



粤卫〔2014〕12号

关于印发《广东省维护医疗秩序打击涉医 违法犯罪专项行动实施方案》的通知

各地级以上市及顺德区卫生计生局（委）、综治办、党委宣传部、公安局、民政局、司法局、工商局、全省各中级人民法院、广州

海事法院、广州铁路运输中级法院、广州铁路运输检查分院、各地级以上市人民检察院、汕头保监分局、保险行业协会，部属、省属、省卫生计生委直属医疗机构：

为维护医疗秩序，建立和谐医患关系，全面推进我省“平安医院”创建工作，根据国家卫生计生委、中央综治办、公安部、司法部、中国保监会等 11 个部门《关于印发维护医疗秩序打击涉医违法犯罪专项行动方案的通知》（国卫医发〔2013〕43 号）精神，特制定《广东省维护医疗秩序打击涉医违法犯罪专项行动实施方案》。现印发给你们，请认真组织实施。

省卫生计生委

省综治办

省委宣传部

省高级人民法院

省人民检察院

省公安厅

省民政厅

省司法厅

省工商局

广东保监局

省中医药局

2014年2月24日

广东省维护医疗秩序打击涉医违法犯罪 专项行动实施方案

为维护医疗秩序，建立和谐医患关系，切实保障广大人民群众的利益，确保医务人员、就诊患者的安全，构建安全稳定的医疗环境，全面推进平安医院创建工作，根据国家卫生计生委、中央综治办、公安部、司法部、中国保监会等 11 个部门《关于印发维护医疗秩序打击涉医违法犯罪专项行动方案的通知》（国卫医发〔2013〕43 号）精神，进一步贯彻落实《广东省医疗纠纷预防与处理办法》，决定自 2014 年 1 月起，在全省范围内开展为期 1 年的维护医疗秩序打击涉医违法犯罪专项行动，特制定本方案。

一、指导思想

贯彻落实党的十八大和十八届三中全会精神，紧密围绕建设平安广东的要求，深入开展群众路线教育实践活动，以创建“平安医院”活动为载体，通过开展维护医疗秩序打击涉医违法犯罪专项行动，保障医患双方合法权益，为广大患者和医务人员营造良好的医疗环境，切实维护社会和谐稳定。

二、主要措施

（一）严厉惩治侵害医患人身安全、扰乱正常医疗秩序违法

犯罪活动。

1.依法惩治暴力伤害医务人员和患者的违法犯罪活动。公安机关要加强对医疗机构安全指导检查及周边的巡逻防控，对实施伤害医务人员和患者人身安全的违法犯罪分子，要采取一切有效措施果断制服，依法严惩。对在医疗机构内发生的各类涉嫌犯罪案件，公安机关要快侦、快破，检察院、法院要依法及时批捕起诉、审判。重大案件上级机关要挂牌督办，坚决打掉违法犯罪分子的嚣张气焰。

2.依法处理扰乱正常医疗秩序等行为。对在医疗机构拉横幅、摆设花圈、设灵堂、违规停尸，驱赶其他就医人员等扰乱医疗机构秩序的，或者聚众打砸和围堵医疗机构，侮辱、威胁医务人员，非法限制医务人员和其他工作人员人身自由等，致使医疗机构诊疗活动无法进行、侵害人民群众合法就医权益的，公安机关接报警后应当立即采取果断措施，及时控制现场，维护正常医疗秩序；对不听劝导、不肯停止过激行为，构成违反治安管理行为的，要依据《治安管理处罚法》有关规定进行查处；构成犯罪的，要依法追究刑事责任。

3.严厉打击职业“医闹”、“医托”及“号贩子”。对专门捏造、寻找、介入他人医患矛盾，故意扩大事态，寻衅滋事，向医务人员、医疗机构敲诈勒索的职业“医闹”分子，要严厉打击，坚决依法查处，构成犯罪的，要依法追究其刑事责任。要加强医疗机构

周边秩序维护和乱点整治，重点打击、依法查处“医托”、“号贩子”，为患者创造良好的医疗环境。

（二）切实提高医疗机构安全防范能力。

1.落实医疗机构内部治安保卫责任。医疗机构主要负责人对本单位治安保卫工作负责。医疗机构应当健全安全防范系统日常管理防范制度，对发生的各类案件要认真做好案件登记，并及时向所在地公安机关报案，积极协助公安机关开展调查取证工作。

2.强化医疗机构安全防范系统建设。按照省卫生计生委与省公安厅联合下发的《转发关于加强医院安全防范系统建设的指导意见的通知》（粤卫函〔2013〕1261号）的要求，各级卫生计生行政部门和公安机关要加强协作配合，做好对医疗机构安全防范工作的指导、检查与考核，积极争取地方财政落实“三防”建设专项资金，争取在2014年3月底前全面完成医院安全防范系统建设，重点加强视频监控系统、移动目标报警系统和固定目标监控报警系统建设，确保重点区域、重点部门视频监控覆盖率达到100%，形成“全方位、全天候、立体化”的防控网络体系。具备条件的二级以上医院安全监控中心应当建设应急报警装置并与当地公安机联网。

