**医疗事故争议处理**

**公共卫生服务事项服务指南**

1. 事项编号

0820

1. 实施部门

泽州县县卫生健康和体育局

 三、事项类别

公共卫生服务

 四、适用范围

所有医疗纠纷及投诉

五、设立依据

【行政法规】《医疗事故处理条例》(中华人民共和国国务院令第351号)

【行政法规】《医疗纠纷预防和处理条例》(中华人民共和国国务院令第701号)

六、办理条件

医院的医护人员、患者及其家属

 七、办理流程

一、 一旦发生医疗纠纷，要迅速成立由分管领导负责，职能部门、临床科室负责人参加的医疗纠纷处理小组。遇到双方分歧较大，多次协商不能解决，患方有扬言上访、冲击医疗单位、报复医务人员等情况，应向上一级行政部门及当地派出所、公安局通报。
 二、 在沟通解释过程中，如果患者及家属情绪激动，随时可能与医护人员发生冲突，为避免双方矛盾激化，医护人员要树立自我保护意识，以免造成不必要的伤害。
 三、 处理医疗纠纷时，要耐心听取患者或家属反映的意见，对提出的问题，要及时答复，耐心解释，不简单化、不冷淡、不敷衍，并认真做好记录。
 四、 发生医疗纠纷时，对临床诊断不能明确死亡原因的，应及时告知死者家属申请尸检的有关规定，并将情况上报卫生行政部门。
 五、 医疗纠纷确因医疗质量、服务质量、医疗技术操作失误引起的，事后卫生行政部门或医院应视情节轻重、责任大小、对有关当事人作出严肃处理。
 六、 医疗纠纷赔偿大多以经济赔偿的形式为解决，为了教育其本人，维护医院利益，杜绝医疗纠纷的发生，赔款金额与科室、个人挂钩，其赔偿比例按我院有关规定执行。
 七、 对涉及医疗质量、技术的医疗纠纷处理结束后，科内或院内要及时组织讨论，分清责任，找出差距，提出整改措施。
 八、 我院医疗纠纷处理通常有四种途径：一是医患双方协商解决；二是通过省医疗纠纷调解委员会进行调解；三是卫生行政部门委托进行医疗事故技术鉴定；四是通过法律途径解决纠纷。

 八、办理时限

自信息形成或者变更之日起20个工作日内予以公开

九、咨询方式

0356-2211736

十、监督投诉渠道

0356-3032224