

大连市医疗纠纷预防和处理条例

(2022年6月24日大连市第十七届人民代表大会常务委员会第四次会议通过 2022年7月27日辽宁省第十三届人民代表大会常务委员会第三十五次会议批准)

第一条 为了预防和妥善处理医疗纠纷，保护医患双方的合法权益，维护医疗秩序，保障医疗安全，根据《中华人民共和国民法典》《医疗纠纷预防和处理条例》等有关法律、法规的规定，结合本市实际，制定本条例。

第二条 本市行政区域内医疗纠纷的预防和处理，适用本条例。

本条例所称医疗纠纷，是指医患双方因诊疗活动引发的争议。

本条例所称诊疗活动，是指医疗机构及其医务人员通过各种检查，使用药物、器械及手术等方法，对疾病作出判断和消除疾病、缓解病情、减轻痛苦、改善功能、延长生命、帮助患者恢复健康的活动。

第三条 医疗纠纷预防和处理，应当坚持预防为主、公平公正、及时便民、实事求是、依法处理。

第四条 市及区（市）县人民政府应当加强对医疗纠纷预防和处理工作的领导，将其纳入社会治安综合治理体系，建立部门分工协作机制，协调解决医疗纠纷预防和处理工作中的重大问题。

具有行政管理职能的市人民政府派出机关根据授权，负责本区域内的医疗纠纷预防和处理工作。

第五条 市及区（市）县人民政府卫生健康主管部门负责指导、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，督促医疗机构提高医疗质量、改善医疗服务、保障医疗安全。

市及区（市）县人民政府司法行政部门应当加强对医疗纠纷人民调解工作的宣传、指导，推进医疗纠纷人民调解工作规范化、专业化建设。

市及区（市）县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；指导和监督医疗机构加强内部治安保卫工作。

市及区（市）县人民政府信访、民政、财政、市场监管、医保等部门和保险监管机构按照各自职责，做好医疗纠纷预防和处理的有关工作。

第六条 医学会、医师协会、护理学会等行业学会、协会应当加强行业自律，引导、促进医疗机构及其医务人员加强医德医风建设，提高医疗服务水平和质量。

第七条 医疗责任保险承保机构应当合理设计保险条款，科学厘定保险费率，加强医疗责任保险业务管理和风险管控，发挥医疗责任保险防范和化解医疗机构医疗风险的积极作用。

第八条 市及区（市）县人民政府卫生健康主管部门、医疗机构、新闻媒体应当加强医疗卫生法律、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。

新闻媒体应当遵守有关法律、法规的规定，恪守职业道德，真实、客观、公正报道医疗纠纷。

第九条 本市加强医疗质量管理与控制体系建设。市及区（市）县人民政府卫生健康主管部门应当组建相应级别、专业的医疗质量控制组织，开展医疗质量管理与控制工作。

第十条 医疗机构应当落实国家有关医疗质量管理的相关规定，采取下列措施，积极预防医疗纠纷的产生：

（一）设置医疗质量管理部门或者配备专（兼）职人员，负责医疗质量管理具体工作；

（二）制定并实施医疗质量安全管理制，依法加强对诊疗活动的规范化管理；

（三）加强医疗信息化建设，按照国家有关规定推进检查检验结果互认，优化服务流程，提高服务水平；

（四）加强医疗风险管理，完善医疗风险识别、评估和防控措施，定期检查措施落实情况，及时消除隐患；开展手术、特殊

检查、特殊治疗等具有较高医疗风险的诊疗活动，提前预备应对方案，主动防范突发风险；

（五）主动公开基本信息、服务流程、诊疗须知、收费标准等信息；

（六）完善医患沟通机制，加强与患者的沟通，对患者在诊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；

（七）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、设置专门场所，并在其显著位置公布解决医疗纠纷的合法途径、工作流程和相关部门、单位的联系方式等，方便患者投诉或者咨询；

（八）制定医疗纠纷预防和处理预案，规范医疗纠纷预防和处理程序，定期分析医疗纠纷的成因；

（九）法律、法规以及国家有关规定确定的其他措施。

第十一条 医疗机构及其医务人员在诊疗活动中应当遵守下列规定：

（一）遵守医疗卫生法律、法规和诊疗规范、常规，恪守职业道德，因病施治，合理治疗；

（二）以患者为中心，关心爱护、平等对待患者，尊重患者人格尊严，保护患者个人信息和隐私；

（三）充分保障患者知情权，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，应当及时向患者具体说明医疗风险、替代医疗方案等情况，并取得其明确同意；不能或者不宜向患者说明的，应当向患者的近亲属说明，并取得其明确同意；

