

医疗纠纷

防范与应对指南



YILIAO JIUFEN

FANGFAN YU YINGDUI ZHINAN

●主 编 常 伟 周卫兵 陈鼎荣
●主 审 焦建华



人民军医出版社

PEOPLE'S MILITARY MEDICAL PRESS

医疗纠纷防范与应对指南

YILIAO JIUFEN FANGFAN YU YINGDUI ZHINAN

主 编 常 伟 周卫兵 陈鼎荣

主 审 焦建华

参编人员 夏 伟 朱 俊 王 彬 顾广明

高义民 黄芙蓉 丁 民 纪 敏

朱宝林 吴 剑



人民军医出版社

People's Military Medical Press

北 京

图书在版编目(CIP)数据

医疗纠纷防范与应对指南/常伟,周卫兵,陈鼎荣主编. —北京:
人民军医出版社,2006.7

ISBN 7-5091-0357-6

I. 医… II. ①常…②周…③陈… III. 医疗事故-民事纠纷-
处理-中国-指南 IV. D922.16-62

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2006)第 036620 号

策划编辑:杨 淮 文字编辑:靳 澎 责任审读:黄栩兵

出 版 人:齐学进

出版发行:人民军医出版社 经销:新华书店

通信地址:北京市 100036 信箱 188 分箱 邮编:100036

电话:(010)66882586(发行部) 51927290(总编室)

传真:(010)68222916(发行部) 66882583(办公室)

网址:www.pmmp.com.cn

印刷:京南印刷厂 装订:桃园装订有限公司

开本:850mm×1168mm 1/32

印张:6.75 字数:206 千字

版、印次:2006 年 6 月第 1 版第 1 次印刷

印数:0001~3000

定价:25.00 元

版权所有 侵权必究

购买本社图书,凡有缺、倒、脱页者,本社负责调换

电话:(010)66882585 51927252

内 容 提 要

医疗纠纷已成为当前困扰医疗秩序的一个社会热点问题。本书作者根据自己多年的医疗管理经验,从医疗纠纷概述、医疗纠纷的预防、医疗纠纷处理中的证据、医疗事故赔偿等民事责任争议的解决途径、医疗事故技术鉴定、医疗事故技术鉴定结论产生异议的处理、司法鉴定、医疗纠纷的民事诉讼等方面入手,全面地阐述了如何正确地预防和解决医疗纠纷。全书采用问答的形式,以方便读者阅读。同时配以大量的医疗案例分析,以方便读者的理解。本书的读者对象为医疗行政管理者、临床医师以及患者。

责任编辑 杨 淮 靳 澎



序

多年来,广大医务人员坚持为人民健康服务的宗旨,默默工作,无私奉献,为促进经济和社会发展作出了巨大贡献,特别是在处置突发公共卫生事件时,医务人员更是不顾个人安危,救死扶伤,甚至献出生命,赢得了广泛的赞誉。

医院和医务人员是人民群众健康的保障,患者是医院和医务人员存在的基础,医患双方的目标是一致的,就是战胜疾病。但是,近年来,医患双方的利益出现了一些不和谐的问题。一些医疗机构片面追求经济利益,出现基础管理滑坡,公益性质淡化的倾向;少数医务人员工作责任心不强,服务态度差,技术水平低,法制意识淡漠;患者的自我保护意识、法制意识不断增强,对医疗服务的期望值也不断提高;众多原因致使目前医疗纠纷呈上升趋势,其特点可归纳为纠纷多、类型多、索赔高、处理难。医疗纠纷严重干扰了医院正常的诊疗秩序,影响着卫生事业的发展。

医疗行为的高风险性、复杂性和医学领域的某些不可预知性决定了医疗纠纷是不可避免的。医疗纠纷并不可怕,关键是要做好事前预防、事中处理、事后反思三方面的工作。首先,医疗机构及医务人员要树立守法经营、依法执业的意识,切实把“以病人为中心”的理念贯彻到各项工作中,严格遵守各项规章制度,特别是医疗质量和医疗安全的核心制度,包括首诊负责制、三级医师查房制度、查对制度、会诊制度、分级护理制度、疑难病例讨论制度、危重患者抢

