

上海市普陀区人民政府文件

普府〔2011〕49号

普陀区人民政府关于印发《关于开展 医患纠纷人民调解工作的实施意见》的通知

区政府各委、办、局，各街道办事处、镇政府：

《关于开展医患纠纷人民调解工作的实施意见》已经2011年8月2日区政府第154次常务会议讨论通过，现予印发，请按照执行。

二〇一一年九月十三日

关于开展医患纠纷人民调解工作的实施意见

为有效化解医患纠纷，保护患者和医疗机构的合法权益，维护正常的医疗秩序，促进社会和谐稳定，根据《上海市人民政府关于开展医患纠纷人民调解工作的若干意见》（沪府发〔2011〕30号），结合本区实际，现就开展医患纠纷人民调解工作提出如下实施意见。

一、指导思想

坚持“自愿、公正、及时、便民”原则，依托大调解工作体系建设，形成以人民调解为平台，司法行政、卫生行政、公安等政府职能部门大力支持，社会广泛参与的工作格局，探索建立便捷、公正、高效的医患纠纷第三方调解机制，切实发挥人民调解工作在化解医患纠纷中的重要作用。

二、组织机构

（一）区医患纠纷人民调解工作协调小组

建立区医患纠纷人民调解工作协调小组，协调小组负责制定全区医患纠纷人民调解工作的政策，领导、协调、推进医患纠纷人民调解有关的重大事宜；听取成员单位的工作报告，研究解决医患纠纷人民调解工作的重要事项。建立区协调小组会议制度，一般每半年召开一次，或根据需要适时召开。协调小组下设办公室，负责协调小组的日常工作。

建立协调小组联络员制度，协调小组成员单位、区各医疗机

构的相关科室负责人为联络员。联络员定期召开工作会议，一般每季度召开一次，或根据需要适时召开。由区协调办牵头，主要负责通报医患纠纷人民调解工作情况；对医患纠纷情况进行分析、研判，提出工作意见和建议；对重大、疑难、复杂的医患纠纷进行分析研究，提出解决纠纷的意见和建议；指导区医调办完成各项工作任务；协调解决区医患纠纷人民调解工作中的困难与问题。

职责分工：

1、区司法局

牵头制定完善医患纠纷人民调解的工作机制、工作制度；加强人民调解组织的规范化建设；对医患纠纷人民调解工作进行业务指导和管理；协调区相关部门，解决医患纠纷人民调解工作中的困难与问题；会同区卫生局等部门对区医调委的人民调解员进行业务培训。

2、区卫生局

加强对医疗机构的监督和引导，督促医疗机构通过人民调解化解医患纠纷；加强对典型医疗纠纷及其特点的分析，预防和减少医疗纠纷的发生；支持人民调解组织调处医患纠纷，对重大、疑难、复杂案件的调处进行指导；加强同公安部门的协作配合，共同维护医疗机构的正常秩序。

3、区公安分局

加强对医院及周边的治安管理，指导、支持医疗机构加强内

部治安防范工作，保障医患纠纷人民调解工作和医疗机构的正常秩序，对扰乱医疗机构和医患纠纷调解场所秩序的行为依法及时处置。

4、区财政局

为医患纠纷人民调解工作相关机构和人员提供经费保障。

街道、镇要及时了解掌握本地区医患纠纷情况，对辖区内发生的医患纠纷要积极协助配合做好化解工作。其他各有关部门在各自职责范围内，积极参与配合做好医患纠纷化解工作。

（二）区医患纠纷人民调解工作办公室

建立区医患纠纷人民调解工作办公室（简称“区医调办”），设在区司法局，对外称上海市普陀区医患纠纷人民调解工作办公室。区医调办负责组织、指导和管理全区医患纠纷人民调解工作。主要履行以下职责：

- 1、宣传、贯彻执行医患纠纷人民调解的法律法规和方针政策；
- 2、研究制定医患纠纷人民调解工作措施、办法、计划，组织实施本区医患纠纷人民调解工作；
- 3、对医患纠纷人民调解工作情况进行统计、分析、研判；
- 4、管理、培训医患纠纷人民调解员；
- 5、办理医患纠纷人民调解专家咨询的有关工作；
- 6、加强与相关部门、医疗机构的联系，研究解决医患纠纷人民调解工作中的困难与问题；

7、总结、宣传医患纠纷人民调解的经验和先进典型，做好先进集体和个人的表彰工作；

8、向区委、区政府以及区医患纠纷人民调解工作协调小组报告医患纠纷人民调解工作的情况；

9、完成区医患纠纷人民调解工作协调小组交办的工作任务；

10、办理医患纠纷人民调解工作的其他事项。

（三）区医患纠纷人民调解委员会

区医患纠纷人民调解委员会（简称“区医调委”）为区医患纠纷人民调解工作的具体实施机构，实行属地化原则，对本区内各医疗机构（含市级医院）发生的医患纠纷，凡符合受理条件的，均纳入医调委的调解范围。

区医调委下设工作室，作为区医调委的日常工作机构，负责调处医调委受理的医患纠纷。根据本区医患纠纷发生的具体情况 & 医疗机构设置的数量，区医调委配备 8 至 10 名专职人民调解员。

区医调委按照人民调解组织规范化建设要求，要建立健全各项规章制度，规范工作流程，并将工作制度、工作流程和人民调解委员会组成人员予以公示。

区医调委主要负责：对涉及本区各类医疗机构的医患纠纷进行调解；通过调解工作，宣传相关法律、法规、规章和医学知识；向区司法局、区卫生局报告医患纠纷调解工作的情况；分析医患纠纷发生的原因，向医疗机构提出医患纠纷防范意见和建议；提

