

# 《河南省医疗纠纷预防和处理办法》9 月 1 日起实施

人民调解有望担当重任

记者 黄佳

一直以来，医疗纠纷是医疗之病，处理医疗纠纷更是复杂的难题。7 月 28 日，河南省政府颁发政府令：《河南省医疗纠纷预防与处理办法》(以下简称《办法》)自 2020 年 9 月 1 日起施行。该办法的出台，能否成为破解医疗纠纷的法宝？近日，记者深入走访了市卫健委医政科相关人员、医院医生、律师等，对《办法》亮点进行解读。

### 以防为先 防患于未然

“凡事预则立，不预则废。医疗纠纷也一样，以防为先才能将医疗纠纷防患于未然。《办法》开始就把预防妥善处理医疗纠纷放在最前面，体现了以防为先的理念。”市卫健委医政科工作人员李志涛说。

那么如何预防医疗纠纷？李志涛说，《办法》对医疗机构、医务人员及患者均提出了要求。《办法》明确提出，医疗机构及其医务人员在诊疗活动中应当以患者为中心，加强人文关怀；医务人员不得违反诊疗规范实施不必要的检查，要因病施治、合理治疗，要按照规范实施诊疗。《办法》也明确提出：全社会应当尊重医务人员，加强对医务人员的人文关怀，支持医务人员工作。医患双方应当相互尊重、理解、信任，共同构建和谐医患关系。

李志涛说，《办法》还提到，医患双方应当依法维护医疗秩序。任何单位和个人不得实施下列行为：在医疗机构内

殴打医务人员或者故意伤害医务人员身体、故意损毁公私财物；在医疗机构私设灵堂、摆放花圈、焚烧纸钱、悬挂横幅、堵塞大门或者以其他方式扰乱医疗秩序；在医疗机构的病房、抢救室、重症监护室等场所及医疗机构的公共开放区域违规停放尸体，影响医疗秩序；非法携带枪支、弹药、管制器具或者爆炸性、放射性、毒害性、腐蚀性危险物品进入医疗机构；以不准离开工作场所等方式非法限制医务人员人身自由；公然侮辱、恐吓医务人员；故意扩大事态，教唆他人实施针对医疗机构或者医务人员的违法犯罪行为，或者以受他人委托处理医疗纠纷为名实施敲诈勒索、寻衅滋事行为等。

李志涛表示，疫情防控以来，白衣天使与病魔殊死搏斗，全社会对白衣天使的认同度大大提高，《办法》的颁布更有助于医患关系的良性发展。

### 明确医患双方权利和责任

《办法》第二章第十二条规定：医疗机构及其医务人员在诊疗活动中应当以患者为中心，加强人文关怀，严格遵守医疗卫生法律、法规、规章和诊疗相关规范、常规，恪守职业道德，践行医疗服务承诺。周口协和骨科医院关节二科主任赵罡表示，医生必须对医疗卫生法律、法规、规章和诊疗相关规范、常规，以及职业道德教育

应该有相当系统的了解。“这虽然看上去是老生常谈的事情，但是以往的临床经验和惨痛教训无不告诉我们一个事实，无论你技术有多精湛，只要在一个细节处理上没有到位，就有可能造成无可挽回的损失。”赵罡说，医生如果遇到熟人来找自己看病，千万不要碍于情面进行违规操作，比如不开检查单、逃费等。缺乏诊疗依据，一旦出了事，后悔都来不及。

赵罡表示，《办法》中第二章第十九条规定医务人员不得有的行为：超出执业范围实施医疗行为，违法违规使用诊疗技术、药物或者医疗器械，隐瞒、误导或者夸大病情，篡改、伪造、隐匿、损毁病历资料，收受患者或者其近亲属财物，更是为医生们指明了工作方向，自己也将严格按照《办法》规定严格要求自己的诊疗工作。