医疗纠纷防范与应对指南

YILIAO JIUFEN FANGFAN YU YINGDUI ZHINAN



救制度、术前讨论制度、死亡病例讨论制度、病历书写基本规范与管理制度、交接班制度等,加强医患沟通,不断提高医疗服务质量,最大限度地防范医疗纠纷的发生。其次,发生纠纷后,医患双方要通过合法的途径,比如协商、卫生行政部门行政处理、民事诉讼等,正确处理好医疗纠纷,保护好双方的权益,切忌将矛盾激化。第三,医疗机构及医务人员要从纠纷中吸取经验和教训,避免同类纠纷的再次发生。

本书的编者以医疗卫生法律法规为依据,在总结处理医疗纠纷的经验基础上,深入剖析医疗机构及医务人员诊疗活动中容易出现纠纷的环节,站在医患双方的角度,对如何防范和解决医疗纠纷进行系统的分析、论述,指导医患双方正确应对医疗纠纷,这是一个很好的做法,有利于公平、公正、公开地解决医疗纠纷,维护医患双方的权益。希望这本书能帮助患者正确维护自己的合法权益;对医疗机构及医务人员提高医疗服务质量,防范医疗纠纷的发生起到积极的作用。

江苏省卫生厅厅长

郭兴华



前言

医疗服务与人民身体健康和生命安全密切相关,构建和谐医患关系是构建和谐社会的重要内容之一,医患之间本应是相互依存、相互尊重、相互信任、相互配合的关系。然而,近年来,医患纠纷呈现上升的趋势,医患关系紧张已成为社会热点问题。

本书编者在日常卫生行政管理工作中,经常遇到由于医疗机构忽视基础管理,核心制度执行不严,医务人员违反诊疗护理规范、常规,不注重医患沟通而引发医疗纠纷,且在发生医疗纠纷后有些医疗机构不能及时化解,从而使矛盾激化。有些患者缺乏处理医疗纠纷的法律常识,忙于和医院、卫生行政部门纠缠,错过了处理纠纷的最佳时机,甚至超过了诉讼时效,更有甚者在发生医疗纠纷后冲击医院,殴打医务人员,扰乱正常的诊疗秩序,使自己陷入违法的被动地位。医患关系紧张,不利于卫生事业发展,不利于患者的健康。为引导医患双方正确维护自己的合法权益,构建和谐医患关系,编者联合长期工作在医政管理、医院管理、医疗事故技术鉴定一线的人员编写了本书。书中引用了大量的卫生法律、法规和案例,通过对法律、法规的阐释和对案例的分析,一方面指导医疗机构从纠纷中吸取教训,不断深化以患者为中心的服务理念,规范执业行为,提高医疗质量,保证医疗安全,减少医疗纠纷的发生;另一方面指导医患双方通过法律途径和合法程序,正确处理医疗纠纷。

医疗纠纷防范与应对指南

YILIAO JIUFEN FANGFAN YU YINGDUI ZHINAN



本书在编写过程中参考了国内外众多学者的研究成果,并得到了江苏省卫生厅、泰州市卫生局领导的大力支持;江苏省卫生厅郭兴华厅长亲自为本书作序,泰州市卫生局焦建华局长倾注了大量的时间和精力审阅、修订书稿,在此对他们的支持和关心表示衷心的感谢。

由于编者水平有限,书中疏漏之处在所难免,诚恳希望广大读者、同道们批评指正。

常 伟

2006年3月28日



目 录

第1章 医疗纠纷概述

001	什么是医疗纠纷？	(1)
002	什么是非医疗纠纷？	(1)
003	患者享有哪些权利？	(1)
004	患者需要履行哪些义务？	(4)
005	医务人员享有哪些权利？	(5)
006	医务人员需要履行哪些义务？	(6)
007	我国医疗纠纷的现状如何？	(8)
008	哪些原因容易产生医疗纠纷？	(9)
009	医疗纠纷对医患双方有什么影响？	(12)
010	发生医疗纠纷后，医患双方应如何应对？	(13)

第2章 医疗纠纷的预防

011	如何预防医疗纠纷的发生？	(15)
012	为什么要认真对待患者的投诉？	(21)
013	医疗机构有没有依法执业？	(22)
014	医疗机构组织义诊有没有经过卫生行政部门备案？	(27)
015	医疗机构是否存在推诿病人的现象？	(28)
016	疑难危重病员不能确诊或门诊两次复诊没有确诊者， 有没有及时请上级医师诊视？	(28)
017	诊断是否明确，是否存在误诊的情况？	(28)
018	是不是实习医师、见习医师或进修医师单独值班？	(31)
019	急诊病人的抢救程序是否规范，有没有延误抢救时机？	(31)