（四）因抢救生命垂危的患者等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；

（五）按照国家有关规定填写并妥善保管病历资料，并为患者及其近亲属查阅、复制提供便利化服务。

第十二条 下列情形可以认定为本条例第十一条第四项规定的不能取得患者近亲属意见：

- （一）近亲属不明的；
- （二）不能及时联系到近亲属的；
- （三）近亲属拒绝发表意见的；
- （四）近亲属达不成一致意见的；
- （五）法律、法规规定的其他情形。

第十三条 医疗机构及其医务人员在诊疗活动中不得实施下列行为：

- （一）违反诊疗规范实施不必要的检查、治疗；
- （二）违法违规开展医疗技术临床应用或者使用药品、医疗器械、消毒药剂、血液等；
- （三）篡改、伪造、隐匿、毁灭、丢弃病历资料；

（四）利用职务之便索要、非法收受财物或者牟取其他不正当利益；

（五）法律、法规和诊疗规范、常规禁止的其他行为。

第十四条 患者及其近亲属在诊疗活动中应当遵守下列规定：

（一）遵守诊疗制度和医疗秩序，尊重医务人员；

（二）如实陈述病情、病史，配合医务人员进行符合诊疗规范的检查、诊断、治疗和护理；

（三）根据疾病转归情况，配合医疗机构转诊或者出院的安排；

（四）按照规定支付医疗费用；

（五）对诊疗行为有异议的，通过合法途径表达意见和诉求；

（六）在突发公共卫生事件中，配合接受隔离治疗、医学观察等措施。

第十五条 医院应当按照国家有关规定完善安全防范措施，在医院入口或者重点区域入口进行安全检查，防范将禁止或者限制携带的物品带入医院，防止因医疗纠纷扰乱医疗秩序的行为发生，保障医务人员执业和患者就诊安全。开展安全检查的，应当在其显著位置公示禁止或者限制携带的物品名录，并为急危重症患者设置安全检查绿色通道。

市及区（市）县人民政府公安机关应当按照国家有关规定在相应级别的医院设立警务室，配备必要警力。医院应当为警务室

提供必要工作条件。

第十六条 发生突发公共卫生事件时，医疗机构应当按照国家有关规定调整优化就医流程、加强就医指导、建立急危重症患者救治绿色通道，降低对患者正常就诊的不利影响。

市及区（市）县人民政府卫生健康主管部门应当加强对医疗机构的指导和监督，保障救治渠道畅通。

第十七条 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）向医疗纠纷发生地的区（市）县人民政府卫生健康主管部门申请行政调解；

（四）向人民法院提起诉讼；

（五）法律、法规规定的其他途径。

第十八条 发生医疗纠纷，医疗机构应当采取下列处理措施：

（一）安排处理医疗纠纷的工作人员接待患方，听取意见，告知患者或者其近亲属解决医疗纠纷的合法途径及其工作流程、期限等必要信息，回答相关咨询和疑问；

（二）告知患者或者其近亲属有关病历资料查阅、复制以及病历资料、现场实物封存和启封的规定；患者死亡的，告知其近亲属有关尸体存放和尸检的规定，并按照国家有关规定进行处理；

（三）根据需要组织专家会诊或者讨论，并及时将会诊、讨论意见告知患者或者其近亲属；

（四）按照规定与患者或者其近亲属共同对疑似引起不良后果的现场实物和病历资料进行封存和启封，妥善保管封存的实物及病历资料；

（五）配合卫生健康、公安等部门做好调查处理工作；

（六）法律、法规规定的其他处理措施。

第十九条 发生重大医疗纠纷，应当按照下列规定处理：

（一）医疗机构应当立即启动重大医疗纠纷应急处置预案，并向所在地市及区（市）县人民政府卫生健康主管部门报告，发生涉嫌违反治安管理行为或者犯罪行为的，立即向所在地公安机关报案；

（二）卫生健康主管部门接到报告后，应当及时了解情况，督促医疗机构立即采取措施，防止矛盾激化；必要时，应当组织人员进行现场指导和协调，引导医患双方通过合法途径解决纠纷；

