

# 社区常见 法律纠纷

调处手册

王信芳 吴军营 盛雷鸣 主编



## 医疗纠纷篇

# 社区常见 法律纠纷

调处手册

## 医疗纠纷篇

王信芳 吴军营 盛雷鸣 主编

上海人民出版社

## 图书在版编目 (CIP) 数据

社区常见法律纠纷调处手册. 医疗纠纷篇/王信芳, 吴军营, 盛雷鸣主编. —上海: 上海人民出版社, 2012  
ISBN 978 - 7 - 208 - 11137 - 0

I. ①社… II. ①王… ②吴… ③盛… III. ①医疗纠纷—处理—中国—手册 IV. ①D923 - 62

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2012)第 277463 号

责任编辑 于力平

封面设计 陈楠

## 社区常见法律纠纷调处手册

### 医疗纠纷篇

王信芳 吴军营 盛雷鸣 主编

世纪出版集团

上海人民出版社出版

(200001 上海福建中路 193 号 www.ewen.cc)

世纪出版集团发行中心发行

常熟市新骅印刷有限公司印刷

开本 787×960 1/32 印张 9.75 插页 2 字数 152,000

2012 年 12 月第 1 版 2012 年 12 月第 1 次印刷

印数 1 - 13,000

ISBN 978 - 7 - 208 - 11137 - 0/D · 2193

定价 20.00 元

# 序

上海市第二中级人民法院、上海市司法局、上海市律师协会合作编写《社区常见法律纠纷调处手册》系列丛书,公开出版并向全市基层人民调解机构赠送,作为全市人民调解员的业务培训教材,这是人民法院加强指导人民调解、延伸司法服务民生、探索纠纷多元解决、拓宽法制宣传形式的一项创新举措,对促进上海的和谐社区建设,构建和谐社会有着十分现实的意义。

社区和谐是社会和谐的基础,也是社会和谐的重要体现。党的十七大提出要“把城乡社区建设成为管理有序、服务完善、文明祥和的社会生活共同体”,要“健全基层社会管理体制。最大限度激发社会创造活力,最大限度增加和谐因素,最大限度减少不和谐因素”。《调处手册》的编写在法律服务民生方面,抓住了和谐社区建设这一切入点。社区纠纷解决和矛盾化解工作是社区建设工作的重要内容,直接影响着和谐社区建设的成效,作为法律人,有责任也有义务贡献自己的一份力量。

《调处手册》的编写有效地实现了指导人民调解工作与探索纠纷多元解决的有机结合。指导人民调解工作是人民法院的法定职责,人民法院应当结合自身审判经验,采取各种有效方式,在法律知识和调解技能等方面积极对人民调解工作给予指导和帮助,以进一步提升人民调解水平和调解效果,使更多的社区纠纷能够早发现、早预防、早化解。

《调处手册》的编写有效地实现了专业法律知识的讲解和文明道德风尚的提倡有机结合。党的十七大提出要“深入开展法制宣传教育,弘扬法治精神,形成自觉学法守法用法的社会氛围”。《调处手册》的出版和赠送,本身就是法制宣传的一种良好形式,对于法律知识的讲解,运用通俗易懂、深入浅出的语言,并配以相关法律规定和生动案例,便于普通读者看得懂、记得住、用得着。《调处手册》在法律讲解的同时,也是对社区文明风尚的提倡,通过提升市民的法律素质和道德素质,促进上海文明社区的建设。

《调处手册》的编写有效地实现了法官和律师立足法律专业服务社会民生职能的有机结合,为法官和律师在组织层面加强合作,服务社会,共同履行法官和律师的社会责任提供了一个很好的范例。

希望《社区常见法律纠纷调处手册》系列丛

书能够为广大基层人民调解员提供有益的帮助,为人民群众学习法律、运用法律提供更多的便利,对上海和谐社区的建设作出应有的贡献。

是为序。

上海市高级人民法院院长

# 前 言

随着社会主义市场经济的发展和城镇化进程的加快,城市社区在经济社会发展中的地位越来越重要,社区居民对社区服务的需求越来越多,要求越来越高。做好社区建设工作对于提高居民生活质量、扩大就业、化解社会矛盾、促进社会和谐都具有十分重要的意义。上海市人民政府于 2007 年发布的《关于完善社区服务促进社区建设实施意见》明确提出,要“把完善社区服务、促进社区建设作为构建社会主义和谐社会、提高党的执政能力的重要基础,充分发挥社区在加强基层建设、夯实基础工作、落实基本服务中的重要平台和载体作用”。而社区纠纷解决是社区建设的重要方面。社区纠纷如果处理不好,轻则影响人们的生活质量和幸福程度,重则会激化社区矛盾,侵蚀社会稳定和谐的基础。因此,社区纠纷解决的成效是评价社区建设成效的一杆重要标尺。

