ICS 03.080.01
CCS A 20

DB15

内 蒙 古 自 治 区 地 方 标 准

DB15/T 2070.3—2024
代替DB15/T 2070.3—2021

医疗纠纷人民调解 第3部分：调解规范

People’s mediation in medical disputes Part3:
Specification of mediation

(点击此处添加与国际标准一致性程度的标识)

（征求意见稿）

XXXX－XX－XX发布 XXXX－XX－XX实施

内蒙古自治区市场监督管理局 发 布

目 次

前言 II
引言 III
1 范围 1
2 规范性引用文件 1
3 术语和定义 1
4 医疗纠纷调解流程 1
4.1 申请调解 1
4.2 调解员介入 1
4.3 突发事件处理 1
4.4 受理 2
4.5 调解准备 2
4.6 调查核实 2
4.7 启动鉴定机制 2
4.8 纠纷调解 2
4.9 调解方法 3
4.10 调解结束 4
4.11 结案归档 4
5 当事人权利与义务 4
5.1 当事人权利 4
5.2 当事人的义务 5
6 调解纪律 5
7 调解要求 5
8 应用现代信息化技术开展调解工作 6

前 言

本文件按照GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

本文件是DB15/T 2070.3—2021《医疗纠纷人民调解》的第3部分。DB15/T 2070已经发布了以下部分：

——第 1 部分：总则；

——第 2 部分：机构建设规范；

——第 3 部分：调解规范；

——第 4 部分：评鉴流程规范；

——第 5 部分：服务质量与评价规范。

本文件代替DB15/T 2070.3-2021《医疗纠纷人民调解 第3部分：调解规范》，与DB15/T 2070.3-2021相比，除结构调整和编辑性改动外，主要技术变化如下：

a) 增加了受理时限及要求（见 4.4.1，4.4.2，4.4.3）；

b) 增加了告知当事人的权益（见 4.7.4）；

c) 增加了“调解方法”（见 4.9）；

d) 增加了“调解要求”的内容（见 7.1，7.10，7.11）。

本文件由内蒙古自治区司法厅提出并归口。

本文件起草单位:内蒙古蒙政多元纠纷调处中心、 呼和浩特市医疗纠纷调处中心、内蒙古自治区司法厅、呼和浩特市司法局、呼和浩特市卫生健康委员会、内蒙古自治区人民医院、内蒙古自治区医科大学附属医院、内蒙古自治区妇幼保健医院、中汇国际保险经纪股份有限公司内蒙古分公司。

本文件主要起草人:贾莉、门德巴雅尔、黄利军、赵杰华、乌兰、张鹏飞、刘院君、陈建斌、于波、李朝辉、郭倩、李存亮、贾彦飞、刘捷、李红军、王云飞、纪静、李岩、李谭芳、贾安、张琦、皇甫永利、杨鹿。

本文件的历次版本发布情况为：

——2021年首次发布，本次为第一次修订。

引 言

随着社会经济迅猛发展、人民生活水平提高及维权意识的增加，医疗纠纷事件日益突出，为有效化解矛盾纠纷，人民调解组织作为一种新型服务模式在全区运用而生，为使医疗纠纷调解工作规范化、标准化，2016年成立了自治区医疗纠纷人民调解标准化技术委员会，2021年制定了DB15/T 2070《医疗纠纷人民调解》。《医疗纠纷人民调解》是指导医疗纠纷调解标准化工作的基础性和通用性标准,由以下五个部分组成。

