

内蒙古自治区人民政府关于印发 自治区医疗纠纷预防和处理办法的通知

内政发〔2024〕27号

各盟行政公署、市人民政府，自治区各委、办、厅、局，各大企业、事业单位：

现将《内蒙古自治区医疗纠纷预防和处理办法》印发给你们，请结合实际，认真遵照执行。

2024年10月16日

（此件公开发布）

内蒙古自治区医疗纠纷预防和处理办法

第一章 总 则

第一条 为有效预防和妥善处理医疗纠纷、保护医患双方合法权益、维护和谐医患关系和医疗秩序、保障医疗安全，根据《中华人民共和国人民调解法》、《中华人民共和国基本医疗卫生与健康促进法》、《医疗纠纷预防和处理条例》、《内蒙古自治区矛盾纠纷多元化解条例》等法律法规，结合自治区实际，制定本办法。

第二条 自治区行政区域内医疗纠纷的预防和处理，适用本办法。

本办法所称医疗纠纷，是指医患双方因诊疗活动引发的争议。

医方是指医疗机构及其医务人员，患方主要是指患者及其近亲属、委托代理人或者法定代理人等相关人员。

第三条 医疗纠纷预防和处理工作，坚持以铸牢中华民族共同体意识为工作主线，坚持以人民为中心的发展思想，坚持和发展新时代“枫桥经验”。

第四条 医方应当关口前移，规范诊疗行为，改善医疗服务，提高医疗质量，加强风险管理，及时消除风险隐患，预防、减少医疗纠纷。

第五条 医疗纠纷的处理应当遵循属地负责、公平公正、及

时便民的原则，做到事实清楚、定性准确、责任明确、依法处理。

第六条 建立完善旗县级以上政府主导、部门协作、社会协同的医疗纠纷解决机制，将医疗纠纷预防和处理工作纳入平安建设考核评价体系。

第七条 卫生健康行政部门应当履行医疗质量和安全监管、医疗纠纷行政调解、医疗事故的行政调查处理职能，指导、监督医疗机构做好医疗纠纷的预防和处理工作，引导医患双方依法解决医疗纠纷。

第八条 公安机关应当在三级医院和有条件的二级医院设立警务室，配备必要警力；在不具备条件的二级医院周边设立治安岗亭(巡逻必到点)。依法维护医疗机构治安秩序，查处、打击扰乱医疗秩序等违法犯罪行为。

第九条 司法行政部门负责指导医疗纠纷人民调解工作，促进医疗纠纷调解工作规范化、专业化。

各地区根据需要设立医疗纠纷人民调解委员会，负责本行政区域内医疗纠纷人民调解工作，建立信息沟通机制，畅通医疗纠纷多元化解渠道。通过政府购买服务或引入社会力量开办医疗纠纷人民调解组织等方式，确保医疗纠纷人民调解工作持续健康发展。

第十条 金融监管部门和保险机构应当积极推动医疗风险分担机制建设，丰富保险保障措施。

第十一条 财政、人力资源社会保障、信访、医保等部门应

当按照各自职责做好医疗纠纷预防与处理相关工作。

民政部门负责指导殡葬服务机构依法做好患者遗体接运工作。

医疗机构所在地、患者户籍所在地或者居住地苏木乡镇人民政府、街道办事处和嘎查村（居）民委员会以及相关单位应当积极做好医疗纠纷预防和处理工作。

第十二条 医院协会、医师协会等有关行业组织和医疗机构应当加强行业自律，严格规范医务人员执业行为，加强对医务人员的医德医风教育。

第十三条 新闻媒体应当开展医疗卫生法律、法规和医疗卫生知识的宣传，引导公众理性对待医患关系、医疗风险；报道医疗纠纷，应当遵守有关法律法规的规定，做到真实、客观、公正，恪守职业道德。

公民、法人或者其他组织发表医疗纠纷相关言论时，应当遵守相关法律法规，以事实为依据。

第十四条 全社会应当尊重医务人员，加强对医务人员的人文关怀，支持医务人员工作。任何单位和个人不得阻碍、干扰医疗机构及其医务人员依法履行职责，医务人员人格尊严、人身安全不受侵犯。医患双方应当相互尊重、理解、信任，共同构建和谐医患关系。

