

关于建立新冠肺炎疫情防控期间医疗纠纷

快速响应联动调处机制的通知

各县（区）司法局、卫生健康局，二级以上医疗卫生机构，市（县）医调委，市医疗纠纷预防调解部门联席会议成员单位：

为切实做好新冠肺炎疫情防控期间化解医疗纠纷、维护医疗秩序，着力提高依法防控、依法治理能力，根据《攀枝花市医疗纠纷预防和调解办法》和市医疗纠纷预防调解部门联席会议部署，现就疫情防控期间我市建立医疗纠纷快速响应联动调处机制有关事项通知如下。

一、充分认识新冠肺炎疫情防控期间化解医疗纠纷、维护医疗秩序的重要性

新冠肺炎疫情发生后，全市广大医务人员舍小家、顾大家，全力救治患者、防控疫情，始终把人民群众生命安全和身体健康放在第一位，坚决打赢疫情防控战，赢得各级党委政府、社会各界和人民群众的广泛赞誉。当前和今后一段时期，化解医疗纠纷、维护医疗秩序既是疫情防控工作的重要一环，也是依法防控、依法治理的重要内容。各成员单位要进一步提高政治站位和全局意识，切实把思想和行动统一到

市委、市政府疫情防控决策部署上来，密切关注、严密防范、及时化解医疗纠纷，为医务人员和广大患者创造良好诊疗环境，全力保障疫情防控工作顺利开展。

二、快速响应联动调处医疗纠纷

（一）加强疫情防控法治宣传

1.市、县（区）司法局和调解组织要抽调精干力量，积极会同卫生健康部门、医疗卫生机构开展疫情防控普法宣传，利用网络、横幅、展板、流动宣传车等形式反复宣传、持续宣传，引导广大人民群众增强法治意识，依法支持和配合疫情防控工作，从源头上减少、消除因疫情防控而引发的矛盾纠纷。

（二）加大纠纷排查稳控力度

2.各大医疗机构、各县（区）卫健局、司法局要认真开展排查工作，重点排查因隔离救治、就医不便、诊疗护理等引发的矛盾纠纷，尽可能及时、灵活就地将隐患苗头消除在萌芽状态；对排查中发现的重大情况和群众关注问题及时向上级部门报送；必要时，市卫健委、市司法局组成工作组或选派调解专家团队，赴现场指导、协调处置工作。

3.市医调委、米易县医调委（第三方调解中心）、盐边县医调委要落实专人，密切跟踪疫情发生前办结或申请或调解中纠纷患方当事人，疏导稳定情绪；已受理的案件，经医患双方同意，可合理延长调解时限。

4.市、县（区）司法局根据疫情防控需要，可在各大医疗机构和重点社区卫生服务中心、检测点设立调解前置窗口或流动工作站，积极配合卫生健康部门、医疗卫生机构做好矛盾纠纷预防化解工作。

5.攀枝花仲裁委以及全市调解组织、公证处、法律援助中心、司法鉴定中心、司法所、公共法律服务中心（站、室）、律师事务所、基层法律服务所等窗口或基层单位，涉及群众咨询与疫情防治有关法律问题时，必须释疑解惑、充分全面地给予群众正面引导，最大限度增加和谐因素，最大限度减少不和谐因素。

（三）落实应急值班处突工作

6.市、县（区）司法局指挥中心和市（县）医调委应建立疫情防控期间应急值班制度，并与卫生健康部门、医疗卫生机构保持密切联系，第一时间掌握全市突发医疗纠纷信息。市（县）医调委应合理安排调解员 24 小时值班，所有

人员必须保持手机 24 小时开机和“战时”状态，做到随传随到、随时能够安全赶赴现场调处突发医疗纠纷。

（四）快速受理医疗纠纷申请

7.市（县）医调委等调解组织现场调处突发纠纷，可接受口头申请并口头受理，医疗卫生机构和患方当事人另行择期补交申请和证据材料。

8.患方当事人未经调解而向卫生健康部门提出行政处理的，卫生健康部门应当及时向当事人释明医调委等调解组织的职能、特点和优势，引导当事人优先选择调解途径；当事人同意的，卫生健康部门应及时联系医调委等调解组织，医调委等调解组织应立即受理和安排调解。

9.群众来访来电咨询的，医调委等调解组织接待人员应当采取电话、网络等方式解答和办理。患方当事人直接申请调解的，按照“调解优先、应调尽调”原则，医调委等调解组织在征求医疗卫生机构意见后，当日审查、当日受理、当日指派调解员承办，医疗卫生机构可择期补交申请和证据材料。

（五）科学有效调解医疗纠纷

10.市（县）医调委等调解组织要科学谋划组织工作，并按疫情防控有关要求，全面提高调解员个人和家庭防护能力，做到调解工作和疫情防控“两结合”“两促进”“两不误”。医疗纠纷当事人、代理人等有关人员前往调解组织须佩戴口罩并接受体温检测，如出现身体异常的，禁止进入调解场所，指引其先行就诊。涉及群体性纠纷的调解活动，应指导劝解当事人选派1名代表，并采取“背靠背”和电话、网络等方式进行调解，避免出现人员聚集。