（三）公安机关接到报案后，应当及时组织警力赶赴现场维护秩序，开展教育疏导，依法进行处置。

第二十条 发生医疗纠纷后，任何组织和个人不得实施下列行为：

（一）在医疗机构私设灵堂、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；

（二）在医疗机构违规停放尸体；

（三）非法携带易燃、易爆等危险物品和管制器具进入医疗机构；

（四）抢夺、毁灭病历资料；

（五）殴打医务人员或者故意伤害医务人员身体、故意损毁公私财物；

（六）以不准离开工作场所等方式非法限制医务人员人身自由；

（七）公然侮辱、恐吓医务人员；

（八）故意扩大事态，教唆他人对医疗机构或者医务人员实施违法行为，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；

（九）编造、传播虚假信息扰乱社会秩序；

（十）其他扰乱医疗秩序的行为。

第二十一条 医患双方选择协商解决医疗纠纷的，应当尊重客观事实，文明、理性表达意见和要求，围绕争议事实、责任比例、赔付金额等进行协商。

对分歧较大或者索赔数额在二万元以上的医疗纠纷，鼓励医患双方通过人民调解的途径解决。

第二十二条 医疗纠纷的人民调解工作应当由依法设立的医疗纠纷人民调解委员会负责。

医疗纠纷人民调解委员会调解医疗纠纷不收取费用，工作所需经费按照财政、司法行政部门的有关规定执行。

第二十三条 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申请；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。

申请人可以以书面或者口头形式申请调解。书面申请的，申请书应当载明申请人的基本情况、申请调解的争议事项和理由等；口头申请的，医疗纠纷人民调解员应当当场记录申请人的基本情况、申请调解的争议事项和理由等，并经申请人签字确认。

第二十四条 医疗纠纷人民调解委员会获悉医疗机构内发生重大医疗纠纷，可以指派人民调解员赶赴纠纷现场，主动引导医患双方申请人民调解。

第二十五条 医疗纠纷人民调解委员会在医疗纠纷调解结束后，应当做好以下工作：

（一）根据医疗纠纷调解情况，向卫生健康主管部门和医疗机构提出预防医疗纠纷的建议；

（二）对医疗纠纷调解当事人进行回访，了解调解协议履行情况，听取当事人意见。回访中发现有纠纷激化情形的，应当说服劝阻；有重大纠纷激化情形的，应当及时报告有关部门。

第二十六条 申请医疗纠纷行政调解的，医患双方应当参照本条例第二十三条的规定向医疗纠纷发生地的区（市）县人民政府卫生健康主管部门提出申请。

第二十七条 市人民政府卫生健康主管部门、司法行政部门负责设立大连市医疗损害鉴定专家库。专家库应当包含医学、法

学、法医学等领域的专家。

医疗纠纷人民调解委员会或者卫生健康主管部门调解医疗纠纷需要咨询专家的，可以从大连市医疗损害鉴定专家库中选取或者抽取专家，并就下列事项咨询专家意见：

（一）医疗机构执行诊疗规范、履行告知义务等是否存在过错；

（二）医疗过错行为与损害结果之间是否存在因果关系；

（三）医疗过错行为在损害结果中的责任程度；

（四）其他与争议事实有关的专业问题。

咨询专家应当根据独立、客观、公正的原则，就咨询事项提出意见，并在咨询意见书上签名或者盖章。专家咨询意见可以作为调解医疗纠纷的参考依据。

组织专家咨询，不得向医患双方收取费用。

第二十八条 发生医疗纠纷时，当事人协商、调解不成的，可以依法向人民法院提起诉讼；也可以直接向人民法院提起诉讼。

第二十九条 市及区（市）县人民政府卫生健康主管部门应当建立医疗机构不良执业行为记分制度，对医疗机构在执业活动中的违法违规行为按照省有关规定实行记分管理。

不良执业行为记分结果应当作为医疗机构登记机关执业校验的依据之一，并纳入医院等级评审、绩效考核、医疗质量考核体系和医疗机构信用管理。

第三十条 违反本条例规定，依照《中华人民共和国医师

法》、《中华人民共和国治安管理处罚法》、《医疗纠纷预防和处理条例》等法律、法规的相关规定处理；构成犯罪的，依法追究刑事责任；造成人身、财产损害的，依法承担民事责任。

第三十一条 本条例自 2022 年 10 月 1 日起施行。