而对于《办法》中规定的：患者有权查阅、复制其门诊病历、住院志、体温单、医嘱单、化验单(检验报告)、医学影像检查资料、特殊检查同意书、手术同意书、手术及麻醉记录、病历资料、护理记录、医疗费用，以及国务院卫生健康部门规定的其他属于病历的全部资料。赵罡表示，这些规定，保护了患者的知情权。

### 人民调解有望担当重任

《办法》中的人民调解渠道，明确医疗纠纷民事处理的途径是：双方自愿协

商；申请人民调解；申请行政调解、向人民法院提起诉讼；法律、法规规定的其他途径。也就是说，如果出现医疗纠纷，当事双方如果相互协商不成，可以先寻求人民调解，不必着急进入司法诉讼流程。

河南豫龙律师事务所李律师表示，一旦发生医疗纠纷，人民调解委员会可以根据当事方要求安排调解工作人员了解情况，将医患纠纷由医院内引导到医院外解决，有效协调医患矛盾。而且，人民调解还全程不收取费用，这是一个很值得患者考虑的解决途径。

“由于医疗纠纷发生后，患者及家属情绪都比较激动，部分人听不进医院的答复和解释，很容易发泄不满情绪，如果不及时控制，很有可能发展为聚众医闹事件，如果此时直接报警处理，反而会有可能适得其反。”李律师表示，生活中的各种琐事纠纷如果有热心人进入调解，会使得大事化小、小事化了，而且还公平公正。

医疗纠纷其实也是相似的道理，而且司法诉讼对于患者来说，收集诉讼依据、聘请律师，不但要投入相当多的精力，而且还要顾及医疗纠纷带来的未能如愿的问题，在精力有限的情况下，选择人民调解是简单又经济的做法。双方静下心来坐下来，由第三方来组织调解，更有利于医疗纠纷的解决。②2

## 征兵体检有序进行

8 月 10 日下午，淮阳区征兵体检工作正在进行中。根据上级要求，结合实际，我市于 8 月 3 日~16 日组织开展征兵体检工作。目前，各体检点严格按照程序正在有序进行。

记者 王映 摄



## 上半年我市城乡居民生活消费支出小幅下降

**本报讯**（记者 窦娜）8 月 10 日，记者从国家统计局周口调查队获悉，受新冠肺炎疫情影响，上半年我市整体消费水平下降，城乡居民人均生活消费支出 5951.5 元，与上年同期相比减少 218.2 元，下降 3.5%，降幅较一季度相比小幅收窄。

生存型消费占比较高，食品烟酒消费支出增幅明显。上半年，受新冠肺炎疫情影响防控措施影响，居民居家时间增多，以食品烟酒、衣着、居住为主的生存型消费支出较上年同期均呈现增长趋势，生存型消费支出占生活消费支出的比重为 67%。其中，居民人均食品烟酒

消费支出 2031.9 元，较上年同期增加 179.7 元，增长速度较快。

食品烟酒消费支出呈现较快增长的主要因素是，疫情影响下，居民因恐慌囤积食品的较多；疫情防控期间，居民减少外出就餐，增加了实物购买，粮油蔬菜肉类水果等食品消费量迅速上涨；受春节因素和疫情叠加影响，上半年我市居民消费价格指数同比上涨，促使居民食品烟酒消费支出增加。

交通通信消费支出下降明显。上半年，城乡居民人均交通通信消费支出 2047 元，较上年同期下降 15.2%，降幅较一季度呈现小幅收窄态势。

“交通通信消费支出下降主要受交通消费支出的影响。上半年，为防止新冠肺炎疫情蔓延，各地均采取了封城、交通管制、严格限制人员流动等一系列公共防疫措施，居民在家隔离基本不外出，因此交通费用支出大幅下降。”国家统计局周口调查队工作人员介绍，上半年，城乡居民人均交通消费支出 278.6 元，与上年同期相比下降 26.3%。

疫情期间随着居民居家时间的增加，网上购物、网络游戏、网络视频、在线远程教育、在线协同办公等线上消费呈爆发式增长，居民对更新电子设备及增加宽带流量的消费需求增加，上半年

