

上海市医患纠纷预防与调解办法

(2014 年 1 月 11 日上海市人民政府令第 12 号公布 根据
2024 年 4 月 2 日上海市人民政府令第 13 号修正)

第一章 总 则

第一条 (目的和依据)

为了保护医患双方当事人的合法权益，维护医疗机构正常秩序，及时预防与处置医患纠纷，根据《中华人民共和国人民调解法》《中华人民共和国医师法》《医疗纠纷预防和处理条例》等有关法律、法规的规定，结合本市实际，制定本办法。

第二条 (定义)

本办法所称的医患纠纷，是指医疗机构及其医务人员与患者之间因医疗、护理等执业行为发生的争议。

第三条 (适用范围)

本市行政区域内医患纠纷的预防和人民调解，适用本办法。

第四条 (部门职责)

司法行政部门负责指导医患纠纷人民调解工作，推进医患纠纷人民调解工作的规范化建设。



公安部门负责保障医疗机构正常的医疗秩序，依法及时处置扰乱医疗机构和医患纠纷人民调解场所秩序的违法行为。

卫生健康部门负责指导医疗机构建立医患纠纷预防机制，引导医疗机构通过人民调解化解医患纠纷。

第五条（医患纠纷人民调解委员会）

区医患纠纷人民调解委员会（以下简称“医调委”）是专业调解所在行政区域内医患纠纷的群众性组织，接受区司法行政部门的指导。

医调委调解医患纠纷，不收取任何费用。

医调委依法独立调解医患纠纷，不受任何组织或者个人的干涉。

第六条（人民调解员）

医调委应当根据所在行政区域内医疗机构数量、规模及其就诊人数等情况，聘任相应数量的专职和兼职人民调解员。

医调委的人民调解员应当公道正派，热心人民调解工作，且具有医学、卫生管理或者法律等专业知识。

第七条（咨询专家库）

市卫生健康部门应当会同市司法行政部门组建医患纠纷人民调解咨询专家库（以下简称“专家库”）。

市司法行政部门应当会同市卫生健康部门制定医患纠纷人民调解专家咨询程序和规则。

第八条（经费保障）



市和区人民政府应当为医患纠纷人民调解工作提供必要的办公条件和经费保障。

医患纠纷人民调解工作所需运行经费、补助经费、调解员补贴经费和专家咨询费，由市和区财政按照有关规定予以保障。

人民调解员补贴经费和专家咨询费的标准，根据本市实际情况和工作需要，由市司法行政部门会同市财政部门确定或者调整。

第九条（医疗责任保险）

卫生健康部门应当引导医疗机构参加医疗责任保险，鼓励医疗机构与医疗责任保险的承保机构（以下简称“承保机构”）协商合作，发挥医疗责任保险在医患纠纷人民调解工作中的风险分担作用。

本市公立医疗机构应当参加医疗责任保险，按照有关规定计提的医疗风险基金，应当用于参加医疗责任保险。

第十条（承保机构）

承保机构应当按照国家有关规定，根据“公平、公正、合规”的经营原则，合理设计保险条款，科学厘定保险费率，加强医疗责任保险业务管理和风险管控，发挥医疗责任保险防范和化解医疗机构医疗风险的积极作用。