供医患纠纷人民调解的咨询服务。

三、调解程序

(一) 受案范围

区医调委受理医患纠纷的范围：

- 1、患方索赔金额超过 3 万元并同意人民调解的；
- 2、医患双方当事人自愿申请的（不论索赔金额大小）。

(二) 调解时限

对符合受理条件的调解申请，区医调委应在 3 个工作日内予以受理，并自受理之日起 7 个工作日内，分别向医患双方当事人了解纠纷的事实经过，询问医患双方当事人的诉求及其主要理由，根据需要向有关方面调查核实。医疗机构应根据区医调委的要求，对医患纠纷进行先期核查并及时向区医调委提出初步处理意见。

区医调委调解医患纠纷，原则上应当自受理医患纠纷之日起 1 个月内调解完毕。经医患双方当事人同意的，可延长 1 个月，届时仍未达成调解协议的，视为调解不成，终止调解。

(三) 调解实施

1、区医调委按照人民调解程序进行调解。在调解医患纠纷时，首先应告知医患双方当事人在调解过程中的权利和义务。应当指定 2 名以上与本案无利害关系的人民调解员进行调解，承担调查核实、纠纷调解、制作调解协议、督促协议履行和回访当事人等相关工作。医疗机构要积极配合区医调委开展调解工作。

2、经调解达成调解协议的，应当制作人民调解协议书。双方当事人认为有必要的，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。其中赔付金额在20万元以上的调解协议，应当依法向人民法院申请司法确认。

3、对调解不成的，人民调解员应避免矛盾激化，并引导当事人通过其他法定途径解决医患纠纷。

区医调委应当加强制度建设，规范医患纠纷人民调解程序，并以适当方式向社会公布、宣传，不断提高医患纠纷人民调解工作的公信力，促进医患纠纷人民调解工作健康有序发展。

四、工作机制

(一) 建立完善区医患纠纷人民调解工作网络机制

进一步加强医患纠纷人民调解工作网络建设，一是区级层面设立区医调委，负责调处医患纠纷，并指导街镇调委会和医疗机构的医患纠纷案件的人民调解工作；二是街镇层面，依托街镇调委会和司法信访综合服务窗口平台，设立医患纠纷人民调解工作站和医患纠纷咨询点，调处辖区内简单的医患纠纷案件；三是在各医疗机构设立医患纠纷联络员，由各医疗机构选择熟悉卫生业务和管理，有一定医患纠纷调处经验的同志担任，加强与区医调委、各街镇调委会的联系沟通，配合做好医患纠纷的前期调查和调解工作，及时将矛盾纠纷化解在初期，解决在萌芽状态。

(二) 建立医患纠纷人民调解专家咨询制度和保险理赔衔接机制

区医调委对预估赔付金额可能超过 10 万元或重大、复杂、疑难的医患纠纷，应当经区医调办向市医患纠纷人民调解专家咨询委员会（简称“专家咨询委员会”）申请专家咨询。咨询专家对医患纠纷相关资料讨论后出具咨询意见书（含医方在诊疗过程中的过失及程度、赔偿大致范围等），咨询意见书可作为调解的参考依据。

完善医患纠纷人民调解与保险理赔衔接机制。区医调委对保险公司承保责任范围内的医患纠纷，要积极推动调查、调解与保险公司定性、定责、定损同步化。并借助保险公司的专业背景，为调解纠纷、确定赔偿数额提供具有参考价值标准，以有效维护患者合法权益，切实做到案结事了。

（三）建立医患纠纷化解的联调联动机制

积极探索人民调解与行政调解、司法调解的联调联动机制，整合各方资源，形成工作合力，全力化解医患纠纷，确保社会和谐稳定。依托区法院诉调对接中心，加强诉调对接，协助做好医患纠纷人民调解协议书的司法确认和委托人民调解工作。区卫生局加强对医调委工作的业务指导，做好医患纠纷案件的指导协调工作。医调委对通过人民调解方式无法解决的纠纷要及时引导当事人通过行政调处、民事诉讼等途径解决。根据案件调处的需要，组织动员患方所在单位、基层组织参与医患纠纷的化解工作。对扰乱医疗机构和医患纠纷调解场所秩序的行为，公安机关要依法及时处置。各医疗机构要协助配合人民调解组织做好案件的调处

化解工作。

各相关部门充分发挥自身职能作用，加强协作配合，逐步建立医患纠纷人民调解工作的衔接制度，推动多元化矛盾纠纷解决机制的建设。

五、经费保障

区医调委调解医患纠纷，不向双方当事人收取任何费用（当事人申请医疗事故技术鉴定的，由申请人按规定缴纳鉴定费用）。

区医调办的运行经费（包括人员经费、公用经费和专项经费），由区财政予以保障。

区医调委的补助经费，包括办公场所使用经费、开办经费、工作经费以及医患纠纷人民调解专家咨询费等，由区财政予以保障。

人民调解员的补贴经费，包括人民调解员聘用经费、人民调解员办案补贴（根据医患纠纷难易程度，分别按每件 500 元、800 元、1000 元给予补贴），由区财政予以保障。

专家咨询费参照人民调解员办案补贴标准执行。

区医调办、区医调委、调解员的保障经费列入区司法局的财政预算，由区司法局负责使用管理，每年由区司法局制定预算报区财政审批。

本实施意见自印发之日起实施，有效期 5 年。

主题词：司法 调解 通知

抄送：区委各部门，区人大常委会办公室，区政协办公室，
区法院，区检察院，区各民主党派、各人民团体。

上海市普陀区人民政府办公室

2011年9月13日印发