3.加强医疗机构内部巡查守护。各级卫生计生行政部门要会同公安机关督促医疗机构加强内部巡查守护，对重点区域、要害部位、夜间值班科室等关键部门要安排专人值守，及时发现可

疑情况，先期处置，消除隐患。要加强医疗机构安全防范动态管理，组织保卫人员、保安员定时和随时巡查。发生案事件后，要立即报警，保卫人员和保安员要第一时间赶赴现场，制止违法犯罪行为，依法控制违法犯罪人员，做好现场保护措施，配合公安机关开展相关工作。

4.完善警医联动机制。各级公安机关要对医疗机构的内部治安保卫工作加强指导。各级卫生计生行政部门要落实专门机构和人员与公安机关对接。有条件的地方可根据实际需要在二级以上医院设立警务室，及时受理涉医报警求助，加强动态管控，积极配合做好维护医院秩序的各项工。各级卫生计生部门应当会同公安机关指导医疗机构建立医患突发事件应急处置预案，健全警医联动、联防联控机制，提高应急突发事件的现场处置能力。

（三）切实提高医疗服务质量。

1.落实深化医药卫生体制改革要求。各地应当加快健全全民医保体系建设，认真实施重大疾病免费救治，完善城乡居民大病保险制度，做好生活困难人群的医疗救助，帮助群众解决看病负担。建立并完善医疗服务监管机制，健全医疗质量控制与持续改进体系，加大医疗服务信息公开力度，改善人民群众就医感受。

2.完善医患沟通制度。各地应当加强医务人员人文教育、医患沟通培训，提高医患沟通效果，会同社会媒体组织开展多种形式的医疗卫生科普及法律知识宣传活动，提高人民群众对医疗

风险和医疗服务特殊性的认识，增强人民群众的遵纪守法意识，引导患者合法维权；落实《医院投诉管理办法（试行）》，畅通投诉渠道，实行“首诉负责制”，规范接待流程，疏导理顺当事人情绪。

3.改善服务，提高质量。各级医疗机构要深入实施卫生服务能力建设提升工程，全面落实医疗服务便民惠民举措，拓展服务内涵。努力控制医疗费用，缩短平均住院日，优化医院服务流程，加强行风建设，提高医院工作质量和效率，改善群众看病就医体验，推动“三好一满意”活动向纵深发展。各级卫生计生行政部门和医疗机构要热情关心医务人员，改善医务人员工作环境和生活条件，帮助解决实际困难，充分调动医务人员的积极性。

4. 加强管理，保障医疗安全。各级卫生计生行政部门要督促辖区内医疗机构及时、完整、准确报告医疗质量安全事件信息，落实医疗纠纷定期排查机制和月报制度，及时掌握并妥善处理医疗质量安全事件，加强综合分析研判工作，掌握医患纠纷涉稳工作的主动权，制定并落实有针对性的改进措施，落实医疗质量安全事件责任追究制度，促进医疗质量持续改进，保障医疗安全。

（四）做好医疗纠纷化解工作。

1.进一步加强医疗纠纷调解组织建设。在设区市已经组建医疗纠纷人民调解委员会(医调中心)的基础上，各级卫生计生行政部门要主动与司法行政部门沟通联系，推动辖区内医疗纠纷调解

组织建设延伸到县(市),落实人员、经费和办公场所,力争2014年底全省县(市、区)医疗纠纷专业调解实现全覆盖。

2. 加强医疗纠纷人民调解组织队伍建设。各地要进一步规范和完善调解员聘任工作,医疗纠纷人民调解委员会应当聘请3名以上专职人民调解员,加大培训力度,提高调解员素质,建立一支能够满足需求、高水平、相对稳定的医疗纠纷人民调解员队伍。

3. 完善医疗纠纷人民调解工作机制。各级司法行政机关、卫生计生行政部门依法加强对医疗纠纷人民调解工作的联合指导,司法行政部门指导建立健全工作制度,规范调解流程,并协调律师、公证、法援等职能部门为有需求的群众提供法律服务和法律援助。

4. 健全医疗风险分担机制。鼓励各地探索建立符合当地实际的医疗风险分担机制,大力推进医疗责任保险,力争覆盖二级以上医疗机构。鼓励开展医疗意外险,提高风险分担的覆盖面。各地应当建立医疗责任保险考核评价机制,指导保险公司积极主动为投保对象提供优质保险服务。

(五) 开展涉医矛盾隐患大排查。

1. 开展医患矛盾与医疗纠纷排查化解。各相关部门要将医疗纠纷风险隐患排查纳入矛盾大排查工作之中,深入医疗机构及周边社区、村镇开展广泛深入的调查摸排,及时发现矛盾纠纷,指

定专人开展化解工作。针对排查出的医疗纠纷，适宜通过人民调解解决的，应当引导到当地医疗纠纷人民调解组织解决；对有暴力倾向的案例，或调解过程中可能激化矛盾，引起治安案件、刑事案件的纠纷，应当及时向当地公安机关和卫生计生行政部门通报，防止矛盾激化。要充分运用人民调解、行政调解、司法调解联动的工作机制，各司其职，协调配合，形成合力，共同做好医疗纠纷预防化解工作。

