黑龙江省医疗纠纷预防和处理规定

（2023年11月11日黑龙江省人民政府令第4号公布 自2024年1月1日起施行）

　　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，促进和谐医患关系，维护医疗秩序，根据《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》等有关法律、行政法规，结合本省实际，制定本规定。

　　第二条 本省行政区域内的医疗纠纷预防、处理及其监督管理，适用本规定。

　　本规定所称医疗纠纷，是指医患双方因诊疗活动引发的争议。

　　第三条 医疗纠纷的预防和处理，坚持以人为本、预防为主、属地负责、实事求是、依法处理，公平、公正、及时、便民的原则。

　　第四条 县级以上人民政府应当加强对医疗纠纷预防和处理工作的领导，将其纳入社会治理体系和平安建设考核指标体系，建立部门分工协作机制，健全医疗纠纷多元化解机制，督促有关部门依法履行职责，协调解决医疗纠纷预防和处理工作中的重大问题。

　　第五条 县级以上人民政府卫生健康主管部门应当加强医疗质量安全监管，指导、监督医疗机构做好医疗纠纷的预防和处理工作。

　　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，对依法登记的从事医疗损害鉴定的司法鉴定机构、鉴定人员及其鉴定活动进行监督和管理。

　　县级以上人民政府公安机关应当依法维护医疗机构治安秩序，及时制止、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反治安管理法律、法规的行为。

　　县级以上人民政府财政、民政、保险监督管理等部门和机构应当依照各自职责，做好医疗纠纷预防和处理的有关工作。

　　第六条 医疗机构及其医务人员应当以患者为中心，加强对患者的人文关怀，依法履行医疗纠纷预防和处理责任。

　　患者应当遵守医疗秩序和医疗机构有关就诊、治疗、检查的规定，如实提供与病情有关的信息，配合医务人员开展诊疗活动。

　　医疗机构和患者双方应当依法维护医疗秩序。任何单位和个人不得实施危害患者和医务人员人身安全、扰乱医疗秩序的行为。

　　第七条 各级人民政府及其有关部门应当加强医疗卫生法律、法规、规章宣传解读，引导公众理性对待医疗风险。

　　新闻媒体在报道医疗纠纷时应当遵守法律、法规规定，做到真实、客观、公正，倡导相互尊重、平等互信、文明理性的和谐医患关系，正确引导社会舆论。

　　第八条 医疗机构应当制定并实施医疗质量安全管理制度，加强医疗工作规范化管理，明确咨询、投诉管理部门，及时解答和处理患者及其近亲属提出的有关问题，预防和减少医疗纠纷。