第二章 纠纷预防



第十一条（监督管理）

卫生健康部门应当加强对医疗机构及其医务人员执业行为的监督管理，督促医疗机构及其医务人员提高医疗技术水平和服务质量。

卫生健康部门应当对医患纠纷中有关医疗质量安全的信息定期进行统计分类、分析评价，并向医疗机构发布指导意见。

第十二条（执业要求）

医疗机构及其医务人员应当依照法律、法规、规章和诊疗护理规范的规定开展执业活动。

第十三条（法律和医疗知识的宣传普及）

医疗机构应当按照规定公开医疗服务信息，并通过多种途径，向患者以及社会公众宣传医疗卫生法律、法规，普及相关医疗卫生知识。

第十四条（主动预防）

医疗机构应当制定防范和处置医患纠纷的预案，定期分析医患纠纷的成因，预防医患纠纷的产生，妥善处理医患纠纷。

医疗机构应当建立处理医患纠纷工作机制，接受患者或者其近亲属对医疗服务的投诉，向其提供咨询服务。

第十五条（治安防范）

医疗机构应当建立治安防范制度，并根据有关规定以及就诊人数、场所规模、医院等级等情况，落实各项安全防范措施。

第十六条（告知义务）



医疗机构需要对患者实施手术、特殊检查、特殊治疗的，医务人员应当依法及时向患者或者其近亲属说明医疗风险、替代医疗方案等情况，并取得其书面同意。

第十七条（病历的保管、复制和封存）

医疗机构应当妥善保管患者住院病历资料以及由医疗机构保管的患者门（急）诊病历资料。

患者或者其近亲属需要复印或者复制病历资料的，医疗机构应当按照病历管理的有关规定提供，并开列清单和加盖证明印章。

患者或者其近亲属要求封存病历资料或者现场实物的，医患双方当事人应当共同实施封存。封存病历资料或者现场实物的，医疗机构应当开列封存清单，由医患双方当事人盖章或者签名后，各执一份。

第十八条（尸体处理）

患者在医疗机构内死亡的，医疗机构应当立即将尸体移放太平间，并按照有关规定处理，患者家属应当予以配合。

第十九条（相关事项的告知）

发生医患纠纷的，医疗机构应当指定专门人员解答患者或者其近亲属的疑问，并告知下列事项：

- （一）人民调解等医患纠纷处理的途径；
- （二）有关病历资料、现场实物封存和启封的规定；
- （三）有关病历资料复印或者复制的规定。



患者死亡，医患双方当事人不能确定死因或者对死因有异议的，医疗机构应当告知尸检的规定和程序。

第二十条（报告）

发生重大医患纠纷的，医疗机构应当及时向卫生健康部门报告。

第二十一条（行为禁止）

医患双方当事人应当依法维护医疗机构的医疗秩序。

禁止任何单位和个人实施下列行为：

（一）在医疗机构焚烧纸钱、摆设灵堂、摆放花圈、私拉横幅、违规停尸、聚众滋事、围堵大门或者重要出入口影响人员正常进出；

（二）在医疗机构内寻衅滋事；

（三）冲击或者占据医疗机构办公、诊疗场所；

（四）非法携带易燃、易爆危险物品或者管制器具进入医疗机构；

（五）侮辱、威胁、恐吓、故意伤害医务人员或者限制医务人员人身自由，或者威胁其他人员人身安全的行为；

（六）在医疗机构内故意损毁或者盗窃、抢夺公私财物；

（七）阻挠将尸体移放太平间或者殡仪馆；

（八）其他扰乱医疗机构正常秩序的行为。

第二十二条（现场处置）



卫生健康部门接到重大医患纠纷报告后，应当督促医疗机构采取必要的救治和处理措施；必要时，应当派员进行现场指导和协调，引导医患双方当事人通过人民调解等法律途径解决纠纷。公安部门对扰乱医疗机构正常秩序的行为，应当及时采取下列措施予以处置：