——第 1 部分：总则。规定了医疗纠纷人民调解的基本原则、调解范围、工作纪律，为医疗纠纷调解提供技术指南。

——第 2 部分：机构建设规范。规定了医疗纠纷人民调解委员会建设的术语和定义、机构建设标准，为医疗纠纷调解提供技术指南。

——第 3 部分：调解规范。规定了医疗纠纷人民调解的医疗纠纷调解流程、当事人权利与义务、调解纪律、调解要求、应用现代化信息化技术开展调解工作。

——第 4 部分：评鉴流程规范。规定了医疗纠纷人民调解评鉴流程规范的评鉴程序，为医疗纠纷调解提供技术指南。

——第 5 部分：服务质量与评价规范。规定了医疗纠纷人民调解服务质量与评价规范的评价目的、评价指标、评价程序、评价标准，为医疗纠纷调解提供技术指南。

医疗纠纷人民调解 第3部分：调解规范

1 范围

本文件规定了医疗纠纷人民调解的医疗纠纷调解流程、当事人权利与义务、调解纪律、调解要求、应用现代信息化技术开展调解工作。

本文件适用于医疗纠纷人民调解工作的调解。

2 规范性引用文件

本文件没有规范性引用文件。

3 术语和定义

本文件没有需要界定的术语和定义。

4 医疗纠纷调解流程

4.1 申请调解

4.1.1 发生纠纷后，当事人向医疗纠纷人民调解委员会报案，提出口头或书面调解申请。

4.1.2 书面申请的，申请书应载明申请人的基本情况、申请调解的有关事实经过，争议事实和理由等；口头申请的，医疗纠纷人民调解委员会应详细记录纠纷发生时间、地点、原因、损伤情况以及当事人联系方式等信息。报案后，系统平台自动派案，并报告医疗纠纷人民调解委员会负责人。

4.1.3 医疗纠纷人民调解委员会负责人应于30分钟内指派调解员介入。

4.1.4 医疗纠纷人民调解委员会获悉医疗机构内发生重大医疗纠纷，可以主动开展工作，引导当事人申请调解。

4.2 调解员介入

4.2.1 调解员接到指令后应于30分钟内与当事人联系，需要进行现场处置的，应在第一时间到达现场，向当事人亮明身份、安抚当事人情绪，协助相关部门维护医疗机构正常的诊疗秩序；劝导当事人通过合法途径解决纠纷，说明医疗纠纷人民调解委员会的性质、化解纠纷的优势以及通过人民调解解决纠纷的程序和流程；如实记录当事人相关诉求、解释和陈述。不需要进行现场处置的，调解员应告知当事人调解流程、相应权利义务以及提交相关申请、证据材料的要求和时限。

4.2.2 患者死亡的，告知其亲属关于尸体停放、尸检时限要求与程序等相关法律规定。

4.2.3 引导双方将纠纷转移到专门场所进行调解。

4.2.4 需要封存相关证据的，应在医患双方在场的情况下进行。

4.2.5 纠纷现场发生医闹行为或可能发生医闹行为的，医疗机构应立即向公安机关报告；调解员应第一时间上报医疗纠纷人民调解委员会负责人。

4.3 突发事件处理

4.3.1 纠纷现场或调解过程中如发生过激行为，并可能引发突发事件、治安案件或刑事案件的，调解员应立即向所在地公安机关报案，并同时向医疗纠纷人民调解委员会负责人报告。
4.3.2 医疗纠纷人民调解委员会负责人接到报告后，应立即向医疗纠纷人民调解工作领导小组汇报。

4.4 受理

4.4.1 医患双方同时申请调解的，医疗纠纷人民调解委员会应于申请当日受理，并指派 2 名调解员或由医患双方共同选定 2 名调解员进行基本情况调查，属于调解范围的，应于受理后 3 个工作日内立案调解，并书面告知当事人提交相关材料的时限和要求；不属于调解范围的，应于 3 个工作日内告知当事人，并予以结案处理。
4.4.2 一方当事人申请调解的，医疗纠纷人民调解委员会应于申请当日受理，并指派 2 名调解员在征得另一方同意的情况下进行基本情况调查，属于调解范围的，应于受理后 3 个工作日内立案调解；不属于调解范围的，应于 3 个工作日内告知当事人，并予以结案处理。一方当事人明确表示不同意调解或拒绝调解的，应立即告知另一方当事人，并做结案处理。
4.4.3 不属于调解范围的纠纷案件，医疗纠纷人民调解委员会不得立案调解，应向当事人说明原因，告知当事人可依法通过诉讼等其他合法途径维护合法权益，并做结案处理。
4.4.4 当事人有权以口头或者书面方式申请调解员回避,调解员也可以自行回避,调解员有下列情形之一的,应回避:

a) 是当事人或其代理人的近亲属；
b) 与医疗纠纷有利害关系；
c) 与当事人有其他关系,可能影响医疗纠纷公正处理。

4.5 调解准备

4.5.1 告知当事人调解的依据、原则、机构的性质，当事人在调解活动中享有的权利和义务。
4.5.2 当事人提交的相关材料,调解员应认真审查,严格履行交接手续。
4.5.3 当事人提交的相关材料调解员应妥善保管,如发生遗漏、丢失等情况,调解员承担相应责任。

4.6 调查核实

4.6.1 调解员应在调解前核实当事人及其代理人的身份,向当事人询问医疗纠纷事实、经过和双方的认知与诉求,并如实记录,经核实无误后签字、按手印确认。
4.6.2 根据案件实际情况,调解员可就医疗纠纷有关事项向相关人员进行调查核实,并如实记录。