第二章 医疗纠纷预防

第十五条 医疗机构及其医务人员在诊疗活动中应当以患者为中心，加强人文关怀，严格遵守医疗卫生法律、法规、规章和诊疗相关规范、常规，恪守职业道德。医疗机构应当对其医务人员进行医疗卫生法律、法规、规章和相关诊疗规范、常规的培训，并加强职业道德教育。

第十六条 医疗机构应当建立健全医疗质量管理组织，制定并实施医疗质量管理制度，加强诊疗活动的规范化管理，优化服务流程，提高服务水平。

医疗机构应当建立医疗安全与风险管理制度，完善医疗风险的识别、评估和防控措施，加强医疗风险管理，定期检查措施落实情况，及时消除隐患。

第十七条 医疗机构应当建立健全医患沟通机制，完善医患沟通内容，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；对患者提出的疑问，应当及时予以核实、自查，并与患者或者其近亲属沟通，如实说明情况，及时排查发现纠纷隐患，并做好防范处理。

医疗机构应当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，二级以上医疗机构应当设置专门场所，接受患者投诉或者咨询，建立畅通、便捷的投诉渠道，在医疗机构显著位置公布投诉处理程序、地点、接待时间和联系方式等，方便患者投诉、咨询。

第十八条 医疗机构开展医疗技术服务应当与其技术能力

相适应，开展限制类技术应用的，应当按照相关医疗技术临床应用管理规范进行自我评估，符合条件的可以开展临床应用，并向相应卫生健康行政部门备案，严禁开展禁止类技术应用。采用医疗新技术的，应当开展技术评估和伦理审查，确保安全有效、符合伦理。

第十九条 医疗机构及其医务人员在诊疗活动中履行下列职责：

（一）严格遵守医疗卫生法律、法规、规章和诊疗相关规范、常规。

（二）关心、爱护、尊重患者，保护患者隐私和个人信息。

（三）因病施治，合理检查，合理用药，合理治疗，采用合法、合规、科学的诊疗方法。

（四）如实告知患者病情、医疗措施、医疗风险等情况，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。

（五）对需要紧急救治的患者应当采取紧急措施进行诊治，不得拒绝急救处置。因抢救生命垂危的患者等紧急情况，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。

（六）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，医疗机构应当提前预备应对方案，主动防范突发风险。

（七）应当使用经依法批准或者备案的药品、消毒药剂、医疗器械，严格执行药品、医用耗材、医疗器械、消毒药剂、血液等进货查验、保管等制度，禁止使用无合格证明文件、过期等不合格药品、医疗器械、消毒药剂、血液等。

（八）按照病历管理有关规定填写并妥善保管病历资料。

（九）为患者提供病历资料复制服务。患者死亡的，其近亲属可以依照国家有关规定查阅、复制病历资料。

（十）法律、法规、规章和诊疗规范规定的其他情形。

第二十条 医疗机构及其医务人员在诊疗活动中不得有下列行为：

（一）超出执业范围实施诊疗；

（二）违反诊疗规范实施不必要的检查和治疗；

（三）违法违规使用诊疗技术、药品、医疗器械、医用耗材、消毒药剂、血液等；

（四）隐瞒、误导或者夸大病情；

（五）隐匿、伪造、篡改或者擅自销毁病历等医学文书及有关资料；

（六）出具虚假医学证明文件以及与自己执业范围无关或者与执业类别不相符的医学证明文件；

（七）除按照规范用于诊断治疗外，不得使用麻醉药品、医

疗用毒性药品、精神药品、放射性药品等；

(八) 不得利用职务之便，索要、非法收受财物或者牟取其他不正当利益；

(九) 法律、法规、规章和诊疗规范禁止的其他情形。

第二十一条 卫生健康行政部门应当加强对医疗机构落实医疗质量安全管理制度的日常监督管理，组织开展医疗质量安全评估，分析医疗质量安全信息，针对发现的风险制定防范措施，督促医疗机构整改落实。

第二十二条 患者有权查阅、复制其门（急）诊病历和住院病历中的住院志（即入院记录）、体温单、医嘱单、化验单（检验报告）、医学影像检查资料、特殊检查（治疗）同意书、手术同意书、手术及麻醉记录单、病理报告、护理记录、出院记录、医疗费用以及《医疗机构病历管理规定》的其他属于病历的全部资料。