基于此,上海市第二中级人民法院和上海市律师协会于 2007 年起合作编写《社区常见法

律纠纷调处手册》(以下简称《调处手册》),由上海市高级人民法院党组副书记、副院长(时任上海市第二中级人民法院院长)沈志先和时任上海市律师协会会长吕红兵主持编撰,在内部发行,得到了广大社区调解干部的欢迎,社会各方面也希望扩大发行面。为进一步满足广大社区调解干部的需求并更好地指导人民调解工作,2008年,在上海市第二中级人民法院院长王信芳、上海市司法局局长吴军营、时任上海市律师协会会长刘正东的主持下,决定合作编写、陆续出版《调处手册》系列丛书,并向全市基层人民调解组织赠送,将《调处手册》作为全市人民调解员的业务培训教材。2008年公开出版了《调处手册》的“物业纠纷篇”、“相邻纠纷篇”、“婚姻家庭篇”、“人身赔偿篇”和“涉老纠纷篇”;2009年公开出版了“房屋纠纷篇”、“财产纠纷篇”、“涉少纠纷篇”、“袁月全信箱篇”和“袁月全调解艺术篇”;2010年又公开出版了“劳动纠纷篇”、“消费纠纷篇”、“法官调解案例篇”、“律师调解案例篇”和“人民调解案例篇”。《调处手册》的出版和赠送受到了广大基层调解干部的欢迎和好评,许多媒体也予以关注和宣传,产生了良好的社会效果。

2009年底,中央政法委提出在今后一个时期,全国政法机关要紧紧抓住影响社会和谐稳



定的源头性、根本性、基础性问题,深入推进社会矛盾化解、社会管理创新、公正廉洁执法三项重点工作。2011年,胡锦涛总书记在庆祝中国共产党成立90周年大会的讲话中指出,“要全面落实依法治国基本方略,在全社会大力弘扬社会主义法治精神,不断推进科学立法、严格执法、公正司法、全民守法进程,实现国家各项工作法治化”,“要加强和创新社会管理,完善党委领导、政府负责、社会协同、公众参与的社会管理格局,建设中国特色社会主义管理体系,全面提高社会管理科学化水平”。《调处手册》的编写、出版和赠送人民调解员的工作,是法院系统、司法行政系统和律师界共同推进落实三项重点工作的具体实践,是创新社会管理方式、提高社会管理水平的具体实践,是弘扬社会主义法治精神、提高全民守法意识、通过普及法律知识化解社会矛盾的具体实践。为此,在市二中院王信芳院长、市司法局吴军营局长、市律师协会盛雷鸣会长的主持下,2011年我们继续编写出版了《调处手册》之“经营纠纷篇”和“金融纠纷篇”,2012年又编写出版了《调处手册》之“旅游纠纷篇”、“医疗纠纷篇”、“知识产权篇”并继续向全市基层人民调解组织赠送发放。至此,《调处手册》系列丛书已总计出版了20册。

《调处手册》的编写目的,是希望通过对各

类社区纠纷所涉及的法律问题的阐释、法律规定的列举和典型案例的介绍,为广大社区基层调解工作人员在调解社区纠纷、化解社区矛盾时提供有益的指导和帮助,使之成为社区基层调解工作中的参谋、社区法制教育的助手以及社区居民的行为指南。因为社区纠纷大多是因人们日常生活中的各种关系处理不当而产生,解决的途径不能单纯依靠诉讼,最好的方法是调解,即通过社区调解机制发挥作用,化解矛盾,从而使纠纷消弭于萌芽,使相关当事人消除对立,和睦共处,安居乐业。

现已出版的 20 册《调处手册》中,除“袁月全信箱篇”、“袁月全调解艺术篇”、“法官调解案例篇”、“律师调解案例篇”、“人民调解案例篇”之外,其余 15 册《调处手册》的编写系按不同性质的纠纷分篇阐述,独立成册。其内容分为:一、相关纠纷的法律关系概述。主要就此类纠纷涉及的法律问题作简要介绍,使读者基本了解涉及此类纠纷的相关法律知识。二、阐述这类纠纷调解的意义、原则和方法,旨在提高对此类纠纷调解重要性的认识,提升调解能力,领悟调解技巧。三、详细阐述各具体纠纷的调解处理原则、方法,列举适用的法律条文,介绍相关典型案例。所列举的法律条文除了全国人大及其常委会、国务院、最高人民法院颁布的相关法

律、行政法规、司法解释外，有的还包括上海的地方性法规和政府规章，便于读者对照使用。所介绍的典型案例大多是经法院审结的真实案例，具有很强的针对性和现实性，以利于读者进一步理解适用有关法律规定。

