

# 郑州市人民政府文件

郑政〔2009〕14号

---

## 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

各县(市)、区人民政府,市人民政府有关部门,各有关单位:

《郑州市医疗纠纷引发的突发性事件应急预案》已经市政府同意,现印发给你们,望认真贯彻执行。



# 郑州市医疗纠纷引发突发性事件 应急预案

## 1. 总则

### 1.1 编制目的

为指导和规范我市关于医疗纠纷引发的突发性事件的应急处理工作,保护医患双方的合法权益,维护社会稳定,结合实际,制定本预案。

### 1.2 编制依据

《中华人民共和国治安管理处罚法》、《企事业单位内部治安保卫条例》、《医疗事故处理条例》、《卫生部、公安部关于维护医疗机构正常医疗秩序的通告》(卫通[2001]12号)、《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知》(卫医发[2001]216号)、《郑州市人民政府突发公共事件总体应急预案》。

### 1.3 工作原则

#### 1.3.1 统一领导、分级负责

根据医疗纠纷引发的突发性事件的范围、性质、危害程度和所需动用资源,实行统一领导,分级负责、分级响应。

#### 1.3.2 依法规范、措施果断

按照相关法律、法规和规章的规定,对医疗纠纷引发的突发性事件快速反应,对职业医闹行为坚决打击。

### 1.3.3 公平、公正

公平、公正地处理医疗纠纷引发的突发性事件,保护医患双方的合法权益。

### 1.3.4 疏导教育、防止激化

努力避免矛盾激化,积极引导当事人依法维权。

## 1.4 适用范围

本预案适用于我市辖区内由医疗纠纷引发的突发性事件,危害医院财产和医务人员、患者人身安全及破坏医疗秩序、社会稳定的行为,重大的医院治安事件。

## 2. 应急组织机构及职责

### 2.1 应急处置指挥领导机构

市政府成立郑州市医疗纠纷突发事件应急处置领导小组(以下简称市领导小组,成员单位及人员组成见附件1)作为应急处置指挥领导机构,各有关单位为成员单位。领导小组办公室设在市卫生局,市卫生局主管局长兼任办公室主任。

### 2.2 职责

#### 2.2.1 市领导小组职责

按照“属地管理、分级响应”的原则,负责对全市医疗机构(重点是市属医疗机构)医疗纠纷突发事件处置工作的组织、领导;指

导、组织和监督医疗机构建立完善医疗纠纷突发事件的预防措施和处置预案；协调有关部门在职责范围内依法处置医疗纠纷突发事件。

### 2.2.2 市领导小组办公室职责

根据需要,建议市领导小组是否启动医疗纠纷突发事件应急处置预案,协调各成员单位的应急处置工作;及时向市领导小组报告,向有关部门通报事件处置进展情况;定期召开成员单位联席会议。

### 2.2.3 市领导小组成员单位职责

2.2.3.1 卫生行政部门职责:强化对医疗机构的指导和监管,强化医患沟通,不断提高医疗服务质量;建立健全医疗纠纷责任追究制,对管理不力、事故频发甚至引发群体性事件的医疗机构,要追究该医疗机构相关领导和直接责任人的责任;接到医疗机构医疗纠纷突发事件报告后,负责指导、协调处理医疗纠纷突发事件,向市领导小组相关领导汇报、向有关部门通报医疗纠纷引发的突发性事件的信息。

2.2.3.2 公安部门职责:负责指导医院做好治安保卫工作,督促医院建立健全治安保卫组织机构及各项规章制度;把医疗机构纳入公共场所治安管理范畴,依法打击以医疗纠纷为借口,采取非法手段侵害医护人员、患者人身财产安全和扰乱医疗机构正常诊疗秩序的各类违法犯罪活动行为;对医疗纠纷突发事件中发生的治安、刑事案件,要快侦快办快结,依法予以处罚或追究刑事责任。

2.2.3.3 新闻宣传部门职责：坚持团结、稳定、鼓劲、正面宣传为主的方针，积极主动引导舆论不失语。采取多种有效形式，引导患者正确理解和尊重医务人员的劳动，理性、客观、公正地对待医疗服务可能出现的风险。

2.2.3.4 其他部门职责：综治办、维稳办、信访部门等成员单位负责指导、协助卫生、公安等部门建立协作保障机制，增强齐抓共管的工作合力。

### 2.3 现场应急处置组及其成员单位职责

#### 2.3.1 现场应急处置组构成

2.3.1.1 现场指挥：市领导小组负责组织、协调相关成员单位按职责开展应急处理工作。

2.3.1.2 治安组：公安部门指派人员任治安组组长，成员由现场公安民警、医院保安等组成。

#### 2.3.2 现场应急处置组成员单位及职责

##### 2.3.2.1 医疗机构

2.3.2.1.1 医院管理部门：在院长的领导下，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，组织本院或邀请外院相关专家，对本次医疗纠纷争议的医疗行为在本院进行讨论分析，明确院方责任，对患方提出的问题进行沟通反馈，并将有关情况及时报告上级卫生行政部门。