- 020 检查报告单是否及时发放? (34)
- 021 标本有没有按规定时间留存? (34)
- 022 医疗机构有没有开展聚合酶链反应(PCR)等医学检验
技术的资质? (35)
- 023 医疗机构有没有销售假药、劣药? (38)
- 024 医疗机构配制制剂有没有经过批准,有没有使用其他
医疗机构配制的制剂? (40)
- 025 医师有没有根据患者特殊病理、生理状况选用抗菌
药物? (41)
- 026 药师发药时,有没有告诉患者药品的用法、用量及注意
事项? (43)
- 027 医疗机构有没有重复使用一次性医疗器械? (46)
- 028 放射性治疗及放射性核素治疗是否规范? (48)
- 029 医务人员有没有在规定的时间内书写病历? (52)
- 030 医疗机构有没有伪造篡改病历? (52)
- 031 有没有严格执行三级查房制度? (54)
- 032 有没有严格执行查对制度? (54)
- 033 院内会诊是否及时? (57)
- 034 院外会诊是否规范? (57)
- 035 医院对疑难病例及手术等有没有进行分析讨论? (59)
- 036 医疗机构有没有履行告知义务? (59)
- 037 开展人类辅助生殖技术和设置人类精子库有没有经过
审批? (68)
- 038 麻醉科有没有进行术前探视、术后随访? (69)
- 039 患者的手术应该由哪一级医院、医生来做,超范围手术
有没有审批? (70)
- 040 术前准备是否充分,术中处理是否妥当,术后观察护理
是否到位? (71)
- 041 分级护理制度执行得是否到位? (72)
- 042 医疗机构有没有尽到及时转诊的义务? (73)
- 043 患者转院、转科的程序是否规范,有没有派遣医护人员
护送? (74)
- 044 出院时,医务人员有没有告诉患者相关的注意事项? (75)
- 045 病情不宜出院而病员或家属要求出院时,医师有没有加



	以劝阻?	(75)
046	对特殊的住院病人,医院有没有履行应尽的监护职能?	(77)
047	医疗机构的计量设备有没有经过检定?	(79)
048	医疗机构的后勤保障工作是否充分?	(80)
049	医疗机构的收费是否规范?	(83)

第3章 医疗纠纷处理中的证据

050	为什么说证据对医疗纠纷的处理至关重要?	(86)
051	哪些资料可以作为证据?	(87)
052	医疗机构举证的范围有哪些?	(88)
053	患方举证的范围有哪些?	(89)
054	如何证明医患之间存在诊疗关系?	(90)
055	如何证明患者的权利受到侵犯?	(91)
056	病历资料包括哪些内容?	(91)
057	封存和复印或复制病历资料有哪些意义?	(92)
058	哪些病历资料可以复印或者复制?	(92)
059	哪些病历资料只能封存,不能复印或复制?	(92)
060	医疗机构受理哪些人封存和复印或复制病历资料的 申请?	(92)
061	申请封存和复印或复制病历资料时要提供哪些证明 材料?	(93)
062	封存和复印或复制病历资料时要注意哪些问题?	(94)
063	患方如何才能调阅所有的病历资料?	(94)
064	患方怀疑医疗机构伪造或篡改病历资料该怎么办?	(95)
065	抢夺病历资料要承担什么责任?	(96)
066	什么情况下要封存现场实物?	(98)
067	对现场实物进行封存和启封时要注意哪些问题?	(98)
068	什么情况下应该进行尸检?	(99)
069	拒绝或拖延尸检会导致什么后果?	(99)
070	尸检由谁提出?	(101)
071	尸检由谁来做?	(101)
072	尸检报告是不是医疗事故技术鉴定结论?	(101)



第4章 医疗事故赔偿等民事责任争议的解决途径

- 073 解决医疗事故赔偿等民事责任争议的途径有哪些? (102)
- 074 医患双方如何协商解决医疗事故赔偿等民事责任
争议? (102)
- 075 医患双方协商解决医疗事故赔偿等民事责任争议
有哪些利弊? (103)
- 076 患方能不能要求变更或撤销与医疗机构签定的协议?
..... (104)
- 077 卫生行政部门如何进行医疗事故赔偿调解? (105)
- 078 行政调解达成的协议有没有法律强制力? (106)
- 079 卫生行政部门行政调解有哪些利弊? (107)
- 080 什么是民事诉讼? (107)
- 081 民事诉讼处理医疗事故赔偿等民事责任争议有哪些
利弊? (107)
- 082 如何选择最佳的诉讼代理人? (108)
- 083 采用暴力手段解决医疗纠纷的危害有哪些? (108)