2009年出版的“袁月全信箱篇”和“袁月全调解艺术篇”则与上海二中院的杰出法官、曾荣膺“中国法官十杰”、“中国十大法治人物”等多项殊荣的袁月全法官有关。上海二中院自2007年6月起在互联网上和《解放日报》开设“袁月全信箱”，由袁月全法官和信箱工作组同志为人民群众答疑释法。“袁月全信箱篇”便是对“袁月全信箱”开通以来的来信与答复进行精选和分类，汇编成册。“袁月全调解艺术篇”则是袁月全法官结合民事审判工作实践，就自己在法官职业生涯中对调解工作的认识感悟、经验积累所做的一次系统梳理和总结，凝结了她的办案智慧和艺术。

2010年出版的“法官调解案例篇”、“律师调解案例篇”和“人民调解案例篇”三册《调处手册》，每册收录了60篇调解案例。各册作者分别为法官、律师和人民调解员，所选的案例都是他们在近年来的执业过程中调解成功的典型案例。他们各自将这些案件调解的经历和心得体会付诸笔端，形成文字，展示了上海的法官、律师和人

民调解员为民排忧解难的精神和巧解纷争的智慧,奉献了各类社区纠纷调解的宝贵经验和案例资源。

今年出版的“旅游纠纷篇”的内容主要涉及旅游合同的订立和履行、与旅游有关的购物、伤害、保险,以及自由行、自助游、境外游等领域的常见纠纷类型、调处方法、法律规定和案例。随着人们生活水平的提高,外出旅游已成为普通百姓娱乐消费的重要方式。我国旅游产业发展迅速,旅游纠纷也迅速增多。对各类旅游纠纷的正确妥善处理,关系到旅游业的健康有序发展、与旅游业相关的内需拉动、旅游服务质量的提升、游客安全保障的增强,以及游客自身素质的提高。期望该书能为人民调解员依法调处各类旅游纠纷提供有益的帮助。

今年出版的“医疗纠纷篇”的内容主要涉及有关医疗诊治、孕产、医疗美容、医疗产品、预防接种、病例资料、医疗知情同意权和隐私权等领域的常见纠纷类型、调处方法、法律规定和案例。当前,医患关系已成为社会热点,医疗纠纷往往化解难度大,容易被激化。随着我国医疗体制和社会保障体制改革的深入,相信不少导致医疗纠纷的制度性根源性问题会逐步解决。而在当前,正确妥善处理各类医疗纠纷,关系到患者合法利益的维护和正常医疗秩序的维系,关系到和谐医患关系的构建,也关系到医疗体制改革的

顺利推进。该书是对当前如何依法调处医疗纠纷作较系统阐述的有益尝试和探索,期望为人民调解员调处各类医疗纠纷有所裨益。

今年出版的“知识产权篇”的内容主要涉及著作权、专利权、商标权以及网络传播、域名、技术合同、商业秘密等领域的常见纠纷类型、调处方法、法律规定和案例。在当前社会主义文化大发展大繁荣和上海创新驱动、转型发展的新形势下,知识产权的重要地位更加凸显,知识产权也越来越多地与广大百姓的生活紧密相连,与个人有关的知识产权纠纷不断增多。知识产权纠纷的正确妥善处理,关系到对智力成果的合理保护和利用,对于文化事业的繁荣发展和自主创新能力的增强具有重要意义。期望该书能为人民调解员依法调处知识产权纠纷提供有益的帮助。

《调处手册》在编写过程中,对有关法律问题、法律原理的阐述力求深入浅出,通俗易懂,便于读者准确把握法律精髓,正确处理相关纠纷。而让读者通过阅读从中有所受益,是我们的最大愿望。希望《社区常见法律纠纷调处手册》成为广大读者和基层调解工作人员的良好良师益友。

编者

2012年10月

# 目 录

|                            |    |
|----------------------------|----|
| 序 .....                    | 1  |
| 前言 .....                   | 1  |
| <br>                       |    |
| 一、医疗纠纷概述 .....             | 1  |
| (一) 医疗纠纷的概念 .....          | 1  |
| (二) 医疗纠纷的范围 .....          | 3  |
| (三) 医疗纠纷的特点 .....          | 9  |
| 二、医疗纠纷调解的意义、原则和方法 .....    | 12 |
| (一) 医疗纠纷调解的意义 .....        | 12 |
| (二) 医疗纠纷调解的原则 .....        | 13 |
| (三) 医疗纠纷调解的方法 .....        | 16 |
| 三、有关医疗纠纷的主要法律规定 .....      | 18 |
| 中华人民共和国侵权责任法(节录) .....     | 18 |
| 医疗事故处理条例 .....             | 21 |
| 四、诊治不当纠纷的调解处理 .....        | 44 |
| (一) 诊治不当纠纷概述 .....         | 44 |
| (二) 诊治不当纠纷调解处理的原则和方法 ..... | 47 |
| (三) 有关诊治不当纠纷的法律规定 .....    | 49 |
| (四) 有关诊治不当纠纷的案例 .....      | 69 |
| 五、孕产纠纷的调解处理 .....          | 74 |
| (一) 孕产纠纷概述 .....           | 74 |