患者要求复制病历资料的，医疗机构应当提供复制服务，并在复制的病历资料上加盖证明印记。复制病历资料时，应当有患者或者其近亲属在场。应患者要求为其复制病历资料的，可以收取工本费，收费标准应当公开。

患者死亡的，其近亲属可以依法查阅、复制病历资料。

第二十三条 患者及其亲属应当遵守下列规定：

- (一) 遵守医疗秩序和医疗机构有关就诊、治疗、检查的规定；
- (二) 如实提供与病情有关的信息，配合医务人员开展诊疗

活动；

- (三) 按照规定及时支付医疗费用；
- (四) 对医疗行为有异议或争议的，依法表达意见和诉求；
- (五) 在突发公共卫生事件中需要接受隔离治疗、医学观察等措施的，应当予以配合；
- (六) 法律法规规定的其他情形。

第三章 医疗纠纷处理

第二十四条 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) 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解决。

第二十五条 发生医疗纠纷，医疗机构应当采取下列措施进行处置：

- (一) 听取患者或者其近亲属意见，向其告知医疗纠纷的处理途径和程序，回答相关咨询和疑问，引导其依法解决纠纷；
- (二) 告知患者或者其近亲属有关病历资料查阅、复制、封存、启封的规定；
- (三) 告知患者或者其近亲属有关现场实物封存和启封的规定；

(四) 患者死亡的，告知其近亲属有关尸检的规定；

(五) 必要时组织专家会诊，并将专家会诊意见告知患者或者其近亲属；

(六) 需要启动医疗纠纷应急处置预案的，应当按照相关规定采取措施，并及时向所在地旗县级以上卫生健康行政部门报告；

(七) 配合卫生健康、公安等部门以及相关单位做好调查取证和纠纷处理工作。

第二十六条 发生重大医疗纠纷的，医疗机构应当立即启动应急处置预案，按照规定同时向属地旗县级和盟市级卫生健康行政部门报告。卫生健康行政部门接到报告后，应当及时派人赴现场了解掌握情况，引导医患双方通过合法途径解决纠纷，并采取下列措施：

(一) 指导、督促医疗机构立即采取措施，防止事态扩大；

(二) 组织人员到现场配合公安等有关部门做好现场处置工作；

(三) 开展沟通疏导等工作，引导医患双方通过合法途径解决纠纷。

第二十七条 医患双方应当依法维护医疗秩序。任何单位和个人不得实施下列行为，危害患者和医务人员人身安全、扰乱医疗秩序：

(一) 聚众占据医疗机构的诊疗、办公场所；

(二) 在医疗机构私设灵堂、摆放花圈、焚烧纸钱、悬挂横

幅、张贴大小字报、散发传单、堵塞大门或者以其他方式扰乱医疗秩序；

（三）在医疗机构违规停放遗体，影响医疗秩序；

（四）公然侮辱、谩骂、诋毁、恐吓医务人员，以不准离开工作场所等方式非法限制医务人员人身自由，殴打、故意伤害医务人员身体；

（五）非法携带枪支、弹药、管制刀具或者爆炸性、放射性、毒害性、腐蚀性等危险物品进入医疗机构；

（六）故意扩大事态，教唆、帮助他人实施针对医疗机构或者医务人员的违法犯罪行为，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；

（七）通过自媒体等媒介歪曲事实、传播不实言论等，造谣、中伤医疗机构及其医务人员；

（八）抢夺、毁损与医疗纠纷相关的病历资料以及药品、卫生材料、器械等实物证据；

（九）非法占用、抢夺、故意损毁公私财物；

（十）其他扰乱医疗机构正常秩序的行为。

医疗纠纷中发生涉嫌违反治安管理行为或者犯罪行为的，医疗机构应当立即向所在地公安机关报案。公安机关应当及时采取措施，依法处置，维护医疗秩序。

第二十八条 医患双方选择协商解决医疗纠纷的应当按照下列规定处置：

（一）在医疗机构设立的专门场所或者双方同意的其他场所进行协商，不得影响正常医疗秩序。

（二）医患双方人数较多的，应当推举代表进行协商，每方代表人数不超过 5 人。

（三）医患双方自愿协商解决医疗纠纷的，协商确定赔付金额应当以事实为依据，经协商达成一致的，应当签署书面和解协议书。

（四）对分歧较大或者索赔数额较高的医疗纠纷，鼓励医患双方通过人民调解的途径解决。

（五）在医患双方在场的情况下，按照规定封存、启封病历资料、现场实物。

（六）患者在医疗机构内死亡的，遗体应立即移放太平间或者殡仪馆等指定的场所，遗体存放时间一般不得超过 14 日。患方拒绝将遗体移放殡仪馆等指定场所的，公安机关依法予以处置，殡仪馆依法依规配合做好患者遗体接运工作。