4.7 启动鉴定机制

4.7.1 医疗纠纷人民调解委员会调解医疗纠纷时，可根据需要咨询专家，并根据相关规定从专家库中选取专家。
4.7.2 需要进行医疗损害鉴定以明确责任的，由当事人共同委托医学会或者司法鉴定机构进行鉴定，也可以经当事人同意，由医疗纠纷人民调解委员会委托鉴定。
4.7.3 需要咨询专家或鉴定的，应告知当事人相关流程和要求。
4.7.4 如当事人对鉴定结果存在异议，医疗纠纷人民调解委员会应告知当事人可依法申请再次鉴定；不适合再次鉴定的案件或情形，应告知当事人可以依法通过诉讼等其他合法途径维护自己的权益。

4.8 纠纷调解

4.8.1 调解员制定调解方案，并确定 1 名调解员为调解主持人。
4.8.2 召开调解会：

a) 宣读调解纪律，告知医患双方权利义务及调解员回避情形；
b) 患方陈述纠纷成因、过程、诉求；
c) 医方陈述诊疗经过，并就患方提出的疑问进行答辩和说明；
d) 调解员总结双方争议焦点,提出调解方案,依法依规进行调解。

4.8.3 对事实清楚、责任明确的医疗纠纷,调解员在查明事实、分清责任的基础上,依法公平、公正地予以调解。

4.8.4 经鉴定的医疗纠纷,调解员应参考鉴定结论,依法公平、公正地予以调解。

4.8.5 医疗机构参加医疗责任保险的，医疗纠纷人民调解委员会可以在调解过程中，通知承保机构列席；承保机构未列席的，不影响调解进行。

4.8.6 医疗纠纷人民调解委员会应自受理之日起30个工作日内完成调解。因特殊情况需要延长调解期限的，医疗纠纷人民调解委员会与当事人可以约定延长调解期限。超过调解期限未达成调解协议的，视为调解不成。需要鉴定的，鉴定时间不计入调解期限。

4.9 调解方法

4.9.1 九步工作法

4.9.1.1 第一步：免费报案，系统派案。发生医疗纠纷后，医患双方均可拨打报案电话961666，接报案中心第一时间通过医疗纠纷案件管理系统将案件派发至调解员。

4.9.1.2 第二步：处置现场，引出院外。调解员接到医疗纠纷案件管理系统指令后立即赶赴现场，向双方表明身份，平复医患双方情绪，告知纠纷处置流程和相关法律法规要求，积极将纠纷从院内引到院外。

4.9.1.3 第三步：专家指导，制定方案。医患双方同意调解后，按要求提交证据材料，调解员调查了解事实经过，在专家指导下，制定调解方案。

4.9.1.4 第四步：聚焦争议，答疑解惑。调解员分别与双方进行沟通，解除双方的疑惑，促使双方重建互信，平等沟通，化解矛盾纠纷。

4.9.1.5 第五步：明确责任，平等协商。通过鉴定或咨询专家等方式明确双方责任，在双方平等、自愿的基础上，依法依规计算赔偿金额。

4.9.1.6 第六步：签署协议，司法确认。双方在医调委主持下签署《人民调解协议书》，向人民法院进行司法确认。

4.9.1.7 第七步：保险赔偿，结案归档。保险公司根据《人民调解协议书》支付赔款，医调委将调解记录、影像资料等按照《档案管理办法》整理归档。

4.9.1.8 第八步：风险告知，源头治理。通过“一案一函”“致院长的一封信”等形式向医疗机构告知风险，提出风险防范建议，促使医疗机构加强源头治理。

4.9.1.9 第九步：严格监管，合法合规。督察部通过现场检查、抽查、回访等形式，对案件调解进行全流程监管，确保纠纷处置合法合规。

4.9.2 背对背调解法

4.9.2.1 为避免医患双方矛盾激化，医患双方当事人不见面，调解员通过分别向医患双方了解事实经过、查阅核实证据材料、了解当事人诉求、转达另一方当事人意见等方式，促使双方当事人互谅互让、达成和解的调解方法。

4.9.2.2 采用背对背调解法调解纠纷时，应当在调解过程中认真倾听当事人的陈述，由案件的副调解员或调解秘书详实记录当事人的陈述和诉求，并制作调解笔录，经当事人确认无误后在笔录上签字，以明确诊疗经过和有无诊疗过错，为下一步调解工作的开展和纠纷的处理提供依据和证据。

