



重庆市九龙坡区人民政府办公室 关于加强医疗纠纷人民调解工作的实施意见

九龙坡府办发〔2011〕298号

各镇人民政府、街道办事处，区政府相关部门，高新区相关部门，有关单位：

为充分贯彻实施《重庆市医疗纠纷处置办法》，有效预防和妥善处置医疗纠纷，保护患者、医疗机构及其医务人员的合法权益，维护医疗秩序，现就医疗纠纷人民调解工作提出如下意见：

一、加强医疗纠纷人民调解工作的组织领导和队伍建设

（一）成立区医疗纠纷人民调解工作领导小组

由区政府分管领导担任组长，成员由综治、宣传、信访、民政、财政、卫生、司法、公安、法院、保险等有关部门及单位组成，领导全区医疗纠纷人民调解工作，领导小组办公室设在区司法局。

（二）建立区医疗纠纷人民调解委员会

区司法局和区卫生局联合成立九龙坡区医疗纠纷人民调解委员会，由区司法局、区卫生局领导和业务骨干组成。设主任 1



名，副主任 2 名，招聘专职调解员 5 名，同时建立由医务专家、律师和具有较强调解经验的调解员组成的专家库，根据案情需要选调专家 2-3 名参与进行调解。依托各街镇人民调解委员会建立由综治、司法、公安及当地医疗机构为成员的医疗纠纷调解小组。专职人民调解员主要从有较强法律知识、专业知识和较高调解技能、热心调解事业的社会人士中选聘。

（三）区医疗纠纷人民调解工作领导小组各成员单位工作职责

区司法局负责医疗纠纷人民调解委员会的日常管理工作，依法加强对医疗纠纷人民调解工作的指导、监督；区卫生局依法履行对全区医疗机构的监督管理职责，指导、参与医疗纠纷调解委员会日常的调解工作、监督全区医疗机构做好医疗纠纷的预防与处置工作，组织全区二级以上公立医疗机构按照规定参加医疗责任保险，鼓励和引导其他医疗机构参加医疗责任保险；区财政局负责医疗纠纷人民调解工作的经费保障与监督；公安机关应当加强对医疗场所的治安管理，依法处理扰乱医疗秩序的行为；新闻媒体应当遵守有关法律、法规规定，恪守职业道德，客观公正地报道医疗纠纷，正确引导社会舆论。

二、医疗纠纷人民调解组织职责及工作流程

（一）医疗纠纷人民调解委员会职责



- 1.调解医疗纠纷，防止医疗纠纷激化。
- 2.通过调解工作宣传有关法律、法规、规章和医学知识，引导医患双方当事人依据事实和法律公平解决纠纷。
- 3.向区医疗机构提出防范医患纠纷的意见、建议。
- 4.经调解解决的医疗纠纷，制作书面调解协议。
- 5.向患者及其家属或者医疗机构提供医疗纠纷调解咨询和服务。
- 6.向区政府或区司法局、区卫生局报告医疗纠纷和调解工作的情况。
- 7.医疗纠纷调解机构调解医疗纠纷不收取费用。

（二）医疗纠纷人民调解受理范围

医疗纠纷人民调解委员会受理本辖区内医疗机构与患者之间的医疗纠纷。有下列情形之一的，不予受理或终止调解：

- 1.一方当事人明确不同意调解的。
- 2.当事人已经向人民法院提起诉讼的。
- 3.因非法行医引发的医疗纠纷。
- 4.非辖区内医疗机构发生的医疗纠纷。
- 5.非医疗行为引起的其他民事纠纷。
- 6.不属于人民调解范围的。

（三）医疗纠纷人民调解工作程序



医疗纠纷人民调解委员会调解医疗纠纷按照下列程序进行：

发生医疗纠纷后，双方共同申请医疗调解的或一方提出申请调解，另一方未明确表示不同意区医疗纠纷人民调解委员会进行调解的，调委会受理该医疗纠纷。

区医疗纠纷人民调解委员会受理医疗纠纷调解申请后，符合条件的，应当在3个工作日内予以受理，并指定1名人民调解员为调解主持人，也可以根据需要指定若干名人民调解员参加调解；当事人对人民调解员提出回避要求的，需更换人民调解员主持调解。

召集医患双方当事人到指定设置的调解场所进行调解。

区医疗纠纷人民调解委员会在受理医疗纠纷调解申请后，应当以书面形式分别告知双方当事人调解的性质、原则和效力以及医患双方当事人在调解活动中享有的权利和承担的义务。

调解医疗纠纷时，应分别向医患双方当事人询问纠纷的事实和情节，了解医患双方当事人的要求及其理由，根据需要向有关方面调查核实，做好调解前的准备工作。在调解过程中，人民调解员需要查阅病历资料、向有关专家和人员咨询或者询问的，相关单位和人员应当配合。