2.3.2.1.2 医院保卫科：由医院分管领导负责组织相关保卫

人员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。

2.3.2.2 公安部门:接到报警或同级领导小组的通报后,组织合适的警力及时出警,指导医疗机构内部保安进行治安保卫工作,依法及时果断制止各种过激、违法行为;情节严重的,依法追究法律责任;如事态较为严重、影响恶劣,现场公安部门不能控制时,应及时向上级公安部门报告,由上一级公安部门抽调警力及时有效地予以处置。

2.3.2.3 卫生行政部门:卫生行政部门接到医疗机构报告后,向同级领导小组报告,协调公安部门与医院保卫形成合力进行处置,对医疗纠纷进行调解,把医患双方引导到依法维权的途径。

2.3.2.4 其他相关部门:根据事件处置需要,由同级领导小组通知相关部门(包括宣传、综治、维稳、信访等部门)到现场履行相应职责。

### 3. 信息报告及发布

3.1 报告程序:医疗机构负责人按行政隶属关系和属地管理的原则,报告主管的卫生行政部门,卫生行政部门再根据突发事件性质、危害程度、波及范围报告上级领导小组和当地宣传部门。

3.2 报告内容:医疗纠纷引发的突发性事件的事件起因、具体经过、相关性质、波及范围、危害程度、事态评估、控制措施以及需

要上级支援的建议等。

3.3 信息发布：坚持团结、稳定、鼓劲、正面宣传为主的方针，适时发布相关信息，主动引导舆论。客观宣传生命科学和临床医学的特殊性、高科技性和高风险性，引导群众理性对待可能发生的医疗风险和医疗损害纠纷。

#### 4. 医疗纠纷引发的突发性事件表现形式、分级与处置

##### 4.1 医疗纠纷引发的突发性事件主要表现形式

4.1.1 写恐吓信或者多次发送侮辱、恐吓等其他信息，公然侮辱或者捏造事实诽谤医务人员，干扰医务人员及其家属正常工作和生活。

4.1.2 在医疗机构内或周边，身着孝服、静坐、下跪、设灵堂、烧纸钱、摆花圈、拉横幅标语、张贴大字报、围堵大门、堵塞交通等行为，不听劝阻，拒不按法律程序处置。

4.1.3 拒不将尸体移放太平间，经劝说无效；或者尸体存放时间超过规定时间，又阻碍有关部门按照规定处理。

4.1.4 抢夺尸体在医院的公共场所停放或故意将尸体从太平间移到医疗场所陈尸。

4.1.5 抢夺患者或他人医疗文书，以及与医疗纠纷相关的医疗证物，经劝说无效。

4.1.6 限制医务人员人身自由。

4.1.7 在公共场所散发传单、谣言等形式传播虚假信息造

成恶劣影响。

4.1.8 强拿硬要或任意损毁医务资料或医疗器械、医院设施, 占据办公、诊疗场所, 影响正常工作。

4.1.9 围攻、殴打医院工作人员及其亲属。

4.1.10 严重围堵、冲击医院以及伤害医务人员的行为。

4.1.11 有职业医闹及社会黑恶势力等参与, 发生打、砸、抢烧等严重违法行为。

4.1.12 其他严重违反《治安管理处罚法》及严重扰乱正常诊疗秩序的行为。

4.2 医疗纠纷引发的突发性事件分级响应与处置

4.2.1 一般事件(Ⅳ级):

事件参与人数在 9 人以下。

由医院院长任总指挥, 辖区派出所分管领导(或指派人员)任治安组组长, 根据突发事件需要, 组织、协调各部门按职责参与现场应急处置。

4.2.2 较大事件(Ⅲ级)

4.2.2.1 事件参与人数 10—49 人。

4.2.2.2 有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。

按行政隶属关系和属地管理原则, 由辖区卫生局分管局长(或其指派人员)任总指挥, 公安分局分管局长(或其指派人员)任治安组组长, 根据突发事件需要, 组织、协调各部门按职责参与现场应

急处置。

#### 4.2.3 重大事件(Ⅱ级)

4.2.3.1 事件参与人数 50—99 人。

4.2.3.2 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。

由市卫生局分管局长(或其指派人员)任总指挥,市公安局分管局长(或其指派人员)任治安组组长,根据突发事件需要,组织、协调各部门按职责参与现场应急处置。

#### 4.2.4 特别重大事件(Ⅰ级)

4.2.4.1 事件参与人数 100 人以上;