我市城乡居民人均通信消费支出 221.0 元，较上年同期增长 4.6%。

教育文化娱乐、医疗保健等服务性消费支出大幅下降。受疫情影响，上半年我市城乡居民外出娱乐活动的时间减少，学生返校时间后延，旅游消费支出低迷，非急危病情到院就诊的病人减少，导致我市居民教育文化娱乐、医疗保健等消费支出大幅下降，上半年城乡居民教育文化娱乐消费支出 420.2 元，同比减少 266.3 元，下降 38.8%；医疗保健消费支出 458.1 元，同比减少 88.3 元，下降 16.2%。①6

### 沈丘县思源实验学校一教师家庭遭遇困难

## 危难时刻——人们捐上爱心款

朋友圈中无意间看到一条寻求帮助的信息，再仔细一看，发这条朋友圈的正是自己学校的老师程改改。

于是，刘辉赶紧与程改改取得联系得知，她的父亲因患肝硬化在河南省人民医院住院治疗，几乎耗尽家庭积蓄，已无力承担后续的治疗费用。无奈之

下，程改改只得在网上发起水滴筹寻求帮助。

了解到程改改家的情况后，刘辉赶紧给她捐款 500 元钱，并将该条寻求帮助的信息发到学校群里，号召大家伸出援助之手。不一会儿，大家纷纷行动起来慷慨解囊，你 300 元、我 500 元……

大家在捐款的同时还持续转发朋友圈，期望身边的人也能伸出援助之手。一些素不相识的人被捐款活动所感动，纷纷献出了自己的爱心。

“程改改是我们学校的骨干教师，业务能力很强，帮助她渡过难关，是我们义不容辞的责任。”刘辉这样说。②2

## 智能缴电费业务重启 10 日起欠费、漏缴自动断电

**本报讯**（记者 窦娜）“从即日起，全省同步恢复智能缴费业务，市民请及时关注用电信息。”8 月 10 日，记者从国网周口供电公司获悉，因新冠肺炎疫情暂停的智能缴费业务从当天开始全面恢复。

据介绍，智能缴费业务是国家电网为广大客户开通的专属用电服务，市民可以通过手机查询每日用电量，当电费余额不足时将会收到短信提醒，当欠费时电表将自动断电。

“疫情期间，市民减少外出，有些市民无法正常缴纳电费，为保障大家正常用电，针对欠费、漏缴的用户，供电公司

暂停了智能缴费业务（即欠费不停电）。”国网周口供电公司工作人员提醒市民，夏季正处于用电高峰，请及时关注电费相关短信提示，也可以通过网上国网 APP 随时查看日电量、电费余额和缴纳电费，以免欠费影响正常用电。

据了解，市民除了可以到国网周口供电公司所属的营业厅缴纳电费之外，还可以通过网上国网 APP、支付宝、微信等缴纳电费。如果收不到短信提醒，可以拨打所在台区经理的电话或国网周口供电公司 24 小时服务热线(0394) 8216110，对短信进行订阅或对户号绑定的电话号码进行更改。①6

## 周口至上海 K1505/6 次列车恢复运行

**本报讯**（记者 张洪涛）8 月 9 日，因受新冠肺炎疫情影响而一度停运的周口至上海 K1505/6 次列车正式恢复运行，市民可以选择这趟列车出行至上海等地。

当日 9 时许，记者在周口火车站看到，乘坐该趟列车出行的市民不在少数。他们佩戴口罩、拿着行李在进站口前接受体温检测，然后接受安检，有序进入候车厅。“今天周口到上海的列车恢复运行了，感觉很高兴，今后我们出行更方便了。”在上海打工的项城小伙赵威高兴地说。

“我的丈夫在上海做防水生意，暑假了，我带孩子到上海去看他，顺便让孩子在上海好好玩玩。”准备乘坐列车

出行的市民赵瑞霞说。

9 时 26 分，由周口发出，前往上海方向的 K1505 次列车缓缓驶出火车站，奔驰在田野之上。

据悉，此次周口开往上海方向的 K1505 次列车共发送旅客 132 人。周口火车站的工作人员严格按照安检标准，要求旅客佩戴口罩，引导旅客分散候车，提醒旅客保持 1 米安全距离，同时通过广播、发放手册等方式对旅客进行防疫宣传。