第5章 医疗事故技术鉴定

- 084 什么是医疗事故? (110)
- 085 什么是医疗事故技术鉴定? (111)
- 086 医疗事故的构成要件有哪些? (111)
- 087 医疗事故分为几级? (112)
- 088 哪些情形不属于医疗事故? (112)
- 089 医疗事故技术鉴定分为几级? (113)
- 090 申请医疗事故技术鉴定的期限? (113)
- 091 如何启动医疗事故技术鉴定? (114)
- 092 哪些人可以提出医疗事故技术鉴定的申请? (115)
- 093 如何书写医疗事故技术鉴定申请书? (115)
- 094 医学会不予受理医疗事故技术鉴定的情形有哪些? (116)
- 095 双方当事人应承担的责任及义务有哪些? (116)
- 096 不如实提供材料或不配合调查应当承担什么责任? (117)



097	医学会中止医疗事故技术鉴定的情形有哪些?	(117)
098	医学会终止医疗事故技术鉴定的情形有哪些?	(118)
099	医疗事故技术鉴定各阶段的时限?	(118)
100	医疗事故技术鉴定专家的资格要求?	(118)
101	鉴定专家组的构成情况?	(119)
102	抽取鉴定专家的方式?	(119)
103	什么情况下可以抽取外地专家参加医疗事故技术鉴定 或函件咨询?	(119)
104	鉴定专家组成员应当回避的情形有哪些?	(120)
105	什么情况下法医应当参加鉴定?	(121)
106	无需交由鉴定的医疗事故争议,应当具备什么条件? ...	(121)
107	专家鉴定会是什么程序?	(121)
108	为什么要医患双方在场的情况下对当事人提问?	(122)
109	医疗事故技术鉴定书如何签发?	(122)
110	医疗事故技术鉴定书包括哪些内容?	(122)
111	医疗事故技术鉴定书如何送达当事人?	(123)
112	重新鉴定的情形有哪些?	(123)
113	患方参加医疗事故技术鉴定会要注意哪些问题?	(123)
114	院方参加医疗事故技术鉴定会要注意哪些问题?	(124)

第6章 医疗事故技术鉴定结论产生异议的处理

115	对首次鉴定结论不服的,有哪些处理方法?	(125)
116	如何审查医疗事故技术鉴定程序?	(126)
117	如何向上一级医学会提出再次鉴定的申请?	(126)
118	双方共同委托的首次鉴定,如何提起再次鉴定?	(126)
119	如何申请医疗过错司法鉴定?	(127)
120	为什么要申请对医疗事故技术鉴定结论进行质证?	(127)
121	为什么要鉴定专家出庭接受质证?	(127)
122	为什么要邀请专家辅助人对医疗事故技术鉴定进行 质证?	(128)
123	质证的重点有哪些?	(128)
124	现行的诊疗护理规范、常规有哪些?	(128)
125	医疗行为与人身损害后果之间是否存在因果关系?	(129)



- 126 怎样划分医疗过失在医疗事故损害后果中的责任
程度? (130)
- 127 如何划分医疗事故的等级? (130)
- 128 并发症免责的条件? (130)
- 129 自然转归免责的条件? (133)
- 130 医疗意外免责的条件? (133)
- 131 医务人员履行了告知义务是否就能免责? (134)

第7章 司法鉴定

- 132 什么是司法鉴定? (135)
- 133 医疗事故技术鉴定与司法鉴定有哪些区别? (135)
- 134 司法鉴定如何启动? (136)
- 135 患方在什么情况下可以申请司法鉴定? (136)
- 136 鉴定人员的组成? (137)
- 137 哪些人需要回避? (137)
- 138 司法鉴定机构的受理程序? (137)
- 139 不得受理的情形? (138)
- 140 鉴定文书如何签发? (138)
- 141 多长时间内应该出具鉴定书? (138)
- 142 终止鉴定的情形有哪些? (138)
- 143 补充鉴定的情形有哪些? (139)
- 144 重新鉴定的情形有哪些? (139)
- 145 复核鉴定有哪些要求? (139)
- 146 司法鉴定文书应包括哪些内容? (140)
- 147 哪些情况下应重新制作司法鉴定文书? (140)
- 148 哪些情况下司法鉴定文书无效? (140)