4.2.4.2 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。

由市领导小组组长(或指派人员)任总指挥,市卫生局局长任副总指挥,市公安局分管局长任治安组组长,根据突发事件需要,组织、协调各部门按职责参与现场应急处置。

#### 4.3 医疗纠纷引发的突发性事件应急响应终止

医疗纠纷引发的突发性事件得到有效控制,医患双方达成一致意见,共同依法处置,医院正常诊疗秩序恢复后,应急响应结束。

## 5. 应急保障

### 5.1 医疗机构内部管理保障

5.1.1 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。

5.1.2 医疗机构应当设置医疗服务质量监控部门或者医疗纠纷协调办公室,负责监督本医疗机构的医务人员医疗服务工作,并公布受理医疗纠纷投诉的部门、地点、电话以及与处置医疗纠纷有关的法律法规,畅通患者投诉渠道,及时解决医患纠纷。

5.1.3 认真执行国务院卫生行政部门的规定,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。

5.1.4 严格履行知情通报制度;完善医疗保护制度,用通俗易懂的语言及时、如实的告知患者的病情、诊疗措施、医疗风险等,及时耐心地解答有关咨询,并注意保存相关证据。

5.1.5 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。

5.1.6 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。

5.1.7 参加医疗机构和医务人员责任保险,提高医疗风险意识。有条件的医疗单位要成立医疗纠纷协调中心等日常协调机构。

## 5.2 医疗机构内部治安保障

5.2.1 医疗机构按照有关法律法规规定,在公安部门的指导下,设置内部治安保卫机构,配备相应的专职治安保卫人员、设施,

制定内部治安保卫机制。

5.2.2 对单位内部治安保卫人员及单位聘请保安定期进行相关法律知识和治安保卫业务、技能以及相关专业知识的培训、考核；制定内部治安突发事件处置预案，并定期演练。

5.2.3 有条件的医疗单位，可与保安公司或其他单位建立联动机制，发生突发事件时可随时调遣、增援。

5.3 联络机制保障：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。

#### 5.4 宣传教育保障

5.4.1 各有关部门应向广大群众和医务人员广泛、深入地宣传《中华人民共和国治安管理处罚法》、《医疗事故处理条例》等有关法律、法规，进一步提高人民群众知法、懂法、守法的意识，依照法律程序解决医疗纠纷。

5.4.2 新闻舆论媒体应加强正面宣传和典型宣传，正确引导社会舆论，争取社会各界和广大人民群众对医疗卫生工作的理解和支持，共同促进和改善医患关系。

## 6. 监督管理

### 6.1 评估

各级领导小组及卫生行政部门应在本级政府的领导下，定期

组织专家和有关人员近期医疗纠纷事件的处理情况进行评估。评估内容主要包括事件的概况、现场调查处理概况、所采取措施的效果评价、应急处理过程中存在的问题、取得的经验及改进建议。评估结果报告上一级医疗纠纷事件应急处置领导机构及卫生行政部门。

## 6.2 奖励

各级领导小组及卫生行政部门对参加应急处理做出过贡献的先进集体和个人进行联合表彰。

## 6.3 责任

在医疗纠纷引发的突发性事件的调查、控制、处理工作过程中有玩忽职守、失职等行为,造成事件扩大及其他严重影响的,依据有关法律法规追究当事人的责任。

# 7. 附则

7.1 本预案所指医疗机构是指依照国务院《医疗机构管理条例》的规定取得《医疗机构执业许可证》的机构。

7.2 各县(市)、区政府应根据本预案制定本辖区相应处置方案。

7.3 本预案自 2009 年 4 月 19 日起施行。

## 附件 1

# 郑州市医疗纠纷突发事件应急处理 领导小组

组 长 市政府副市长 刘 东  
副组长 市政法委副书记 高春祥  
 市政府副秘书长 龙同胜  
 市卫生局局长 顾建钦  
成 员 市委宣传部副部长 李宪敏  
 市政法委调研员 张 晖  
 市维稳办副主任 王春晓  
 市卫生局副局长 马振萍  
 市公安局副局长 钟志才  
 市信访局副局长 李应旺

领导小组办公室设在市卫生局,马振萍兼任办公室主任,市卫生局医政处处长赵学勇为副主任,联系电话:67170820、67170819。

**主题词：**卫生 医疗 纠纷 方案 通知

---

主办：市卫生局

督办：市政府办公厅八处

---

抄送：市委各部门，郑州警备区。

市人大常委会办公厅，市政协办公厅，市法院，市检察院。

---

郑州市人民政府办公厅

2009年3月23日印发

---