

永州市卫生健康委员会

卫提复字〔2020〕9号（A类）

对市政协五届四次会议第0209号提案的 答 复

桂彬委员：

您好！您在2020年市政协五届四次会议提出的《关于打造平安医院，构建和谐医患关系》已收悉，现答复如下：

一、加强组织领导，切实推进创建平安医院。市委、市政府高度重视“平安医院”创建工作，我委将平安医院创建纳入对医疗机构的年度目标考核内容。全市各级医疗机构认真贯彻落实市委、市政府深化“平安永州”建设的重大决策部署，认真落实“主要领导负总责，分管领导具体负责，相关职能部门各负其责”的医疗机构治安保卫责任制，切实推进创建“平安医院”活动，维护正常医疗服务秩序。

二、突出工作重点，重拳出击合力打击医闹。全市各级卫生健康行政部门和医疗机构严格按照任务分工和要求，明确和细化责任，确保人员到位、工作到位，确保创建“平安医院”

工作取得突破性成效。各级医疗机构积极主动协助公安机关依法打击“医闹”违法犯罪团伙及人员，配合公安机关坚决铲除活动在医院及医疗纠纷中的涉黑涉恶团伙，确保无黑恶势力插手、涉足医疗纠纷。各级医疗机构积极参与医院及周边治安环境整治工作，协助综治成员单位依法查处“依托”、无证行医、“号贩子”和散发、张贴虚假医药违法印刷品广告等违法人员，及时清理医院周边乱停乱放车辆，加强医院周边的交通秩序整治，确保急救、消防通道畅通和车辆出入顺畅。全市各级医疗机构强化医疗机构治安防范能力建设，切实加强“人防”、“物防”、“技防”等防范措施，配齐配强保卫力量。

三、改善服务质量，源头预防化解医疗纠纷。全市各级医疗机构以改善服务态度、优化就医流程、落实医疗安全措施为重点，全面加强医院医疗服务质量和服务管理，查找薄弱环节，制订整改措施，加强医患沟通，把医患矛盾处理在萌芽状态。各级医疗机构坚持预防在先、发现在早、处置及时的原则，认真接待和处理患者投诉，从源头上预防化解医疗纠纷，全面摸排掌握医患矛盾情况，切实做到底数清、情况明。全市各卫生健康行政部门和医疗机构加大了医疗纠纷排查化解力度，建立健全医疗纠纷各项工作预案，做到早发现、早报告、早处置、早解决，坚持依法、有序、妥善解决医疗纠纷。各级医疗机构不断加强和完善医疗信息服务公示制度，改进现有的医患沟通

制度，加强医患之间的沟通和交流，及时听取社会意见和建议，开展病人满意度调查活动，完善投诉处理制度，公布投诉电话、设立意见箱，广泛收集病人意见，不断改进医院工作。

四、依法规范处置，发挥人民调解积极作用。我市高度重视医患纠纷第三方调解工作，先后出台了《关于推行医疗责任保险和加强医疗纠纷人民调解工作意见》及《永州市医疗纠纷预防与处理实施办法》，并作出了明确规定，从源头上堵塞了纠纷发生后患方漫天要价、在医院停尸、焚烧纸钱等“逢死必闹”等严重干扰正常医疗秩序事件的发生。通过第三方人民调解委员会及时介入调处各医疗机构发生的医患纠纷，让纠纷当事人合法权益得到了有效保护，群众及医疗机构对人民调解工作产生了信任感和认同感，全市范围内形成了“有纠纷找人民调解委员会”的良好风气。

五、把握正确导向，营造和谐医患舆论氛围。全市各卫生健康行政部门主动与新闻媒体等部门进行沟通，把握正确的舆论导向，坚持正面宣传为主，积极报道我市广大医务人员忠于职守、爱岗敬业、满腔热情、无私奉献的精神风貌，不断发现、总结、推广卫健系统先进人物的事迹，树立卫健系统和医务人员的良好形象。同时大力普及医学科学知识，引导群众理性对待可能发生的医疗风险和医疗后果，引导媒体全面、客观、公正的报道发生的医疗纠纷，营造有利于构建和谐医患关系的舆

论氛围。

开展“平安医院”创建，构建和谐医患关系，是深化医药卫生体制改革、维护公立医院公益性、为广大群众创建一个和谐、安全、有序的就医环境的重大举措。我市卫健系统将扎实推进“平安医院”创建工作，切实保障医疗质量和医疗安全，维护医疗机构正常医疗秩序，坚持运用法治思维和法治方式解决医患矛盾，努力构建和谐医患关系，全力打造“平安医院”、“健康永州”。

感谢您对卫生健康工作的关心支持，欢迎您继续给我们提出宝贵的意见和建议。



抄送：市政府办公室、市政协提案委各2份

经办人：杨新田 联系电话：8426445

市政协五届三次会议提案办理结果清单

办理单位：永州市卫生健康委员会

提案编号	提案案由	提案所提建议	已完成事项	推动的工作
0209	关于打造平安医院，构建和谐医患关系	营造良好医疗执业环境，保证就医安全加强医疗场所的保卫力度。	突出工作重点，重拳出击合力打击医闹。	全市各级医疗机构强化医疗机构治安防范能力建设，切实加强“人防”、“物防”、“技防”等防范措施，配齐配强保卫力量。

注：1、此表由提案办理事单位根据提案建议内容和办理情况填写，可增加或减少行数，表格文档作为提案办理复文的附件上传提案办理系统；

2、办理结果清单与提案办理复文一同公开。