

# 湖南省医疗纠纷预防与处理办法

(2012年11月20日湖南省人民政府令第263号公布 2022年10月8日湖南省人民政府令第310号修改 自2013年2月1日起施行)

## 第一章 总 则

**第一条** 为了有效预防和处理医疗纠纷，保护医患双方当事人的合法权益，维护医疗秩序，根据有关法律、法规，结合本省实际，制定本办法。

**第二条** 本办法所称医疗纠纷，是指医患双方当事人因医疗行为引发的争议。

**第三条** 本省行政区域内医疗机构的医疗纠纷预防与处理，适用本办法。

**第四条** 医疗纠纷预防与处理应当遵循属地管理、预防为主、依法处理、客观公正的原则。

**第五条** 各级人民政府应当加强对医疗纠纷预防与处理工作的领导，建立医疗纠纷预防与处理工作协调机制，协调解决医疗纠纷预防与处理工作中的重大问题。

## 湖南省人民政府规章

**第六条** 县级以上人民政府卫生健康行政部门应当依法指导、协调、监督医疗机构做好医疗纠纷的预防与处理工作。

县级以上人民政府公安机关应当依法维护医疗机构的治安秩序，加强对医疗机构内部治安保卫工作的监督和指导，及时查处违反治安管理的行为。

县级以上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指导，充分发挥人民调解制度化解医疗纠纷、促进社会和谐稳定的作用。

县级以上人民政府信访、民政、财政等部门应当依照各自职责做好医疗纠纷预防与处理的有关工作。

**第七条** 建立医疗纠纷人民调解制度。

医疗机构所在地的人民调解委员会应当设立专门的医疗纠纷人民调解委员会。医疗纠纷人民调解委员会的具体组织方式、纠纷受理范围、调解工作程序，由省人民政府司法行政部门会同卫生健康行政部门依据《中华人民共和国人民调解法》规定。

医疗纠纷人民调解委员会调解医疗纠纷不得收取任何费用。其所需工作经费、人民调解员工作补贴、调解工作场所和设施由所在地县级财政统筹安排解决。

**第八条** 鼓励实行医疗责任保险制度。

支持保险公司开办医疗责任险。

## 湖南省人民政府规章

县级以上人民政府卫生健康行政部门应当鼓励、指导医疗机构投保医疗责任险。

医疗责任保险费用计入医疗机构运行成本。医疗机构不得因投保医疗责任险提高医疗收费标准或者变相增加患者负担。

**第九条** 医院协会、医师协会等行业协会应当加强行业自律，引导、促进医疗机构和医务人员加强医德医风建设，提高医疗服务水平和质量。

**第十条** 各级人民政府、县级以上人民政府有关部门应当加强医疗卫生法律法规宣传和医疗卫生常识教育，引导公众理性对待医疗风险。

新闻媒体应当恪守职业道德，客观公正地报道医疗纠纷，正确发挥舆论监督作用。

## 第二章 预防

**第十一条** 县级以上人民政府卫生健康行政部门应当加强对医疗机构和医务人员执业行为的监督管理，督促医疗机构和医务人员改善服务态度，提高服务质量，保障医疗安全。

**第十二条** 医疗机构应当加强医务人员职业道德教育和业务培训，建立健全医疗质量监控和评价制度、医疗安全责任制度和过错责任追究制度。

**第十三条** 医疗机构应当建立健全医患沟通机制，设立咨询投诉接待场所，配备咨询投诉接待人员，接受和处理患者、患者近亲属或者其代理人的咨询、投诉。

咨询投诉接待人员应当认真听取、如实记录咨询投诉人反映的情况。投诉记录须经投诉人签字或者盖章确认。

能够当场处理的咨询投诉事项，应当当场处理；无法当场处理的，应当及时移送相应科室或者指定相关人员在规定时间内处理完毕，处理结果由咨询投诉接待人员向咨询投诉人反馈。

**第十四条** 医务人员在医疗活动中应当遵守下列规定：

（一）遵守医疗卫生管理法律、法规、规章和诊疗护理规范、常规。

（二）恪守医疗服务职业道德，关心、爱护、尊重患者，保护患者个人隐私；因病施治，合理医疗，提高服务水平，保证医疗质量。

（三）向患者如实告知病情、医疗措施、医疗风险等情况，耐心解答其咨询，并注意做好心理疏导；如实告知患者可能对其产生不利后果的，应当如实告知患者近亲属或者其代理人。

（四）需要实施手术、特殊检查、特殊治疗、实验性临床医疗的，应当征得患者书面同意；无法或者不宜向患者说明的，应当向患者近亲属或者其代理人说明，并征得其书面同意。抢救生