- （一）开展教育疏导，制止过激行为；
- （二）依法处置现场发生的违法犯罪行为；
- （三）将涉嫌违法犯罪的人员带离现场调查。

医疗机构应当配合公安部门维持现场秩序。

第三章 纠纷调解

第二十三条（申请调解）

发生医患纠纷的，医患双方当事人可以向医疗机构所在地的医调委申请调解。

医患双方当事人可以共同或者分别向医调委申请调解。患方当事人单独申请调解的，公立医疗机构应当予以配合。

患方当事人请求赔偿金额在 3 万元以上的医患纠纷，医疗机构应当告知其可以向医调委申请调解，并与患方当事人共同接受调解。

第二十四条（申请调解的形式）



医患双方当事人可以书面申请调解，也可以口头申请调解；口头申请调解的，医调委应当当场记录申请人基本情况、申请调解的争议事项和理由等内容。

获悉医疗机构内正在发生重大医患纠纷的，医调委应当指派人民调解员开展现场疏导工作，并可以接受医患双方当事人的调解申请。

第二十五条（其他参加人）

患方当事人可以委托其近亲属、律师或者基层法律服务工作者参加医患纠纷调解。受委托的近亲属、律师或者基层法律服务工作者应当出示近亲属关系证明或者授权委托书；律师或者基层法律服务工作者还应当同时出示执业证。

第二十六条（调解期限）

医调委应当自受理医患双方当事人的调解申请之日起 30 个工作日内完成调解。因特殊情况需要延长调解期限的，医调委和医患双方当事人可以约定延长调解期限；超过约定期限仍未达成调解协议的，视为调解不成。

第二十七条（不予调解的情形）

医患纠纷有下列情形之一的，医调委不予调解：

（一）一方当事人已经向卫生健康部门申请医疗事故争议行政处理，卫生健康部门已经受理或者已经作出处理的；

（二）一方当事人已经向人民法院提起诉讼，人民法院已经受理或者已经作出裁判的；



（三）其他不宜由医调委调解的情形。

第二十八条（调解员的确定）

医调委接受医患纠纷调解申请后，应当指定1名或者数名人民调解员进行调解，也可以由医患双方当事人选择1名或者数名人民调解员进行调解。

第二十九条（调解员回避）

人民调解员有下列情形之一的，应当回避；医患双方当事人有权以口头或者书面方式提出回避申请：

（一）是当事人或者当事人、代理人的近亲属的；

（二）具有在医患纠纷所涉医疗机构工作经历的；

（三）与医患纠纷所涉药品、医疗器械的生产、销售单位有利害关系的；

（四）医患双方当事人认为可能影响公正调解的其他情形。

医调委对回避申请应当及时作出决定，并告知医患双方当事人。

第三十条（调解保密）

医调委及其人民调解员应当对医患双方当事人的商业秘密、个人隐私或者个人信息予以保密。

未经医患双方当事人同意，调解不得公开进行，也不得公开与调解有关的内容。



除法律、法规和本办法另有规定外，医调委在调解医患纠纷过程中获得的有关材料，不得用于调解以外的其他用途，也不得向其他任何组织或者个人提供。

第三十一条（专家咨询）

医患纠纷具有下列情形之一的，医调委应当启动专家咨询程序：

- （一）预估赔付金额超过 10 万元的；
- （二）患者已死亡的；
- （三）医患双方对争议事实存在重大分歧的；
- （四）预估保险理赔金额超过 10 万元且承保机构建议的；
- （五）其他需要进行专家咨询的情形。

咨询专家的选定，应当根据回避原则，从专家库中选取。必要时，可以根据调解工作实际，从专家库外另行选取咨询专家。

第三十二条（专家咨询意见）

医调委可以就下列事项征求咨询专家意见：

- （一）医疗机构在执行诊疗规范、履行告知义务等方面是否存在过错；
- （二）医疗过错行为与损害结果之间是否存在因果关系；
- （三）医疗过错行为在损害结果中的责任程度；
- （四）其他与争议事实有关的专业问题。

