

国家卫生计生委 中央综治办 公司安部 政法部 文件

国卫医发〔2016〕10号

关于进一步做好维护医疗秩序工作的通知

各省、自治区、直辖市卫生计生委、综治办、公安厅局、司法厅局，新疆生产建设兵团卫生局、综治办、公安局、司法局：

近年来，各地不断深化“平安医院”创建工作，打击涉医违法犯罪，完善医疗纠纷化解机制，维护医疗秩序工作取得一定成效。但是，涉医违法犯罪时有发生，部分地区以法治思维和法治方式解决医疗纠纷、惩处涉医犯罪的意识有待进一步提高。为进一步做好维护医疗秩序构建和谐医患关系工作，保障医患双方合法权益，现将有关工作通知如下：

一、坚决打击涉医违法犯罪维护医院良好秩序

(一)严厉打击伤害医务人员的违法犯罪。各地公安机关要始终保持对涉医违法犯罪的严打高压态势,要严格按照《公安机关维护医疗机构治安秩序六条措施》的要求,对各类伤医、闹医等违法犯罪活动依法果断处置,当场查证,严厉打击。特别是对暴力伤害医务人员或者非法限制医务人员人身自由等违法犯罪行为,必须坚决果断制止,依法予以治安管理处罚或追究刑事责任,不得拖延、降格处理。

(二)依法惩处聚众滋事等扰序行为。各地、各有关部门要贯彻执行《刑法修正案(九)》,对聚众扰乱社会秩序致使医疗无法进行,造成严重损失的不法分子,要依法追究刑事责任。各地公安机关要对在医疗机构聚众滋事,严重影响医疗机构正常秩序的行为坚决果断依法制止,对挑头和主要人员要强制带离现场,依法严肃查处,对其他聚集人员要加强教育,并对其个人身份信息进行登记掌握。滋事扰序人员违法行为未得到制止之前,公安机关不得进行案件调解。各地各有关部门在工作中要严格遵守法定程序、守住法律底线,坚决不得纵容以闹取利的违法犯罪行为。

(三)加强医院及周边巡逻防控。各地公安机关要会同相关部门和医院,加强医院及周边的秩序维护工作,要进一步调整警力部署,加大公开力量的震慑力度。警力相对薄弱的基层公安机关应发动治安积极分子、医院周边商贩等群防群治力量加强对医院的

巡逻守护,切实维护医院周边秩序,及时发现问题隐患,为医院创造良好的治安环境。

二、切实提高涉医事件现场处置能力

(一)做好前期处置工作。医疗机构要高度重视涉医事件的早介入、早处理。发生伤医、扰序等涉医事件,医疗机构负责人及相关部门要靠前指挥,采取果断措施,保护医务人员和事发现场,维护现场秩序,配合公安机关开展相关工作。对威胁、恐吓、侮辱医务人员的,要坚决依法制止,并迅速报警;对“医闹”等聚众滋事的行为要采取果断措施,维护现场秩序,防止事态扩大;对故意伤害医务人员的,要采取强有力的措施,有效制止犯罪活动,依法控制犯罪嫌疑人,及时移交公安机关。

(二)健全警医联动机制。医疗机构内部发生伤医、扰序等涉医违法犯罪行为,应当在做好应急处置的同时,立即报警,提供现场准确情况,特别是基层医疗机构报警时应当讲清当事方人数、具体行为、有无人员受伤等情况。公安机关接到报警后,应当第一时间赶到现场,并迅速控制现场局势,防止事态激化,警力相对薄弱的基层公安机关应当边出警边向上级请求警力支援。负责现场处置的公安机关负责同志要将处置情况和可能采取的处理意见通报卫生计生行政部门及医疗机构。医疗机构应当做好对医务人员的宣传解释和情绪安抚工作。

(三)及时做好医疗纠纷调处工作。要认真贯彻中央办公厅、

国务院办公厅《关于完善矛盾纠纷多元化解机制的意见》，推动完善院内调解、人民调解相结合的医疗纠纷调解体系，建立医疗纠纷多元化解告知制度。发生医疗纠纷后，医疗机构应当告知患方有关医疗纠纷处理的途径、方法和程序，引导依法处理纠纷，同时宣传国家关于处理涉医违法犯罪的有关规定要求。医疗纠纷人民调解组织应当及时介入医疗纠纷处理，通过耐心细致地疏导，引导当事人采取人民调解方式解决纠纷，医疗机构应当积极配合、支持医疗纠纷人民调解组织。患方明确拒绝调解的，医疗纠纷人民调解组织或医疗机构要积极、主动协助患方通过合法途径处理医疗纠纷。医疗纠纷责任未认定前，医疗机构不得赔钱息事。