## 湖南省人民政府规章

命垂危的患者等紧急情况不能取得患者、患者近亲属或者其代理人意见的，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。

**第十五条** 医务人员在医疗活动中不得有下列行为：

- （一）超出执业范围实施医疗行为；
- （二）违反诊疗规范实施不必要的检查；
- （三）隐瞒、误导或者夸大病情；
- （四）故意使用与病情不相宜的诊疗技术和药物；
- （五）篡改、隐匿、伪造、损毁、抛弃病历资料；
- （六）收受患者、患者近亲属或者其代理人财物；
- （七）收受医疗器械、药品、试剂等生产、经营企业或者人员给予的回扣、提成。

**第十六条** 医疗机构和医务人员应当按照国务院卫生健康行政部门的规定书写并妥善保管病历资料。

抢救急危患者未能及时书写病历的，有关医务人员应当在抢救结束后 6 小时内据实补记，并加以注明。

**第十七条** 患者、患者近亲属或者其代理人有权复印或者复制住院志、医嘱单、检验报告、手术及麻醉记录、病理资料、护理记录、医疗费用资料以及国务院卫生健康行政部门规定的其他病历资料。

## 湖南省人民政府规章

患者、患者近亲属或者其代理人要求复印或者复制前款规定的病历资料的，医疗机构应当提供复印或者复制服务，并在复印或者复制的病历资料上加盖证明印记。复印或者复制时应当有患者、患者近亲属或者其代理人在场。

医疗机构应患者、患者近亲属或者其代理人要求复印或者复制病历资料的，可以按照省人民政府价格主管部门规定的标准收取工本费。

**第十八条** 患者、患者近亲属及其代理人在医疗活动中应当履行下列义务：

- （一）遵守医疗秩序，尊重医务人员；
- （二）向医务人员如实陈述病情病史，配合医务人员进行必要的诊断、检查、治疗和护理；
- （三）按规定支付医疗费用；
- （四）不强行要求医疗机构和医务人员作出超出其救治能力和执业范围的医疗行为；
- （五）法律、法规、规章规定应当履行的其他义务。

### 第三章 处 理

**第十九条** 县级以上人民政府卫生健康行政部门和各级医疗机构应当建立健全医疗纠纷报告制度。

## 湖南省人民政府规章

发生重大医疗纠纷的，医疗机构应当及时报告所在地县级人民政府卫生健康行政部门。

卫生健康行政部门接到报告，应当及时了解掌握情况，督促医疗机构采取措施控制事态、解决纠纷。必要时，卫生健康行政部门应当派人到现场指导和参与医疗纠纷处理。

**第二十条** 医疗机构应当制定重大医疗纠纷应急预案，并报所在地县级人民政府卫生健康行政部门和公安机关备案。

发生严重影响医疗秩序或者可能引发其他重大突发事件的医疗纠纷的，医疗机构应当及时启动应急预案，并向公安机关及有关部门报告。

公安机关接到报告后，应当依法出警，开展教育疏导，及时制止违法行为。其他有关部门应当按照本级人民政府医疗纠纷预防与处理工作协调机制规定的职责做好有关工作。

**第二十一条** 医疗机构应当建立健全医疗纠纷处理制度。

医疗机构应当设立医疗纠纷处理工作机构或者配备医疗纠纷处理工作人员，明确医疗机构负责人、科室负责人和医务人员在医疗纠纷处理中的职责，规范医疗纠纷处理程序。

**第二十二条** 发生医疗纠纷，医疗机构应当根据情况，采取下列措施进行处置：

（一）医疗纠纷处理工作机构和有关人员立即接待患者、患

## 湖南省人民政府规章

者近亲属或者其代理人，认真听取其意见，向其告知医疗纠纷的处理途径、方法和程序。必要时，医疗机构负责人应当亲自接待和听取意见。

（二）与患者、患者近亲属或者其代理人共同封存或者启封病历资料和有关现场、实物。封存的资料、实物由医疗机构保管，不得涂改、伪造、隐匿、损毁、抛弃。

（三）组织专家进行会诊或者分析讨论，并将会诊或者分析讨论结果及处理意见告知患者、患者近亲属或者其代理人。

（四）患者在医疗机构死亡的，2小时内将尸体移送太平间或者殡仪馆；不能确定死因，死者近亲属或者其代理人对死因有异议的，按照国务院《医疗事故处理条例》的规定进行尸检和尸体处理。