咨询专家应当根据独立、客观、公正的原则，就医调委的咨询事项提供意见，并在咨询意见书上签名或者盖章。



专家咨询意见书是医调委调解的参考依据。

第三十三条（公平调解）

人民调解员应当平等对待医患双方当事人，尊重当事人意思表达的权利，充分听取当事人的陈述；不得压制、阻碍当事人发表意见，也不得偏袒一方当事人。

人民调解员应当在充分了解纠纷事实经过和调查核实的基础上，适时向医患双方当事人提出解决纠纷的建议。

第三十四条（医患双方当事人的义务）

医疗机构应当对医患纠纷进行先期核查，及时向医调委提交有关证明材料并提出初步意见。

医患双方当事人应当根据人民调解员要求，提供相关病历资料。

第三十五条（通知承保机构）

医疗机构参加医疗责任保险的，医调委可以在调解过程中，通知承保机构列席。

承保机构收到医调委列席调解通知但未列席的，不影响调解进行。

第三十六条（承保机构列席调解）

承保机构接到医调委通知后，根据下列情形列席调解，提供医疗责任保险专业服务：

（一）预估保险理赔金额在 3 万元以下的，承保机构可以自行确定是否派员列席调解；



（二）预估保险理赔金额在3万元以上的，承保机构应当派员列席调解，并就具体理赔事项提出意见。

本条前款有关预估保险理赔金额的规定，由市司法行政部门会同保险监管部门和承保机构协商后，适时进行调整。

第三十七条（调解协议）

人民调解员应当根据公平自愿、合情合理的原则，按照调解规则，协助医患双方当事人确定纠纷解决方案。

医患双方当事人经调解达成协议的，医调委应当制作调解协议书。调解协议书由医患双方当事人签名或者盖章，经人民调解员签名并加盖医调委印章后生效。

调解协议无财产给付内容，且医患双方当事人认为无需制作调解协议书的，可以采取口头协议方式，但人民调解员应当书面记录协议内容，并由医患双方当事人、人民调解员和医调委签名或者盖章。

第三十八条（保险理赔）

经医调委主持下达成的调解协议书，是医疗责任保险理赔的依据。

第三十九条（司法确认）

达成调解协议后，医患双方当事人认为有必要的，可以依法向人民法院申请司法确认。

调解协议不能即时履行的，人民调解员应当引导医患双方当事人申请司法确认。



第四十条（调解协议履行）

医患双方当事人应当自觉履行调解协议；对调解协议的履行或者调解协议的内容发生争议的，可以向人民法院提起诉讼。

第四十一条（书面建议）

医调委可以根据医患纠纷调解情况，向卫生健康部门和医疗机构提出有关预防医患纠纷的书面建议。

第四十二条（引导措施）

医患双方当事人不愿调解或者经调解不能达成调解协议的，医调委应当依据有关法律、法规的规定，告知医患双方当事人可以依法通过向卫生健康部门申请处理或者向人民法院提起诉讼等其他法律途径解决纠纷。

第四章 法律责任

第四十三条（有关违法行为的法律责任）

有本办法第二十一条第二款规定行为的，由公安部门依据《中华人民共和国治安管理处罚法》予以处罚；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

第四十四条（医疗机构及其医务人员的法律责任）



医疗机构及其医务人员违反本办法的规定，有下列情形之一的，由卫生健康部门依照《中华人民共和国医师法》《医疗纠纷预防和处理条例》的有关规定予以处理：

- （一）违反卫生行政规章制度或者技术规范，造成严重后果的；
- （二）未经患者或者其近亲属同意，实施实验性临床医疗的；
- （三）未按规定告知患者病情、医疗措施、医疗风险和替代医疗方案等的；
- （四）篡改、伪造、隐匿、毁灭医学文书及有关资料的；
- （五）未按规定封存、保管、启封病历资料和现场实物的；
- （六）泄露患者隐私，造成严重后果的；
- （七）无正当理由，拒绝为患者或者其近亲属提供复印或者复制病历资料服务的。

第四十五条（人民调解员的法律责任）

人民调解员在调解工作中有下列行为之一的，由医调委给予批评教育、责令改正，情节严重的，予以解聘：

- （一）偏袒一方当事人的；
- （二）侮辱当事人的；
- （三）索取、收受财物或者牟取其他不正当利益的；
- （四）泄露当事人的个人隐私、商业秘密的。

第五章 附 则

第四十六条（施行日期）

本办法自 2014 年 3 月 1 日起施行。