医疗纠纷人民调解委员会调解医疗纠纷应当依照工作原则，采取说服、教育、疏导等方法，促使医患双方当事人消除隔阂，



在平等协商、互谅互让的基础上达成调解协议。

需要进行相关鉴定以明确责任的，经双方同意，医疗纠纷调委会可以委托有法定资质的专业鉴定机构进行鉴定。

经区医疗纠纷人民调解委员会调解达成调解协议的，由医疗纠纷调委会制作调解协议书。并由双方当事人签名或者按指印，医疗纠纷调解员签名并加盖九龙坡区医疗纠纷人民调解委员会印章后生效。调解协议书由双方当事人各执一份，调委会留存一份。

经区医疗纠纷人民调解委员会调解达成调解协议后，双方当事人认为有必要的，可按照《中华人民共和国人民调解法》的规定，自调解协议生效之日起三十日内共同向区人民法院申请司法确认，区人民法院应当及时对调解协议进行审查，依法确认调解协议的效力。

区人民法院依法确认调解协议有效，一方当事人拒绝履行或者未全部履行的，对方当事人可以向区人民法院申请强制执行。

区医疗纠纷人民调解委员会应当自受理调解申请之日起 30 个工作日内进行调解。因特殊情况需要延长调解期限的，区医疗纠纷人民调解委员会和双方当事人可以约定延长的期限，超过约定期限仍未达成调解协议的，视为调解不成，医患双方当事人可以向区人民法院提起诉讼。



三、完善医疗纠纷人民调解工作机制

（一）联席会议制度

区医疗纠纷人民调解工作领导小组成员联席会议制度，由领导小组办公室召开会议，通报工作情况，共同研究和解决工作中遇到的困难和问题。

（二）联动机制

医疗纠纷调解过程中需要综治、宣传、信访、卫生、公安等部门密切配合，形成工作合力。对涉及多部门职能范围内的问题，由医疗纠纷调解委员会办公室牵头，相关部门共同解决。

（三）回访机制

人民调解委员会已经调解的医疗纠纷，要及时进行回访，了解和掌握调解协议的履行情况，认真听取纠纷当事人对调处结果的意见和建议。回访必须坚持实事求是的原则，本着对当事人负责的态度认真进行，讲求实效，不走过场。回访应当有重点地进行，对于那些疑难复杂的医疗纠纷，或者协议履行有一定难度的纠纷，或者当事人思想情绪尚不稳定、容易出现反复的医疗纠纷，要列为重点回访对象，坚持适时回访。回访必须及时发现问题，若当事人思想出现反复，或有些问题尚未落实，或未能完全履行协议的，调解人员应当及时督促，针对不同情况及时采取措施加以解决。



（四）内部管理制度

建立重大案件集体讨论制度。对重大案件实行集体讨论，有必要时邀请医学和法学专家参与重大案件讨论。

建立工作考核制度。以纠纷受理量和结案量以及调解成功率、文书优秀率和当事人满意率的“两量、三率”为主要考核内容，制定考核办法不断规范调处工作。

建立调解员定期培训制度。调解员每年定期培训 2—3 次。每年至少对调解员组织一次考核。各街镇医疗纠纷调解小组应积极组织内部的培训与学习。

四、健全医疗纠纷人民调解工作经费保障机制

（一）人员经费

聘用专职调解人员 5 名，专职人民调解员生活、交通补贴为 1800 元/月。

（二）工作经费

区财政根据单位工作开展实际情况核定补助金额，纳入政法保障经费安排。

（三）办公场所

医疗纠纷人民调解委员会应当按照功能适用、交通便利、独立办公的原则设立固定办公场所，总面积不小于 130 平方米，设办公室、接待室、调解室、档案室等，悬挂人民调解工作标识和



医疗纠纷人民调解委员会标牌，配备必要的办公设施。

附件：1.重庆市九龙坡区医疗纠纷人民调解工作领导小组人
员名单

2.重庆市九龙坡区医疗纠纷人民调解委员会人员名
单

重庆市九龙坡区人民政府办公室

2011 年 12 月 14 日

（此件公开发布）



附件 1

**重庆市九龙坡区
医疗纠纷人民调解工作领导小组人员名单**

组 长：戎 蓉 区政府副区长

副组长：张邦庆 区政府办公室副主任、区信访办主任

涂正益 区司法局局长

张 萍 区卫生局局长

成 员：饶大发 区法院副院长

彭 斌 区委宣传部副部长

封 波 区财政局局长

傅继平 区民政局副局长

卢 波 区公安分局副局长

李恩镇 高新区公安分局副局长

领导小组下设办公室在区司法局，具体负责医疗纠纷人民调解的日常管理工作。由涂正益同志兼任办公室主任，张萍同志兼任办公室副主任，陈林、邢雅翕兼任办公室成员。



附件 2

重庆市九龙坡区
医疗纠纷人民调解委员会人员名单

主 任：陈 林 区司法局副局长

副主任：邢雅翕 区卫生局副局长