第8章 医疗纠纷的民事诉讼

- 149 医疗事故争议案件人民法院应否受理? (141)
- 150 如何确定医疗纠纷民事赔偿案件中的原告与被告? (141)
- 151 如何确定医疗纠纷民事赔偿案件的案由? (141)
- 152 医疗纠纷民事赔偿案件由谁提出鉴定申请? (142)



153	医疗纠纷赔偿适用哪个法律？	(143)
154	起诉的条件有哪些？	(143)
155	起诉状应包括哪些内容？	(144)
156	法院审查起诉的期限？	(144)
157	当事人享有哪些诉讼权利应承担哪些诉讼义务？	(144)
158	怎样提交证据？	(145)
159	如何进行答辩？	(146)
160	一审民事案件的审理程序如何？	(146)
161	什么情况下可以延期审理？	(147)
162	一审民事案件的审理期限？	(147)
163	什么是第二审程序？	(147)
164	什么是上诉？	(147)
165	上诉与起诉的主要区别有哪些？	(147)
166	上诉的期限？	(148)
167	如何写上诉状？	(148)
168	如何提起上诉？	(148)
169	上诉案件的审理程序是什么？	(148)
170	上诉审判的法律效力如何？	(149)
171	上诉案件的审理期限是多长？	(149)

第9章 《医疗事故处理条例》赔偿标准计算

172	医疗事故的赔偿应该考虑哪些因素？	(150)
173	医疗事故赔偿的费用包括哪些内容？	(150)
174	如何计算医疗费？	(151)
175	如何计算误工费？	(151)
176	如何计算住院伙食补助费？	(152)
177	如何计算陪护费？	(152)
178	如何计算残疾生活补助费？	(152)
179	如何计算残疾用具费？	(153)
180	如何计算丧葬费？	(153)
181	如何计算被扶养人生活费？	(153)
182	如何计算交通费？	(154)
183	如何计算住宿费？	(154)

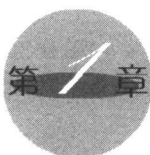


184	如何计算精神损害抚慰金?	(154)
185	参加医疗事故处理的患者近亲属造成的经济损失如何赔偿?	(154)
186	参加医疗事故死亡患者丧葬活动造成的经济损失如何赔偿?	(155)
187	医疗事故赔偿费用如何结算?	(155)

第 10 章 《人身损害赔偿司法解释》赔偿标准计算

188	《人身损害赔偿司法解释》计算的内容包括哪些?	(156)
189	如何计算医疗费?	(156)
190	如何计算误工费?	(156)
191	如何计算住院伙食补助费?	(157)
192	如何计算陪护费?	(157)
193	如何计算残疾生活补助费?	(158)
194	如何计算残疾用具费?	(158)
195	如何计算丧葬费?	(158)
196	如何计算被抚养人生活费?	(158)
197	如何计算交通费?	(159)
198	如何计算精神损害抚慰金?	(159)
199	如何计算营养费?	(160)
200	对于高收入地区,赔偿的计算标准是否可以提高?	(160)

附录 A	医疗事故处理条例	(161)
附录 B	医疗事故技术鉴定暂行办法	(173)
附录 C	医疗事故分级标准(试行)	(181)
附录 D	最高人民法院关于审理人身损害赔偿案件适用法律若干问题的解释	(191)



医疗纠纷概述

001 什么是医疗纠纷？

医疗纠纷指患者对医疗机构提供的医疗服务不满而产生的纠纷，是医患双方围绕诊疗活动而产生的争议。医疗纠纷分为医疗侵权纠纷和医疗服务合同纠纷。

医疗侵权纠纷指医患双方就医疗机构在医疗活动中是否存在过失导致患者人身损害，由此带来的精神损害与财产损失是否赔偿及如何赔偿的纠纷；医疗侵权纠纷包括医疗事故纠纷和其他医疗侵权纠纷。

医疗服务合同纠纷指医患关系是一种特殊的合同关系，患者到医院就医挂号是要约，医疗机构收取挂号费是承诺，医疗服务合同成立。患者对医疗机构提供的服务不满，可以以违约提起诉讼，如要求给付或返还医疗费用。

002 什么是非医疗纠纷？

非医疗纠纷指医患双方对医疗活动内容本身没有争议，但在其他方面产生争议，包括民事债权债务纠纷和民事侵权纠纷。民事债权债务纠纷，如因医疗机构不规范收费，患者与医疗机构产生的纠纷；民事侵权纠纷，如患者因医疗机构侵犯其隐私权而产生的纠纷。

003 患者享有哪些权利？

患者权利是指患者在享有公民权利的基础上，患病诊疗期间还应