4.9.2.3 根据调解工作的需要，背对背调解过程中应当全程录音录像，并随案件资料将音视频文件一并归档。

4.9.3 面对面调解法

4.9.3.1 为了使医患双方加强沟通交流、促进互谅互让，充分了解对方当事人的意见，并详细阐述纠纷经过，明确双方争议焦点，明确纠纷责任，在不使医患双方矛盾升级的前提下，调解员通过组织调解会对双方当事人共同进行面对面调解、核实、取证的过程。

4.9.3.2 采用面对面调解法调解纠纷时，应当在调解前告知当事人权利义务，说明调解纪律和要求，调解过程中认真倾听当事人的陈述，由案件的副调解员或调解秘书详实记录当事人的陈述和诉求，并制作调解笔录，经当事人确认无误后在笔录上签字，以明确诊疗经过和有无诊疗过错，为下一步调解工作的开展和纠纷的处理提供依据和参考。

4.9.3.3 根据调解工作的需要，面对面调解过程中应当全程录音录像，并随案件资料将音视频文件一并归档。

4.10 调解结束

4.10.1 当事人经调解达成一致意见的，医疗纠纷人民调解委员会应制作调解协议书。调解协议书经当事人签字或者盖章，人民调解员签字并加盖医疗纠纷人民调解委员会印章后生效。

4.10.2 达成调解协议的，医疗纠纷人民调解委员会应告知医患双方当事人 30 日内可以依法向人民法院申请司法确认。

4.10.3 医疗纠纷人民调解委员会应对调解协议的履行情况进行监督，督促当事人履行约定的义务。医疗机构参加医疗责任保险的，医疗纠纷人民调解委员会应告知承保机构按约定时限完成理赔工作。

4.10.4 对调解不成的,医疗纠纷人民调解委员会应终止调解,出具终止调解告知书, 告知当事人依据相关法律、法规的规定，通过诉讼等其他合法途径维护自己的权益。

4.11 结案归档

4.11.1 医疗纠纷人民调解委员会对调解完毕的纠纷案件资料，应经过三级审核后及时归档立卷；调解档案应包括患者或受托人身份证明、院方资质、调解申请书、纠纷登记表、调解笔录、调查笔录、专家咨询意见书、评估意见书、鉴定意见书、调解协议书、司法确认有关资料，以及回访记录、相关证据材料、声像等资料。

4.11.2 调解员对承办的案件，在调解结束后应认真整理案卷资料，将完整、规范的案卷资料一次性移交档案管理员装订归档。

4.11.3 档案保存期限不少于 15 年。

5 当事人权利与义务

5.1 当事人权利

5.1.1 申请调解、接受调解、拒绝调解或者要求终止调解。

5.1.2 就纠纷事实进行陈述，自主表达意愿。

5.1.3 可以委托代理人参加调解。

5.1.4 选择或接受调解员及申请调解员回避。

5.1.5 认为调查、调解材料有误，可要求补正。

5.1.6 要求调解公开进行或者不公开进行。

5.1.7 达成调解协议。

5.2 当事人的义务

5.2.1 按时参加调解,因客观原因不能按期参加调解的,应在预定调解时间前一日通知医疗纠纷人民调解委员会,请求变更调解时间。
5.2.2 在规定时限内提供相关证据、资料;所提供的证据、资料应当真实、合法、有效。
5.2.3 如实陈述纠纷事实。
5.2.4 遵守调解现场秩序,尊重调解员,听从调解员指导与安排。
5.2.5 尊重对方当事人行使权利。
5.2.6 对调解过程及签署的调解协议等全部内容保密。
5.2.7 主动履行调解协议约定义务。

6 调解纪律

6.1 当事人及参与人应遵守调解秩序，不准许将通讯工具或其他带有录音、录像功能的设施、设备带入调解室，应将其存放入医疗纠纷人民调解委员会统一设置的箱柜中。
6.2 酒后不准许参加调解,调解过程中不应吸烟、不应中途退场、不应当众喧哗、不应无理取闹、不应随意走动，不应随意进出调解室，不应随意损毁调解文书材料、公私物品以及有其他妨碍、扰乱正常调解秩序的行为。
6.3 一方发言时,另一方不应打断对方发言,不应使用攻击性、侮辱性语言，不应以暴力、恐吓等方式阻碍、威胁调解员或另一方当事人。
6.4 对有上述行为的调解参与人,调解员应及时制止，当事人不听劝阻的，可以暂停调解。
6.5 对违反《中华人民共和国治安管理处罚法》的,应移交公安机关处理。