**第二十三条** 患者、患者近亲属或者其代理人对医疗行为有异议的，应当采用合法方式表达意见和要求，不得有下列行为：

（一）抢夺、盗窃、损毁病历资料、档案，哄抢、损毁医疗机构的设备、设施；

（二）侮辱、诽谤、威胁、殴打医务人员，限制医务人员的人身自由，阻碍医务人员正常工作或者生活；

（三）在医疗机构拉横幅、张贴标语或者大字报、散发传单、制造噪音、堵门、占据通道、泼洒污秽物、焚烧纸钱、摆设灵堂、

## 湖南省人民政府规章

摆放花圈、抢夺尸体、违规停尸；

（四）其他扰乱医疗秩序和违反治安管理的行为。

**第二十四条** 发生医疗纠纷，双方当事人应当本着实事求是、公平合理的原则协商解决。

医患双方可以各自推举5名以下代表参加协商。

协商应当在医疗机构的接待场所或者医疗机构以外的地方进行，不得妨害医疗机构的正常秩序。

**第二十五条** 医患双方当事人不能协商解决医疗纠纷的，可以通过下列途径解决：

- （一）申请医疗纠纷人民调解委员会调解；
- （二）申请卫生健康行政部门或者其他有关机关调解；
- （三）申请卫生健康行政部门医疗事故争议行政处理；
- （四）向人民法院起诉；
- （五）其他合法的纠纷解决途径。

医疗机构应当在其接待场所的显著位置公布医疗纠纷的解决途径、程序以及卫生健康行政部门、医疗纠纷人民调解委员会等相关机构的职责、地址和联系方式。

**第二十六条** 申请人民调解解决医疗纠纷的，应当申请医疗机构所在地的医疗纠纷人民调解委员会调解。医疗纠纷人民调解委员会也可以主动调解。

## 湖南省人民政府规章

医患双方当事人可以委托律师或者其他代理人参与调解。受委托的律师或者其他代理人应当向医疗纠纷人民调解委员会提交由当事人出具的授权委托书。

**第二十七条** 医疗纠纷人民调解委员会调解医疗纠纷，应当坚持原则、明法析理，做到客观公正、及时妥善。

人民调解员应当充分听取当事人的陈述，耐心讲解法律和政策，耐心说服疏导，在当事人平等协商、互谅互让的基础上提出纠纷解决方案，帮助当事人自愿达成调解协议。

**第二十八条** 医疗纠纷人民调解委员会调解医疗纠纷，需要查阅病历资料、咨询或者询问有关专家和有关人员的，相关单位和人员应当予以配合。需要进行医疗事故技术鉴定的，应当告知当事人先申请医疗事故技术鉴定。

医疗纠纷人民调解委员会和人民调解员对调解工作中获悉的当事人个人隐私和商业秘密有保密义务。

**第二十九条** 医疗纠纷经调解达成调解协议的，应当制作调解协议书，由双方当事人签名、盖章或者按指印，人民调解员签名并加盖医疗纠纷人民调解委员会印章后生效。双方当事人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。

**第三十条** 医患双方当事人通过行政调解、医疗事故争议行政处理、诉讼或者其他合法途径解决医疗纠纷的，分别依照有关

法律、法规的规定执行。

**第三十一条** 已经投保医疗责任险的医疗机构发生医疗纠纷的，应当及时通知承保保险公司，承保保险公司应当参与医疗纠纷处理活动。需要理赔的，保险公司应当依据保险合同的约定，及时赔付。

#### **第四章 法律责任**

**第三十二条** 有关部门不认真履行医疗纠纷预防与处理工作职责，导致本行政区域内多次发生因医疗机构过错引起医疗纠纷，造成严重不良社会影响的，对直接负责的主管人员和其他直接责任人员依法给予行政处分；构成问责情形的，依照国家有关规定予以问责。

**第三十三条** 卫生健康行政部门违反本办法规定，有下列情形之一的，由上级行政机关或者有关部门责令改正；情节严重的，对直接负责的主管人员和其他直接责任人员依法给予行政处分；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