|                                  |            |
|----------------------------------|------------|
| (二) 孕产纠纷调解处理的原则和方法 .....         | 76         |
| (三) 有关孕产纠纷的法律规定 .....            | 79         |
| (四) 有关孕产纠纷的案例 .....              | 90         |
| <b>六、医疗美容纠纷的调解处理 .....</b>       | <b>94</b>  |
| (一) 医疗美容纠纷概述 .....               | 94         |
| (二) 医疗美容纠纷调解处理的原则和方法 .....       | 96         |
| (三) 有关医疗美容纠纷的法律规定 .....          | 98         |
| (四) 有关医疗美容纠纷的案例 .....            | 108        |
| <b>七、知情同意权纠纷的调解处理 .....</b>      | <b>112</b> |
| (一) 知情同意权纠纷概述 .....              | 112        |
| (二) 知情同意权纠纷调解处理的原则和<br>方法 .....  | 113        |
| (三) 有关知情同意权纠纷的法律规定 .....         | 115        |
| (四) 有关知情同意权纠纷的案例 .....           | 119        |
| <b>八、涉医疗隐私权纠纷的调解处理 .....</b>     | <b>122</b> |
| (一) 涉医疗隐私权纠纷概述 .....             | 122        |
| (二) 涉医疗隐私权纠纷调解处理的原则和<br>方法 ..... | 124        |
| (三) 有关涉医疗隐私权纠纷的法律规定 .....        | 126        |
| (四) 有关涉医疗隐私权纠纷的案例 .....          | 138        |
| <b>九、医疗产品缺陷纠纷的调解处理 .....</b>     | <b>141</b> |
| (一) 医疗产品缺陷纠纷概述 .....             | 141        |
| (二) 医疗产品缺陷纠纷调解处理的原则<br>和方法 ..... | 146        |
| (三) 有关医疗产品缺陷纠纷的法律规定 .....        | 151        |
| (四) 有关医疗产品缺陷纠纷的案例 .....          | 184        |
| <b>十、输血纠纷的调解处理 .....</b>         | <b>187</b> |
| (一) 输血纠纷概述 .....                 | 187        |

|                                   |            |
|-----------------------------------|------------|
| (二) 输血纠纷调解处理的原则和方法 .....          | 189        |
| (三) 有关输血纠纷的法律规定 .....             | 191        |
| (四) 有关输血纠纷的案例 .....               | 196        |
| <b>十一、预防接种纠纷的调解处理 .....</b>       | <b>200</b> |
| (一) 预防接种纠纷概述 .....                | 200        |
| (二) 预防接种纠纷调解处理的原则和方法 .....        | 201        |
| (三) 有关预防接种纠纷的法律规定 .....           | 208        |
| (四) 有关预防接种纠纷的案例 .....             | 219        |
| <b>十二、涉病历资料纠纷的调解处理 .....</b>      | <b>223</b> |
| (一) 涉病历资料纠纷概述 .....               | 223        |
| (二) 涉病历资料纠纷调解处理的原则<br>和方法 .....   | 224        |
| (三) 有关涉病例资料纠纷的法律规定 .....          | 225        |
| (四) 有关涉病例资料纠纷的案例 .....            | 235        |
| <b>十三、临床试验纠纷的调解处理 .....</b>       | <b>240</b> |
| (一) 临床试验纠纷概述 .....                | 240        |
| (二) 临床试验纠纷调解处理的原则和方法 .....        | 243        |
| (三) 有关临床试验纠纷的法律规定 .....           | 246        |
| (四) 有关临床试验纠纷的案例 .....             | 255        |
| <b>十四、非诊疗行为涉医纠纷的调解处理 .....</b>    | <b>258</b> |
| (一) 非诊疗行为涉医纠纷概述 .....             | 258        |
| (二) 非诊疗行为涉医纠纷调解处理的原则<br>和方法 ..... | 260        |
| (三) 有关非诊疗行为涉医纠纷的法律规定 .....        | 262        |
| (四) 有关非诊疗行为涉医纠纷的案例 .....          | 264        |
| <b>附录 .....</b>                   | <b>268</b> |
| 中华人民共和国人民调解法 .....                | 268        |



|                                     |     |
|-------------------------------------|-----|
| 最高人民法院关于人民调解协议司法确认<br>程序的若干规定 ..... | 275 |
| 上海市法律援助若干规定 .....                   | 279 |
| 上海市各级人民法院信息 .....                   | 285 |
| 上海市各区(县)法院诉调对接中心信息 .....            | 287 |
| 上海法院诉讼收费标准 .....                    | 289 |
| 后记 .....                            | 293 |