7 调解要求

7.1 调解员应统一规范着装，遵守行为规范，在调解过程中使用规范用语和礼貌用语。
7.2 正式召开调解会前，当事人应向医疗纠纷人民调解委员会提交调解申请、全部病历资料、身份证明、授权委托书、陈述及答辩等材料，以备调解员掌握纠纷经过事实，掌握当事人争议焦点。
7.3 医疗纠纷人民调解委员会受理当事人调解申请后,应分别向各当事人了解事实经过,并根据纠纷案件复杂程度引导当事人通过咨询专家、评鉴、鉴定等程序明确责任。
7.4 医疗纠纷人民调解委员会组织召开正式调解会，应提前 3 个工作日告知当事人调解时间、地点、需要准备的相关材料，确认当事人参加调解会的人数、关系。
7.5 医疗纠纷的调解参加人包括医疗纠纷当事人及其代理人，人数较多的，应推举代表进行协商，每方代表人数不超过 5 人；与纠纷调解结果有利害关系的第三人可以申请参加调解，但不应超过 3 人。
7.6 委托代理人参加调解的,须提交由委托人签名（医疗机构需加盖公章）的授权委托书，授权委托书须按照要求载明委托事项、权限和时限等内容。原则上，代理人中途不准许变更；代理人放弃、变更调解请求的,须有委托人的书面授权。
7.7 医疗纠纷人民调解委员会开展调解工作，应遵守国家法律、法规、规章和政策，尊重医学常识和社会公德。
7.8 医疗纠纷人民调解委员会在调解过程中，对当事人提出的疑问、观点、争议、诉求等应如实做好记录。
7.9 当事人提出调解员回避申请应说明理由，被申请回避的调解员在医疗纠纷人民调解委员会做出是否回避的决定前,应暂停参与本次纠纷的调解工作,但需要采取紧急措施的除外。

调解员是否回避由其所属医疗纠纷人民调解委员会决定,并在当事人申请提出之日起 3 个工作日内作出。

7.10 调解过程中，调解员应要求当事人围绕争议陈述事实,提出自己的诉求，并提交与事实相符的证据。

7.11 调解员应认真听取当事人的陈述,向当事人宣传法律、法规、政策和医学常识,耐心引导当事人弄清纠纷的事实,分清双方责任,帮助当事人自愿达成调解协议。

7.12 对当事人在陈述纠纷过程中故意歪曲事实、无理取闹的,调解员应及时制止和纠正。

7.13 医疗纠纷人民调解委员会应根据调解内容制作书面调解协议书;当事人认为无需制作调解协议书的，可以采取口头协议方式，调解员应记录协议内容。

7.14 调解协议书应载明下列事项：

a) 当事人的基本情况；
b) 纠纷的主要事实、争议事项以及各方当事人的责任；
c) 当事人达成调解协议的内容，履行的方式、地点、期限；
d) 调解协议书各方当事人签名、盖章或者按指印，人民调解员签名并加盖医疗纠纷人民调解委员会印章之日起生效，但调解协议书约定了具体生效时间的除外。调解协议书由当事人各执一份，医疗纠纷人民调解委员会留存一份。

7.15 涉及专家咨询、评鉴、鉴定的，医疗纠纷人民调解委员会应告知当事人相应的程序、时限、所需材料和要求，由当事人自愿选择。当事人应按时提供鉴定材料，医疗纠纷人民调解委员会做好登记和交接手续后，及时移交给专家或专业鉴定机构。

7.16 当事人在调解过程中可提出终止调解申请,医疗纠纷人民调解委员会接到终止调解申请后，应终止调解,并告知当事人可依法通过诉讼等其他合法途径维护自己的合法权益。

8 应用现代信息化技术开展调解工作

8.1 医疗纠纷人民调解委员会应充分利用现代信息化技术，创新医疗纠纷人民调解工作方法。

8.2 医疗纠纷人民调解委员会应配置足够数量的 JIPAD 智能终端设备，实现调解过程客观取证、全程留痕、实时上传数据、调解结果可比对、可追溯和调解工作实绩的逆向评估；医疗纠纷人民调解委员会应配备 4K 智能电视终端设备，开展远程专家评鉴、咨询、调解，实现优质调解资源的共享、共用，为群众提供及时、便捷、高效的调解服务。