

**重庆市巴南区人民政府办公室
关于印发开展医疗纠纷人民调解工作的
实施方案的通知**

巴南府办发〔2015〕213号

各镇人民政府、街道办事处，区政府各部门，有关单位：

《巴南区开展医疗纠纷人民调解工作的实施方案》已经区政府同意，现印发给你们，请遵照实施。

重庆市巴南区人民政府办公室

2015年9月28日



巴南区开展医疗纠纷人民调解工作的实施方案

为有效化解医疗纠纷，保护患者和医疗机构的合法权益，维护正常的医疗秩序，促进社会和谐稳定，根据《中华人民共和国人民调解法》、《重庆市人民政府办公厅关于印发重庆市医疗纠纷处置办法的通知》（渝办发〔2011〕89号）等相关法律法规和文件规定，结合我区实际，现就开展医疗纠纷人民调解工作提出如下实施方案。

一、指导思想

坚持“自愿、公正、及时、便民、属地”原则，依托司法行政、卫生行政、法院、综治、财政、公安、信访、民政等部门大力支持，社会广泛参与的人民调解工作格局，探索建立便捷、公正、高效的医疗纠纷第三方调解机制，切实发挥人民调解工作在化解医疗纠纷中的重要作用。

二、组织机构

（一）区医疗纠纷人民调解工作领导小组

成立区医疗纠纷人民调解工作领导小组，由分管副区长任领导小组组长，区司法局、区卫计委、区公安分局、区法院、区财政局、



区民政局、区综治办、区信访办等区级有关部门负责人为领导小组成员。领导小组负责制定全区医疗纠纷人民调解工作的政策,领导、协调、推进医疗纠纷人民调解有关的重大事宜;听取成员单位的工作报告,研究解决医疗纠纷人民调解工作的重要事项。建立区领导小组会议制度,每半年召开一次,或根据需要适时召开。

成立领导小组联络员制度,领导小组成员单位、区各医疗机构的相关科室负责人为联络员。联络员定期召开工作会议,每季度召开一次,或根据需要适时召开。由领导小组办公室牵头,主要负责通报医疗纠纷人民调解工作情况;对医疗纠纷情况进行分析、研判,提出工作意见和建议;对重大、疑难、复杂的医疗纠纷进行分析研究,提出解决纠纷的意见和建议;指导区医调办完成各项工作任务;协调解决区医疗纠纷人民调解工作中的困难与问题。

区医疗纠纷人民调解工作领导小组成员单位职责分工如下:

1. 区司法局

牵头制定完善医疗纠纷人民调解的工作机制、工作制度;加强人民调解组织的规范化建设;对医疗纠纷人民调解工作进行业务指导和管理;协调相关部门,解决医疗纠纷人民调解工作中的困难与问题;会同区法院、区卫计委等部门对区医调委的人民调解员进行业务培训。

2. 区卫计委



负责加强对医疗机构的管理指导和监督，提高医疗质量，预防和减少医疗纠纷发生；规范医疗机构内部的医疗纠纷处理流程，妥善处理医疗矛盾；督促医疗机构通过人民调解化解医疗纠纷；组建医学专家库；加强对典型医疗纠纷及其特点的分析，预防和减少医疗纠纷的发生；支持人民调解组织调处医疗纠纷，对重大、疑难、复杂案件的调处进行指导；加强同公安部门的协作配合，共同维护医疗机构的正常秩序。

3. 区公安分局

加强对医院及周边的治安管理，指导、监督医疗机构加强内部治安防范工作，保障医疗纠纷人民调解工作和医疗机构的正常秩序，对扰乱医疗机构和医疗纠纷调解场所秩序的行为依法及时处置。

