

# 郑州市惠济区卫生局文件

惠卫字〔2010〕83号

签发人：刘 博

---

## 惠济区医疗纠纷预防与处置预案

### 一、目的和依据

为规范我区医疗纠纷的处理工作，保护医患双方的合法权益，维护社会稳定，依据《郑州市医疗纠纷预防与处理办法》（郑政〔2010〕193号）、郑政《郑州市人民政府关于印发郑州市医疗纠纷引发突发性事件应急预案的通知》（郑政〔2009〕14号），结合我区实际，制定本预案。

### 二、组织领导

区卫生局成立惠济区医疗纠纷与处置领导小组（以下简称领导小组，成员名单见附件）作为预防处置指挥领导机构，各有关

单位为成员。领导小组办公室设在卫生局医政科，付峰兼任办公室主任。

领导小组负责对辖区医疗机构医疗纠纷预防和处置工作的组织、领导；指导、组织和监督医疗机构建立完善的医疗纠纷预防措施和处置预案；及时向上级部门汇报事件进展情况。

### **三、工作职责**

医疗机构在主要负责人的领导下，积极与患方沟通，详细讲解处理医疗事故争议的法定程序，对患方的要求进行合法、合理的详细解答，组织本医疗机构或邀请相关专家，对本次医疗纠纷争议的医疗行为在本医疗机构进行讨论分析，明确医疗机构方责任，对患方提出的问题进行沟通反馈，引导患方走司法途径依法维权，并及时将有关情况及时报告上级卫生行政部门。

医疗机构组织人员在分管领导的部署下，依法维护单位内部的治安秩序，制止发生在本单位的各种过激、违法行为，对难以制止的治安案件、涉嫌刑事犯罪案件应当立即报警，并采取措施保护现场，配合公安机关的侦查、处置工作。

### **四、医疗纠纷的预防与控制**

医务人员应严格遵守相关法律、法规、诊疗护理常规，恪守医疗服务职业道德和劳动纪律。

医疗机构设置专人和部门进行医疗纠纷协调工作，并在醒目

位置公布受理医疗纠纷投诉的部门、地点、电话。从事调解的人员应熟悉处置医疗纠纷有关的法律法规，保证患者投诉渠道畅通，及时解决医患纠纷。

医疗机构应妥善保管病历资料，不得发生丢失、缺页；严禁在发生医疗纠纷后涂改、伪造、隐匿、销毁病历资料；严防病案遗失或被抢夺、偷窃。

发生或者发现医疗过失行为，医疗机构及其医务人员应当立即采取有效措施，避免或者减轻对患者身体健康的损害，防止损害扩大，严禁推卸责任。

发生医疗纠纷时，相关病历资料及实物应在医患双方在场的情况下封存和启封。

医疗机构负责人应及时报告医疗纠纷引发的事件起因、具体经过、相关性质、波及范围、危害程度、事态评估、控制措施等。

任何单位和个人未经许可不得擅自对外发表意见和接受媒体采访。

## **五、医疗纠纷的分级与处置**

### **1、一般事件（IV级）**

事件参与人数在9人以下。

由医疗机构负责人任总指挥，根据具体情况，进行现场处置。

### **2、较大事件（III级）**

事件参与人数 10—49 人。有损坏医疗机构财产或危及人身安全的行为，且医疗机构不能控制局面。由区卫生局分管局长（或其指派人员）任总指挥，根据实际需要，组织、协调有关单位按职责参与现场应急处置。

### **3、重大事件（Ⅱ级）和特别重大事件（Ⅰ级）**

Ⅱ级：事件参与人数 50—99 人，有严重损坏医院财产或危及人身安全的行为，且医院不能控制局面。

Ⅰ级：事件参与人数 100 人以上，有严重损坏医院财产或危及人身安全的行为，且医院难以控制局面、事态有扩大趋势。

领导小组积极配合市医疗纠纷突发事件应急处理领导小组，认真做好有关应急处置工作。

## **六、具体要求**

《郑州市医疗纠纷预防与处理办法》（郑政〔2010〕193号）已于 2010 年 11 月 1 日起执行，按照办法要求赔偿金额超过 5000 元的，必须经医调委调解后方能支付。辖区各医院制定切合自身实际的医疗纠纷预防与处置预案。

贯彻实施《企事业单位内部治安保卫条例》及《公安机关监督检查企业事业单位内部治安保卫工作规定》，并以此为契机，医疗机构与辖区公安派出所加强协作，建立联络机制，定期沟通情况，提高医疗机构治安防范控制能力。

各单位要通过各种形式进行《办法》的全员培训学习，使所有职工都能够熟悉医疗纠纷预防与处置有关法律、法规，了解医疗纠纷第三方调解机制的有关内容、程序等，进一步提高医疗风险防范意识。各单位医疗纠纷投诉管理部门的工作人员要熟练掌握《办法》并引导患者合理合法处置医疗纠纷，切实维护医疗秩序，确保医疗安全。

附件：惠济区医疗纠纷预防与处置领导小组

二〇一〇年十二月八日

附件：

## 惠济区医疗纠纷预防与处置领导小组

组 长：刘 博（区卫生局局长）

副组长：张凯斌（区卫生局局长）

胡玉杰（区卫生局局长）

王自欣（区卫生局纪检书记）

成 员：李前军（区人民医院院长）

竹保国（古荥镇卫生院院长）

崔喜军（新城路社区卫生服务中心主任）

王子明（花园口镇卫生院院长）

傅 峰（区卫生局医政科长）

领导小组下设办公室，办公室设在区卫生局，王自欣同志兼任办公室主任，傅峰兼任办公室副主任。

主题词：医疗纠纷 处置预案

---

郑州市惠济区卫生局办公室

2010年12月8日印发

---