三、全面提升医疗机构安全防范能力

(一)加强安全防范系统建设。各地、各有关部门要认真贯彻中央办公厅、国务院办公厅《关于加强社会治安防控体系建设的意见》，完善医疗机构安全防范机制，强化周边治安综合治理。进一步加强医疗机构内部治安保卫工作，严格落实单位主要负责人治安保卫责任，完善各项治安保卫制度。各级卫生计生行政部门应当认真贯彻落实《关于加强医院安全防范系统建设的指导意见》，落实医院的安全防范主体责任，根据需要组建应急处置队伍，会同公安机关指导医院，特别是区县级医院、社区卫生院以及乡镇卫生院等基层医疗机构，集中力量针对薄弱环节和重点科室做好人防、物防、技防建设，落实重点防范，进一步完善医院安全保卫制度，提

高医院自身应对突发安全事件的能力。

(二)加强重点区域工作巡查。医疗机构应当加强对门诊、急诊进行巡视,发现医疗投诉或患者不满意的行为,应当及时处理,对于有过激行为的,应当及时引导到专门场所进行处理。医疗机构要严格出入口的管理,切实加强诊室、病房的人员管理,防止无关人员出入诊疗、住院区域。要重点加强急诊、夜间值班科室等重点部位的安全保卫工作,急诊科应当配备一定数量的保安人员,在急诊区域进行 24 小时安全巡查。

(三)加强重点人群安全防范。医疗机构应当提高医务人员的安全防范意识,遇有酒后就诊、有滋事或暴力倾向的非急重患者,应第一时间通知保卫部门,同时做好安全防范工作。医疗机构应当会同有关部门加强对严重精神障碍患者等重点人员的梳理掌握,对多次到医疗机构无理纠缠或扬言报复医务人员的患者及家属群体,要列出清单,重点关注,向公安机关报告。一旦发现此类人员出现在医疗机构,要由保卫人员盯紧看牢,防止其制造事端,造成危害后果。

四、进一步加强医疗服务与质量安全管理

(一)深入开展进一步改善医疗服务行动。各级卫生计生行政部门应当指导医疗机构进一步优化服务流程,改善医疗服务,加强医患沟通,构建共同参与型医患关系。大型医院全面开展预约诊疗服务,通过现场预约、复诊预约以及网络、电话预约等形式,严格

落实实名制预约挂号制度,加强号源、床位等医疗资源管理,维护公平就医秩序。

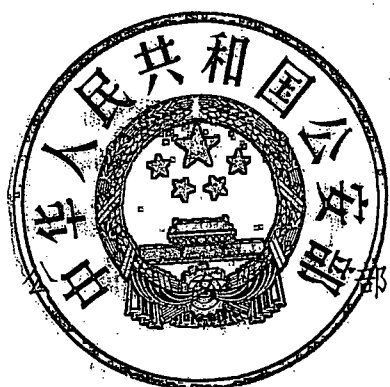
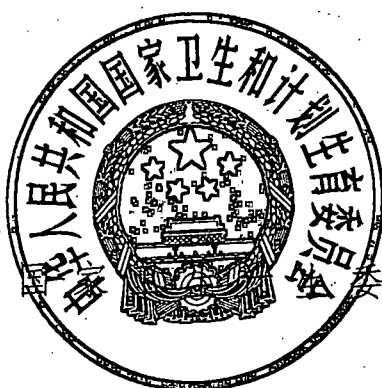
(二)加强医疗质量安全管理。各级卫生计生行政部门应当健全医疗质量控制与持续改进体系,完善医疗质量安全事件报告制度,不断改善医疗服务,提升患者安全管理水平。规范诊疗服务,完善质控评价指标体系,指导医疗机构排查医疗安全隐患。医疗机构应当完善危重症患者诊疗预案和应对制度,加强医务人员培训,重点提高急危重症救治能力。强化产科、新生儿科等重点科室风险控制。

五、及时做好信息发布及信息沟通工作

(一)做好信息发布工作。医疗机构应当做好涉医案事件信息发布预案,指定专职部门、专人接待媒体。对于恶意炒作、报道严重失实的,医疗机构要做好舆论应对,及时发声、澄清事实。对于有较大影响的涉医案事件,属地卫生计生行政部门会同公安机关发布信息。对于恶意炒作引起社会不良影响的,医疗机构应当向有关部门反映,依法维权。各级卫生计生行政部门应当会同公安机关对典型案例集中曝光,震慑犯罪、教育群众。

(二)做好信息沟通工作。医疗机构发生涉医违法犯罪案件,应当及时将有关情况上报属地卫生计生行政部门,并逐级上报至国家卫生计生委。其中,涉及死亡、重伤或引发群体性事件的,医疗机构应当立即报告属地卫生计生行政部门和当地综治组织,并

在 12 小时内上报至国家卫生计生委。各地公安机关应当及时将有关情况上报上级公安机关。国家卫生计生委将会同有关部门对重点地区、重大涉医违法案件进行督办,并在全国范围内进行通报。



(信息公开形式:主动公开)

国家卫生计生委办公厅

2016 年 3 月 29 日印发

校对：冷婷婷