（七）患者死亡，医患双方对死因有异议的，按规定进行尸检。

第二十九条 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（以下简称医调委）提出申请；一方申请调解的，医调委在征得另一方同意后进行调整。获悉医疗机构内发生重大医疗纠纷，医调委可以指派人民调解员赶赴医疗机构，主动开展工作，引导双方申请调解。也可以接受当地党委政府、有关部门移送委托调解事项。

第三十条 下列情形医调委不予受理，已经受理的，终止调解：

（一）当事人已经向人民法院提起诉讼并且已被受理，或者人民法院已经调解或判决结案的；人民法院依法委托或委派调解的除外。

（二）当事人已经申请卫生健康行政部门调解并且已被受理的，或者经行政调解结案的；行政部门依法委托调解的除外。

（三）一方当事人明确表示不同意调解的。

（四）当事人或其代理人拒绝提供个人真实有效身份证明或相关证据材料的。

（五）已经由医调委调解达成调解协议结案的。

（六）一方当事人撤回调解申请或明确表示不接受调解的。

（七）法律法规规定由专门机关管辖处理的，或者法律法规禁止采用民间调解方式解决的，或其他导致调解不能进行的情形。

第三十一条 医调委调解医疗纠纷按照下列规定进行：

分别向医患双方了解情况，根据需要向有关方面调查核实，做好调解前的准备工作。

（一）医调委收到医疗纠纷调解申请后，应当在3个工作日内予以审查，决定受理的，书面告知当事人提交相关材料的时限及要求以及当事人在调解活动中享有的权利和承担的义务；不予受理的，应当告知当事人并说明理由，同时告知当事人可以依法

通过诉讼等其他合法途径解决医疗纠纷。

(二) 指派或由当事人共同选定两名以上人民调解员参加调解，并确定一名主调人员。

(三) 调解员为当事人或其代理人的近亲属，或与医疗纠纷有利害关系，或与当事人有可能影响医疗纠纷公正处理的其他关系的，应当自行回避或由当事人申请回避。

(四) 调解工作应当在医调委设立的调解室中进行。

(五) 当事人可以委托代理人参加调解，受委托人应当向医调委提交授权委托书；与纠纷调解结果有利害关系的第三人可以申请参加调解；每方代表人数一般不超过3人。

(六) 调解过程中，当事人应当遵守调解纪律，对当事人在陈述纠纷过程中故意歪曲事实、无理取闹的，调解员应及时制止和纠正。

(七) 医调委调解医疗纠纷时，可根据需要按相关规定从专家库中选取专家进行咨询。需要进行医疗损害鉴定以明确责任的，由当事人共同委托医学会或者司法鉴定机构进行鉴定，也可以经当事人同意，由医调委委托鉴定。需要咨询专家或鉴定的，医调委应当告知当事人相关流程和要求。

(八) 医调委应当自受理之日起30个工作日内完成调解，受理期限以医患双方提交材料齐全之日算起。因特殊情况需要延长调解期限的，医调委与当事人可以约定延长调解期限。超过调解期限未达成调解协议的，视为调解不成。需要继续治疗的，治疗

时间不计入调解时限；需要专家咨询、医学鉴定或司法鉴定的，咨询或鉴定时间不计入调解期限。

（九）当事人经调解达成一致意见的，医调委应制作调解协议书。调解协议书经当事人签字或者盖章，人民调解员签字并加盖医疗纠纷人民调解委员会印章后生效。调解协议书由医患双方当事人各执一份，医调委留存一份。

调解协议书对医患双方有约束力，应当按照约定自觉履行。医调委出具的调解协议书，应当告知当事人可以自调解协议生效之日起30日内，共同向医调委所在地的人民法院申请司法确认。

（十）医调委调解完毕的，应当及时归档立卷。调解档案应当包括调解申请书、纠纷登记表、调解笔录、调查笔录、专家咨询意见书、鉴定意见、调解协议书、回访记录、音像资料等。医疗纠纷人民调解档案按规定期限保存。