4. 区法院

负责对医疗纠纷人民调解委员会调解工作的业务指导、诉讼衔接的沟通、适用法律的释明。

5. 区财政局

为医疗纠纷人民调解工作提供经费保障。

6. 区民政局

按有关规定配合妥善处理医疗纠纷人民调解中的患者死亡后遗体火化和困难患者的临时救助。



7. 区综治办

坚持把化解医疗纠纷矛盾作为社会治安综合治理工作的重要任务,负责加强医疗纠纷化解的综合协调,对影响社会稳定的重大、疑难、复杂医疗纠纷的化解处置承担督查督办职责。

8. 区信访办

大力推进医疗纠纷人民调解工作,对于信访事项中属于医疗纠纷的,要积极引导进入医疗纠纷人民调解程序,协调监督配合医调办等部门就地及时化解医疗纠纷矛盾,实现信访与人民调解的有效衔接。

各镇(街)要及时了解掌握本地区医疗纠纷情况,对辖区内发生的医疗纠纷要积极协助配合做好化解工作。其他各有关部门在各自职责范围内,积极参与配合做好医疗纠纷化解工作。

(二) 区医疗纠纷人民调解工作办公室

区医疗纠纷人民调解工作领导小组下设办公室(简称区医调办)在区司法局,负责领导小组的日常工作。区医调办负责组织、指导和管理全区医疗纠纷人民调解工作。主要履行以下职责:

1. 宣传、贯彻执行医疗纠纷人民调解的法律法规和方针政策;
2. 研究制定医疗纠纷人民调解工作措施、办法、计划,组织实施本区医疗纠纷人民调解工作;
3. 对医疗纠纷人民调解工作情况进行统计、分析、研判;



4. 管理、培训医疗纠纷人民调解员；
5. 办理医疗纠纷人民调解专家咨询的有关工作；
6. 加强与相关部门、医疗机构的联系，研究解决医疗纠纷人民调解工作中的困难与问题；
7. 总结、宣传医疗纠纷人民调解的经验和先进典型，做好先进集体和个人的表彰工作；
8. 向区委、区政府以及区医疗纠纷人民调解工作协调小组报告医疗纠纷人民调解工作的情况；
9. 完成区医疗纠纷人民调解工作协调小组交办的工作任务；
10. 办理医疗纠纷人民调解工作的其他事项。

（三）区医疗纠纷人民调解委员会

区医调委是依法设立并从事调解医疗纠纷的行业性、专业性人民调解组织，接受区医调办指导。区法院、公安分局、司法局、卫计委等有关部门应当紧紧依靠党委领导，积极争取政府支持，鼓励社会各界参与，联合指导区医疗纠纷人民调解委员会（下称区医调委）的设立，形成由区政府主导，区司法局、区卫计委、区人民法院、区公安分局等有关部门共同参与的医疗纠纷人民调解的组织。区医调委下设人民调解工作室，作为区医调委的日常工作机构，负责调处医调委受理的各类医疗纠纷。



区医调委设主任 1 名，专职人民调解员 2-3 名，工作人员 1-3 名。专职人民调解员，由区司法局、区卫计委从经验丰富的退休医务人员、退休法官、专业律师和有一定调解经验的人民调解员中推荐，区医调委择优聘用。

区医调委按照人民调解组织规范化建设要求，要建立健全各项规章制度，规范工作流程，并将工作制度、工作流程和人民调解委员会组成人员予以公示。

区医调委主要负责：对涉及本区各类医疗机构的医疗纠纷进行调解；通过调解工作，宣传相关法律、法规、规章和医学知识；向区司法局、区计委局报告医疗纠纷调解工作的情况；分析医疗纠纷发生的原因，向医疗机构提出医疗纠纷防范意见和建议；提供医疗纠纷人民调解的咨询服务。

三、调解程序

（一）受案范围

区医调委受理医疗纠纷的范围：

1. 患方索赔金额超过 1 万元并同意人民调解的；
2. 医疗纠纷双方当事人自愿申请的（不论索赔金额大小）。

（二）调解时限

对符合受理条件的调解申请，区医调委应在 3 个工作日内予以受理，并自受理之日起 7 个工作日内，分别向医疗纠纷双方当事人



了解纠纷的事实经过,询问医疗纠纷双方当事人的诉求及其主要理由,根据需要向有关方面调查核实。医疗机构应根据区医调委的要求,对医疗纠纷进行先期核查并及时向区医调委提出初步处理意见。