2.严格控制重点人员。一是对不能及时化解的，要部署落实相关人员的管控措施。同时，对医疗机构周边其他各类重点人，特别是对社会不满、有可能铤而走险报复社会的，有关部门和单位、社区、家庭要落实稳控措施。二是加强严重精神障碍患者的管理。各地要重点发现肇事肇祸及有潜在暴力倾向的严重精神障碍患者，按照有关规定，做好严重精神障碍患者的管理。对精神障碍患者在医疗机构及其周边滋事、扰乱秩序的，属地公安机关要迅速出警处置，严防发生恶性案件。

三、实施步骤

（一）工作部署阶段（2014年2月底前）。

各地按照本方案的内容和要求，与群众路线教育实践活动相结合，制订专项行动实施方案，建立各类涉医基础台账，各单位要将本专项行动纳入2014年度工作计划进行部署。

（二）集中整治阶段（2014年3月-9月）。

1.梳理摸排，确定工作目标。认真梳理摸排职业“医闹”等线索信息，组织专门力量，收集固定证据，组织开展破案打击；开展医疗机构安全防范系统、医疗纠纷预防化解以及医疗责任险等方面的检查，认真查找不足，明确工作要求。

2.打建并举，维护医疗秩序。公安机关要会同卫生计生部门整治医疗机构突出治安问题和周边治安秩序，组织深度打击整治，严厉打击暴力伤医、伤患的违法犯罪活动，查办一批扰乱医疗秩序的案件。同时，进一步固化各项工作措施，建立健全医院安全防范，医患纠纷排查化解工作长效机制。

3. 督导检查，巩固工作成效。各地要组织联合督导检查，开展明察暗访，巩固工作成果，创新工作思路，深入发掘先进典型，不断总结和推广先进经验、做法，完善工作制度。

（三）总结评估阶段（2014年10月-11月）。各地级以上市及顺德区卫生计生行政部门牵头，会同综治、公安、司法、保监等部门于2014年10月15前完成本地区专项行动的总结评估。省卫生计生委将会同省综治办、省公安厅、省司法厅等部门对重点地区进行集中整治回头看，深入持续打击涉医违法犯罪活动，维护医疗秩序，建立和谐医患关系。

四、工作要求

（一）切实加强组织领导。各地要依托创建“平安医院”活动工作小组，统一负责、领导辖区内专项行动，主要负责人要亲自

抓，分管领导要直接负责，坚决稳妥处置涉医突发事件，及时化解医患矛盾及医疗纠纷。对于因工作不到位引起的重大伤医案件以及群体性涉医事件的，要追究相关人员责任。

（二）确保工作措施落实到位。我省将专项行动情况作为各地综治工作（平安建设）考核评价内容中“平安医院创建工作”的主要内容，对于连续发生恶性伤医案件以及专项行动开展不力的，在平安医院创建工作考核中一票否决。

（三）明确部门职责分工。各地有关部门应当建立分工协作工作机制，确保专项行动取得显著效果。综治组织要发挥协调推动作用，卫生计生行政部门要着重抓好医疗服务质量和医疗机构内部安全防范工作，司法行政部门要推行医疗纠纷人民调解工作，公安、检察院、法院对重大伤医案件及涉医案事件要依法从快从重处理，保监部门积极推进医疗责任保险，民政部门对符合条件的困难人群及时给予救助，工商部门要积极开展打击非法医疗广告专项行动。卫生计生行政部门和工商等行政执法部门、公安机关和检查机关要充分运用行政执法与刑事司法衔接机制加强打击涉医违法犯罪活动的协作。

（四）加强宣传教育和舆论引导。各地要广泛利用电视、广播、报纸、互联网等各类媒体，大力宣传专项行动取得的成果，及时报道涉医案件打击处理情况，对典型案例要通过媒体集中披露，以起到法制教育和震慑作用。大力宣传卫生行业先进典型，

弘扬救死扶伤人道主义精神，营造良好的医疗环境。做好医学科普宣传和普法教育，提高人民群众健康素养，引导群众对医疗服务的合理预期。

（五）做好信息报送工作。专项行动期间，各地牵头部门要及时收集汇总本地专项行动工作进展、先进典型及经验、主要成效、重大案件、问题困难等信息，及时报送省卫生计生委。各相关部门应当将本部门进展情况及时报送给相应上级部门。

省卫生计生委联系人：郭未艾，联系电话：020-83813425，
传 真：020-83805506，电子邮箱：wstyizhengchu@126.com。

省公安厅联系人：赵剑文，联系电话：020-83110226，传 真：
020-83119179。

省司法厅联系人：欧志雄，联系电话：020-86351187，传 真：
020-86350158。

省综治办联系人：邓琦，联系电话：020-89090921，传 真：
020-89090977。

公开方式：主动公开

广东省卫生和计划生育委员会办公室

2014 年 2 月 24 日印发

校对：医政处 郭未艾

(共印 285 份)