　　医疗机构不得使用非卫生技术人员从事医疗卫生技术工作。未取得医师执业证书的人员，应当在执业医师的监督和指导下为患者提供临床诊疗服务。

　　第九条 医务人员应当遵守临床技术操作规范和医学伦理规范，依法向患者及其近亲属告知病情、医疗措施、医疗风险、替代医疗方案以及医疗费用等事项。

　　诊疗过程中，患者及其近亲属对诊疗行为提出异议的，医务人员应当给予耐心解释和说明；需要进行核实的，应当及时核实并如实向其说明。

　　发生医疗纠纷后，医务人员应当立即向本科室负责人报告，协助本科室负责人以及医疗机构投诉管理部门协调处置。

　　第十条 县级以上人民政府卫生健康主管部门应当加强对医疗机构及其从业人员执业行为监管，深入开展行业作风教育，大力弘扬新时代卫生健康职业精神，强化宗旨意识。

　　医疗机构应当加强行业作风建设，优化服务流程，提升医疗服务水平和窗口服务质量，不断规范医务人员从业行为。

　　医务人员应当遵守医疗机构工作人员廉洁从业准则，保护患者隐私，恪守职业道德。

　　第十一条 医疗机构及其医务人员应当不断提升服务能力，在导诊、分诊、检查、治疗、护理等各环节完善医疗服务措施，提升患者的满意度和获得感。

　　县级以上人民政府卫生健康主管部门应当定期向医疗机构推送可复制、易操作、能普及的服务模式和措施。

　　第十二条 医疗机构应当落实患者安全管理主体责任，完善患者安全管理工作制度，加强各部门合作联动，将患者安全纳入医疗机构管理整体规划。

　　医疗机构应当建设积极的患者安全文化，将患者安全理念融入医务人员日常行为，开展患者安全知识和沟通能力培训，引导医务人员自觉执行各项工作制度和医疗操作规程。

　　第十三条 医疗机构应当制定重大医疗纠纷预防和处理应急预案，定期排查医疗安全风险隐患，对发现的问题及时采取有效措施。

　　重大医疗纠纷预防和处理应急预案应当报所在地县级人民政府卫生健康主管部门和公安机关备案。发生重大突发医疗纠纷时，医疗机构应当立即启动应急预案，并向所在地县级人民政府卫生健康主管部门和公安机关报告。

　　县级人民政府卫生健康主管部门接到报告后，应当指导和督促医疗机构控制事态、解决纠纷；必要时，按照有关规定向本级人民政府和上一级卫生健康主管部门报告。县级人民政府公安机关接到报告后，应当维护现场秩序，对违反治安管理法律、法规的行为给予制止和查处。

　　第十四条 医疗机构应当建立健全投诉接待制度，实行“首诉负责制”，接到投诉的部门应当热情接待，不得拖延、推诿。能够当场解决的，应当当场协调解决；不能当场解决的，应当引导投诉人到本医疗机构投诉管理部门，或者引导其通过法定途径解决。

　　医疗机构应当建立畅通、便捷的投诉渠道，在显著位置公布投诉处理程序、地点、接待时间和联系方式。

　　医疗纠纷发生后，医疗机构应当及时与患者及其近亲属沟通，认真倾听其诉求及意见，告知其医疗纠纷处理的法定途径、具体程序和自身合法权益。发生重大医疗纠纷不能及时化解的，医疗机构负责人应当及时组织协调处理。

　　第十五条 发生医疗纠纷，医疗机构和患者双方可以通过自愿协商、申请人民调解、申请行政调解、向人民法院提起诉讼等法律、法规规定的途径解决。

　　医疗机构和患者双方选择协商解决的，应当坚持自愿、公平、合法的原则，合理确定解决方案。对分歧较大或者索赔数额较高的医疗纠纷，鼓励通过人民调解途径解决。经协商达成一致的，应当签订书面和解协议书。

　　第十六条 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在司法行政部门指导下，依法独立调解医疗纠纷。

　　医疗纠纷人民调解委员会应当根据本行政区域内医疗机构数量、规模及其就诊人数等情况，聘任相应数量的具有医学、法学等专业知识且热心调解工作的人员担任专职或者兼职人民调解员。

　　第十七条 医疗机构应当加强安全秩序管理，确定专门机构和人员负责安全秩序管理工作，按照国家有关规定落实“人防、物防、技防、智防”建设要求，加强危险因素源头治理和防范预警，提高医疗机构安全秩序管理水平。

　　第十八条 县级人民政府公安机关应当在二级以上医疗机构设立警务室，配备必要警力；警务室民警应当组织指导医疗机构开展安全检查、巡逻防控、突发事件处置等工作。

　　医疗机构应当为警务室提供必要的工作条件。

　　第十九条 县级以上人民政府卫生健康主管部门和其他有关部门及其工作人员在医疗纠纷预防和处理工作中，不履行职责或者滥用职权、玩忽职守、徇私舞弊的，由有权机关责令改正；对直接负责的主管人员和其他责任人员依法给予处分。

　　第二十条 医疗机构及其从业人员违反本规定的，按照国家有关法律、法规、规章规定给予处罚。

　　第二十一条 以医疗事故为由，寻衅滋事、扰乱医疗机构正常医疗秩序或者殴打、伤害医务人员的，由县级以上人民政府公安机关按照治安管理处罚法律、法规规定给予处罚。

　　第二十二条 法律、法规对医疗纠纷预防和处理有规定的，依照其规定。

　　第二十三条 本规定自2024年1月1日起施行。