（一）发现医疗机构、医务人员执业中的违法行为不予查处的；

（二）收到医疗纠纷行政调解、医疗事故争议行政处理申请后不依法及时调解、处理的；

## 湖南省人民政府规章

(三) 接到医疗纠纷报告, 不及时督促处置, 造成严重不良社会影响的;

(四) 未认真履行监管职责, 直接管理的医疗机构多次发生因医疗机构过错引起医疗纠纷的;

(五) 其他玩忽职守、徇私舞弊、滥用职权的行为。

**第三十四条** 公安、司法、信访、民政等有关部门工作人员在医疗纠纷预防与处理工作中玩忽职守、徇私舞弊、滥用职权的, 依法给予行政处分; 构成犯罪的, 依法追究刑事责任。

**第三十五条** 医疗机构违反本办法规定, 有下列情形之一的, 由主管卫生健康行政部门责令改正; 情节严重的, 对直接负责的主管人员和其他直接责任人员依法给予行政处分或者纪律处分:

(一) 管理混乱, 有严重事故隐患, 影响医疗安全的;

(二) 未设立咨询投诉接待场所或者未配备咨询投诉接待人员接受和处理咨询、投诉的;

(三) 无正当理由, 拒绝为患者复印、复制病历资料或者拒绝为复印、复制的病历资料加盖证明印记的;

(四) 未制定有关医疗纠纷应急预案和处理制度的;

(五) 发生医疗纠纷, 不及时报告或者未按照规定启动应急预案的;

(六) 未按照规定保管、封存或者启封病历资料、实物的。

## 湖南省人民政府规章

**第三十六条** 医务人员违反本办法规定，有下列行为之一的，由卫生健康行政部门依照《中华人民共和国执业医师法》、《中华人民共和国药品管理法》、国务院《护士条例》等有关法律、法规予以处罚：

（一）违反医疗卫生管理法律、法规、规章或者诊疗护理规范、常规，造成严重后果的；

（二）泄露患者个人隐私，造成严重后果的；

（三）未经患者、患者近亲属或者其代理人同意，对患者进行实验性临床医疗的；

（四）篡改、隐匿、伪造、损毁、抛弃病历资料的；

（五）索取、非法收受患者、患者近亲属或者其代理人财物的；

（六）索取、非法收受医疗器械、药品、试剂等生产、经营企业或者人员给予的回扣、提成的。

**第三十七条** 医疗机构发生医疗事故的，由卫生健康行政部门根据国务院《医疗事故处理条例》给予警告，情节严重的，责令限期停业整顿直至吊销执业许可证；对负有责任的医务人员依法给予行政处分或者纪律处分，并可以责令其暂停6个月以上1年以下执业，情节严重的，依法吊销其执业证书，构成犯罪的，依法追究刑事责任。

## 湖南省人民政府规章

**第三十八条** 患者、患者近亲属或者其代理人违反本办法第二十三条规定的，由公安机关依法予以处罚；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

其他人员利用医疗纠纷，组织、参与前款规定行为的，依照前款规定处罚。

**第三十九条** 人民调解员在调解医疗纠纷过程中弄虚作假、徇私舞弊、索取或者非法收受财物、泄露当事人个人隐私或者商业秘密的，依照《中华人民共和国人民调解法》予以处理。

### 第五章 附 则

**第四十条** 本省行政区域内的公共卫生机构、计划生育技术服务机构的医疗纠纷预防与处理，适用本办法。

军队、武警驻湘医疗机构的医疗纠纷预防与处理，可以参照本办法执行。

**第四十一条** 看守所、拘留所、强制隔离戒毒所、监狱等场所的医疗机构发生医疗纠纷的，由其主管部门参照本办法处理。

医疗机构内的监管病区发生医疗纠纷的，由设立该病区的部门参照本办法处理。

**第四十二条** 本办法自 2013 年 2 月 1 日起施行。