周口火车站客运值班员王纪文介绍，这趟车恢复运行前，工作人员已严格细致地做好各项工作，做好疫情防控，确保旅客安全，为旅客营造舒适的乘车环境。①7



8 月 9 日上午，文昌社区卫生服务中心的工作人员在建业小区为居民服务。文昌社区卫生服务中心为了更好地为辖区居民及常住居民服务，经常到各小区内为居民免费测血压、血糖，发放各种健康教育资料，宣传国家基本公共卫生服务项目，提高居民知晓率，增强居民满意度，深受居民欢迎。记者 孙安平 摄

## 驻郸城县民政局纪监组 强化监督助力脱贫攻坚

**本报讯**（记者 徐松 通讯员 鲁莹莹）“大爷，您的低保款打上没有？”“大娘，咱村的低保户有没有不该吃的？”“大伯，敬老院的伙食怎么样？”……今年以来，郸城县纪委监委驻县民政局纪检监察组工作人员把监督焦点对准乡村一线和敬老院，实施“小网格管理、大走访监督、全方位覆盖”工作法，聚焦职责定位，精准施策、靶向施治，进一步做细做实监督工作。

驻县民政局纪检监察组主动做好监督跟进，牵头民政部门围绕民政系统在扶贫领域易发的腐败和作风问题，在全县开展了民生专项检查，从治理“人情保”“关系保”“错保”“漏保”等方面入手，对全县 19 个乡镇 38 个行政村 2660 户 4200 人的民

政救助对象政策落实情况和 19 个乡镇民政所、敬老院、联养点等民政资金使用情况进行专项督查，通过进村入户问卷调查，对照政策逐项核对，发现了涉及低保、特困供养、残疾人两项补贴等 5 个方面存在问题 242 条，先后下发整改通知书 19 份。

“驻县民政局纪检监察组将立足职责使命，充分发挥监督保障执行作用，以坚强有力的监督执纪问责确保脱贫工作务实、脱贫过程扎实、脱贫结果真实，为决胜全面建成小康社会、决战脱贫攻坚提供坚强保障。下一步，我们将对反馈的问题整改落实情况进行检查，对敷衍应付、违规违纪的坚决依规依纪依法追责问责。”该县驻县民政局纪检监察组组长刘震表示。②2

## 周口市网球协会换届 校园网球将进一步推广

**本报讯**（记者 李伟）“2020 年至 2022 年，计划在全市选取 8 所小学、1 所中学予以扶持推广，成立班级、校级网球队，每年举办一届周口市校园网球联赛……”8 月 8 日，在周口市网球协会换届大会暨第二届会员代表大会上，新当选的协会会长宋健所作的协会工作计划让人眼前一亮。加强校

园网球推广、培养网球苗子队员成了新一届网协协会的重点工作。

宋健说，今年起，协会将向上级主管部门申请网球进校园计划，在更多学校开展网球运动，培养更多青少年网球后备人才，组建完整的青少年网球运动员梯队，备战省级国家级青少年网球赛事，到 2022 年的 3 年时

间内，将在全市内选取 8 所小学 1 所中学予以扶持，进一步推广校园网球。

据了解，周口市网球协会注册成立立于 2012 年，当年就尝试开展网球进校园活动，从幼儿园大班开始探索少儿网球校园发展模式。2013 年，协会开始组织一年一度的周口市青少年网

球锦标赛。2018 年，协会再次上马网球进校园项目，在七一路一小、文昌小学等几所学校开展网球少儿后备人才的培训。2018 年 9 月，周口市青少年网球队出征河南省第十三届运动会，一举夺得 7 枚金牌、2 枚银牌、1 枚铜牌，终结了周口网球在省运会上无金牌的历史。①7