（十一）对调解不成的，医调委应终止调解，出具终止调解告知书，告知当事人依据相关法律法规的规定，通过诉讼等其他合法途径维护自己的权益。发现有矛盾激化风险隐患的，要及时向有关部门报告。

第三十二条 发生医疗纠纷后，医患双方可以共同向医疗纠纷发生地旗县级人民政府卫生健康行政部门申请行政调解；一方申请调解的，卫生健康行政部门在征得另一方同意后进入审查受理程序，按照有关规定办理。

卫生健康行政部门应当自收到申请之日起5个工作日内作出

是否受理的决定。医患双方已经向人民法院提起诉讼并且已被受理，或者已经申请医疗纠纷人民调解委员会调解并且已被受理的，卫生健康行政部门不予受理；已经受理的，终止行政调解。

卫生健康行政部门应当自调解申请受理之日起 30 个工作日内完成调解。需要进行医疗损害鉴定的，鉴定时间不计入调解期限。超过调解期限未达成调解协议的，视为调解不成。

第三十三条 医患双方经卫生健康行政部门调解达成一致的，应当签署调解协议书。

第三十四条 发生医疗纠纷，鼓励和引导当事人优先通过自愿协商解决。当事人不愿意协商或者协商不成的，应当引导申请人民调解。当事人不愿意人民调解或者调解不成的，应当引导申请行政调解。当事人不愿意行政调解或者调解不成的，应当及时告知当事人选择其他途径解决。

第四章 医疗责任保险

第三十五条 医疗机构应当参加医疗责任保险，鼓励医务人员参加职业责任保险，鼓励患者参加医疗意外保险，发挥保险风险防范的功能作用，依法保障医患双方合法权益。

第三十六条 旗县级以上卫生健康行政部门应当推动建立完善医疗风险分担机制，指导、监督医疗机构完善风险防范制度，建立医疗责任保险统保机制，可与保险公司合作或委托专业保险经纪机构开展医疗责任保险工作，有效利用医疗责任保险、医务

人员职业责任保险、医疗意外保险等风险分担形式，保障医患双方合法权益。

第三十七条 鼓励医疗责任保险承保机构开发多样化的医疗责任保险产品，并按照收支平衡、保本微利的原则，科学合理厘定医疗责任保险费率。

第三十八条 医疗机构参加医疗责任保险的，保险费用可以按照规定计入医疗成本。不得因参加医疗责任保险提高现有医疗收费标准或者变相增加患者负担。

第三十九条 医疗纠纷发生后，医疗机构应当依照《中华人民共和国保险法》相关规定以及保险合同约定，及时向医疗责任保险承保机构报案，并如实提供有关情况。医疗责任保险承保机构应当加强与医疗机构、医调委的沟通配合，建立快速有效的医疗纠纷调处理赔机制并及时理赔。

第四十条 医疗责任保险承保机构应当按照保险合同约定，在保险合同约定的责任范围内及时、据实、足额赔付，并提供相关保险服务。承保机构要增强服务意识，优化投保、理赔流程，简化手续，方便投保单位，不得无理拒赔。

第四十一条 金融监管部门应当规范保险经营业务，指导承保机构做好保险理赔与人民调解的工作衔接，引导承保机构加强医疗责任保险业务管理和风险管控。

第五章 监督管理

第四十二条 各级卫生健康行政部门负责行政区域内医疗纠纷预防与处理的监督管理工作。

第四十三条 各级卫生健康、司法行政部门依职责履行医疗损害鉴定的监管职能。

第四十四条 金融监管部门应当依法加强对保险机构开展医疗责任保险和医疗意外保险等业务的监督管理，加强对承保及理赔工作的监督管理。

第四十五条 在监督管理工作中，要充分发挥医院协会、医师协会等有关行业组织的作用。

第四十六条 医疗机构应当加强对医疗质量安全和医疗技术临床应用的日常管理。

第六章 附 则

第四十七条 非法行医引起的纠纷，不属于本办法所称的医疗纠纷，按照有关法律法规处理。

第四十八条 本办法自印发之日起施行。

抄送：自治区党委各部门，内蒙古军区，武警内蒙古总队。
自治区人大常委会办公厅、政协办公厅，自治区监委，自治区
高级人民法院，检察院。
各人民团体，新闻单位。

内蒙古自治区人民政府办公厅文电处

2024年10月16日印发