区医调委调解医疗纠纷,原则上应当自受理医疗纠纷之日起1个月内调解完毕。经医疗纠纷双方当事人同意的,可延长1个月,届时仍未达成调解协议的,视为调解不成,终止调解。

(三) 调解实施

1. 区医调委按照人民调解程序进行调解。在调解医疗纠纷时,首先应告知医疗纠纷双方当事人在调解过程中的权利和义务。应当指定2名以上与本案无利害关系的人民调解员进行调解,承担调查核实、纠纷调解、制作调解协议、督促协议履行和回访当事人等相关工作。医疗机构要积极配合区医调委开展调解工作。

2. 经调解达成调解协议的,应当制作人民调解协议书。双方当事人认为有必要的,可以自调解协议生效之日起30日内共同向人民法院申请司法确认。

3. 对调解不成的,人民调解员应避免矛盾激化,并引导当事人通过其他法定途径解决医疗纠纷。



区医调委应当加强制度建设，规范医疗纠纷人民调解程序，并以适当方式向社会公布、宣传，不断提高医疗纠纷人民调解工作的公信力，促进医疗纠纷人民调解工作健康有序发展。

四、工作机制

（一）建立完善医疗纠纷人民调解工作网络机制

进一步加强医疗纠纷人民调解工作网络建设，一是区级层面设立区医调委，负责调处医疗纠纷，并指导街镇调委会和医疗机构的医疗纠纷案件的人民调解工作；二是街镇层面，依托街镇调委会和司法信访综合服务窗口平台，设立医疗纠纷人民调解工作站和医疗纠纷咨询点，调处辖区内简单的医疗纠纷案件；三是在各医疗机构设立医疗纠纷联络员，由各医疗机构选择熟悉卫生业务和管理，有一定医疗纠纷调处经验的同志担任，加强与区医调委、各街镇调委会的联系沟通，配合做好医疗纠纷的前期调查和调解工作，及时将矛盾纠纷化解在初期，解决在萌芽状态。

（二）建立完善人民调解与保险理赔衔接机制

一是建立医疗责任保险制度。全区公立医疗机构应投保医疗责任保险，鼓励非公立医疗机构投保医疗责任保险。医疗责任保险承保公司在保险合同的范围内，承担医疗机构因医疗纠纷发生的赔偿。参保医疗机构的保险费用从业务费中列支，按规定计入医疗机构成本。医疗机构不得因参加医疗责任保险提高现有收费标准或



变相增加患者负担。二是发生医疗纠纷后，医疗机构应及时以书面形式向医疗责任保险承保公司报告出险情况及医疗纠纷的有关情况，医疗责任保险承保公司按照有关规定可以调查核实，医疗机构应积极配合。对保险公司承保责任范围内的医疗纠纷，人民调解协议书应作为保险理赔的依据。保险公司应早期介入，掌握情况，及时赔付，以有效维护医疗双方合法权益，切实做到案结事了。三是建立医疗纠纷赔偿准备金制度。具体由卫计委商各医院落实制度的制定履行并加强监管。

（三）建立医疗纠纷化解的联调联动机制

积极探索人民调解与行政调解、司法调解的联调联动机制，整合各方资源，形成工作合力，全力化解医疗纠纷，确保社会和谐稳定。依托区法院诉调对接中心，加强诉调对接，协助做好医疗纠纷人民调解协议书的司法确认和委托人民调解工作。区卫计委加强对医调委工作的业务指导，做好医疗纠纷案件的指导协调工作。医调委对通过人民调解方式无法解决的纠纷要及时引导当事人通过行政调处、民事诉讼等途径解决。根据案件调处的需要，组织动员患方所在单位、基层组织参与医疗纠纷的化解工作。对扰乱医疗机构和医疗纠纷调解场所秩序的行为，公安机关要依法及时处置。各医疗机构要协助配合人民调解组织做好