安打击力度。公安机关要对可能引发治安或刑事案件医疗纠纷和其他涉医安全隐患提前介入，开展预防处置。对威胁他人人身财产或公共安全，扰乱医院安全秩序的就医人员及时依法采取一切必要措施果断制止，违反《治安管理处罚法》的一律予以行政处罚，构成犯罪的迅速立案侦查。对涉医违法犯罪实行严打高压态势，结合扫黑除恶专项斗争等工作，对黑恶势力参与其中的医闹事件重点侦办查处。（责任单位：省公安厅，省卫生健康委配合。完成时限：长期任务。）

12. 加强侦、捕、诉衔接。人民检察院负责捕诉的部门要适时介入公安机关侦办的重大涉医违法犯罪案件，引导侦查取证，依法从快审查逮捕、审查起诉涉医犯罪案件。人民法院对当事人提起的医疗损害赔偿案件要依法登记立案，及时移送审理判决或进行调解。对于人民检察院提起公诉的涉医违法犯罪案件要依法从快审查判决，对于犯罪手段残忍、主观恶性、人身危险性大的被告人或者社会影响恶劣的涉医犯罪行为，要依法从严从重惩

处。对暴力杀医伤医以及在医疗机构寻衅滋事等严重危害正常医疗秩序的失信行为人员，纳入失信联合惩戒名单，实施联合惩戒。（责任单位：省法院、省检察院、省公安厅、省卫生健康委。完成时限：长期任务。）

（四）营造良好社会氛围

13. 形成尊医重医良好氛围。新闻媒体要加强对尊医、重医风气的舆论倡导，引导全社会关心、尊重医疗卫生人员宣传部门要利用疫情防治、医师节、护士节等时间节点，大力宣扬医护人员救死扶伤的感人事迹和全心全意为病人服务的高尚医德，同时加强对群众满意的名医、名科、名院以及临床一线医务人员的宣传，把群众关爱、社会认同转化为构建和谐医患关系的动力。（责任单位：省委宣传部、省卫生健康委。完成时限：长期任务。）

14. 严格涉医信息管控。新闻媒体要客观公正地报道医疗纠纷，严禁未经调查核实的虚假报道和有偿报道，严禁参与非法“医闹”，严禁恶意带个人感情色彩的片面歪曲炒作。对于新闻媒体编造、散步虚假医疗纠纷信息的，要严肃追责，有关主管部门依法给予处罚。卫生健康行政部门应当会同公安机关、新闻宣传部门，指导医疗机构制定涉医案件舆情应对及信息发布。未经允许不得随意将医疗机构监控录像提供给与案件调查无关的机构或人员，不得公开对外发布。（责任单位：省委宣传部、省卫生健康委、省公安厅。完成时限：长期任务。）

15. 树立正确就医观念。新闻媒体和相关部门要加强医疗卫生法律法规和医疗卫生常识的宣传，全面提升公众健康素养，引

导群众理性对待医疗风险，充分认识疾病发生和发展的自然规律，走出“医院包治百病”的误区，形成合理的就医预期。（责任单位：省委宣传部、省卫生健康委。完成时限：长期任务。）

三、组织保障

16. 切实加强组织领导。各级各部门要高度重视医疗纠纷处置工作，把维护正常医疗秩序作为完善立体化社会治安防控体系、维护社会治安大局稳定的重要举措来抓，确保各项措施落实到位、取得实效。要完善“平安医院”创建工作部门间协调机制，抓好工作落实。各市及各医院主管部门要充分发挥党建和行风建设主体作用，落实责任，做好医疗纠纷处置工作。（责任单位：各相关部门按照职责分工落实。）

17. 健全协调配合机制。各级卫生健康、宣传、政法委、法院、检察院、公安、司法、财政、医保、信访、银保监等部门要加强配合，形成构建和谐稳定医患关系合力。要定期召开“平安医院”创建工作会议，研究解决“平安医院”创建工作中出现的困难与问题，开展联合督导检查，建立涉医违法犯罪案件处置督办通报机制。（责任单位：各相关部门按照职责分工落实。）

18. 严格奖惩考核评价。将“平安医院”创建工作作为全省平安建设（综治工作）考评的重要内容，并将医务人员、患者对维护正常医疗秩序工作的满意度纳入“平安医院”考核评价体系。对发生“医闹”、伤医事件处置不力的单位和个人严肃追责。发生重大案事件、造成恶劣社会影响的，按照《山东省健全落实社会治安综合治理领导责任制实施办法》，对相关责任地方、部

门、单位及其领导班子、领导干部进行责任追究。（责任单位：省委政法委牵头，各相关部门配合。）

本意见自2020年9月1日起实施，有效期至2025年8月31日。《关于做好新形势下医疗纠纷综合处置工作的意见》（鲁卫发〔2017〕29号）自动废止。



山东省卫生健康委员会



中共山东省委宣传部



中共山东省委政法委员会



山东省高级人民法院



山东省人民检察院



山东省公安厅



山东省司法厅



山东省财政厅



中国银行保险监督管理委员会山东监管局



(信息公开形式：主动公开)

抄送：国家卫生健康委。

山东省卫生健康委员会办公室

2020年8月19日印发