11.纠纷若涉及疫情防治医务人员的，医调委调解员应在不影响其正常工作前提下，主动走访了解核实有关情况，确保其安心工作。

12.重大医疗纠纷调解时，医调委等调解组织须将调解情况同步报告司法行政部门主管领导，必要时提请市医疗纠纷预防调解部门联席会议研究。

13.米易县、盐边县医调委等调解组织遇疑难医疗纠纷时，可由所在的县（区）司法局报市司法局主管领导批准后，统一使用市医调委专家库资源。

14.医调委等调解组织应在法定调解期限内，集中一切力量攻坚克难，党员人民调解员要充分发挥先锋模范作用，全力以赴做到最快调查、最快报告、最快调解、最快办结。

通过调查核实、专家咨询、司法鉴定等程序，发现医疗卫生机构不存在医疗过错的，医调委等调解组织应当向患方当事人及其代理人做好解释疏导工作，促使其认清问题、息访罢诉。

（六）强化部门工作协作联动

15.对社会影响大、舆论关注度高的重大医疗纠纷，司法行政、卫生健康部门要加强协调配合，及时通达有关情况，做好舆论引导工作。

16.调解中，调解组织发现患方当事人或其他人员意图组织在医疗卫生机构起哄闹事、违规停放尸体、私设灵堂、损毁财物等违法活动，以及发生《攀枝花市医疗纠纷预防和调解办法》第三十七条、三十八条规定情形的，立即报辖区公安机关处置，并及时报告卫生健康、司法行政部门，严防发生伤医等恶性事件，保障医务人员合法权益，维护正常的医疗秩序。对公检法部门调查涉医违法犯罪行为的，医调委等调解组织应给予全力支持和配合。

17.经医患双方选择，医调委委托司法鉴定的医疗纠纷，司法鉴定机构为市内的，应在2至5个工作日内完成鉴定工作；司法鉴定机构为市外的，由市司法局公共法律服务管理科联系协调，加快鉴定事项办理进度。经调解达成协议的，医患

双方愿意申请司法确认的，市医调委等应协调人民法院尽快予以确认。调解不成的，符合受援条件的患方当事人申请法律援助的，市、县（区）法律援助中心应在2个工作日内指派律师，尽快将纠纷导入诉讼渠道。律师、法律服务工作者代理医疗纠纷调解和医疗诉讼的，不得唆使当事人恶意干扰调解和诉讼程序，并向市司法局律师工作科和市律师协会报备。

18.市律师协会组建公益法律服务团队，在疫情防控期间为有法律需求的卫生健康部门、医疗卫生机构提供公益法律支持和帮助。全市仲裁、公证、司法鉴定、法律援助等公共法律服务机构应当为一线疫情防治医务人员开通“绿色通道”，提供服务便利；符合条件的，经县级以上卫生健康部门确认，可减缓免有关收费。

19.县级以上司法行政、卫生健康部门要拓展在规范性文件合法性审查、行政调解、行政复议、行政执法监督等工作中的沟通联系，增加彼此了解，及时解决问题。

20.市委依法治市办牵头推动全市各级各部门、企事业单位深入贯彻落实习近平总书记在中央依法治国委第三次会议上的重要讲话精神，在市委、市政府的领导下，从立法、执法、司法、守法各环节发力，全面提高依法防控、依法治理能力，为疫情防控工作提供有力法治保障，并将工作开展

情况作为 2020 年依法治市、法治政府建设考核重要评价指标。

21.市卫健委、市司法局共同推动各级各相关部门学习宣传和贯彻落实《攀枝花市医疗预防和调解办法》，形成工作合力，切实推进市域治理体系和治理能力现代化建设，更好地预防化解医疗纠纷。市医调委要认真收集整理医疗纠纷典型案例和各县区、各单位经验做法，定期呈送市司法局、市卫健委主要领导参阅。在医疗纠纷快速响应联动调处机制执行中遇新情况、新问题，请各单位及时分别报告市司法局、市卫健委业务主管科室，由市医疗纠纷预防调解部门联席会议研究解决，进一步推动工作开展。

三、攀枝花市调解专家团组成人员

（一）组长

市委依法治市办主任、市司法局局长 文静

（二）副组长

四川省调解协会副会长、市司法局副局长 温强

（三）成员

四川省调解协会理事、四川省人民调解专家 余芳

市司法局人民参与和促进法治科科长、市医调委主任 郑鸣

市调解协会副会长、四川省首席人民调解员 刘治成

市医疗纠纷专家咨询委员会副主任(法医学、律师) 吴洪槟

盐边县司法局副局长 彭文先

仁和区司法局副局长 赵杰

四川省首席人民调解员 余顺成

四川省人民调解能手(律师) 何霞

四川省人民调解能手 宋军

四川省人民调解能手 胡兆燕

四川省人民调解能手 张美

东区司法局瓜子坪司法所所长 雷婷

米易县第三方调解中心专职调解员 卢平洲

盐边县联合调委会专职调解员 宋益品

四、建立和实施日常工作联络人制度

为确保疫情防治期间各项工作联络畅通，及时应对突发情况，决定明确日常工作联络人。经研究决定，各单位联络人名单及具体联系方式暂时不予对外公开。

攀枝花市司法局 攀枝花市卫生健康委员会

2020年2月10日