

北京卫生法学会

关于举办“新形势下医疗机构投诉管理与医疗纠纷处置能力提升”专题培训班的通知

各有关单位：

2024年3月19日，国家卫生健康委办公厅、国家中医药局综合司、国家疾控局综合司联合发布了《关于进一步加强医疗机构投诉管理的通知》。要求各地卫生健康行政部门（含中医药主管部门、疾控主管部门）和医疗机构要贯彻《医疗纠纷预防和处理条例》《医疗机构投诉管理办法》等，2024年9月29日国家卫生健康委办公厅、国家中医药局综合司、国家疾控局综合司联合发布了《关于印发医学人文关怀提升行动方案（2024-2027年）的通知》。要求为进一步加强医学人文关怀，提升医务人员沟通能力，构建和谐医患关系，提升人民群众就医获得感和满意度，从源头上减少患者投诉量，积极化解存量纠纷。

为协助医疗机构落实国家卫健委“三年行动方案”要求，加强医学人文建设，促进医患和谐，提升文化建设，保障患者安全，降低医疗纠纷，提升患者就医获得感和满意度，完善医疗机构投诉管理与医疗纠纷处置机制，为构建和谐医患关系，促进医院高质量发展提供重要保障。我会拟举办“新形势下医疗机构投诉管理与医疗纠纷处置能力提升”专题培训班”，培训班由长期从事医疗信访投诉、医疗安全、医患纠纷处理工作的资深专家进行精细化、系统性讲解，同时结合最

新热点案例及难点问题进行座谈与交流。欢迎各单位组织人员参加培训学习与交流，具体事项通知如下：

一、组织机构

主办单位：北京卫生法学会

承办单位：北京中创医院管理有限公司

二、时间、地点及方式

会议时间：2025年5月22日—5月25日（22日全天报到）

会议地点：四川省·成都市（报到地点另行通知报名单位）

举办形式：分会场直播、现场教学相结合的形式进行。

三、培训内容

（一）医学人文关怀指引下如何做好医疗投诉与医患沟通

1、“医学人文关怀提升行动方案(2024年-2027年)”重点工作解析；

2、医患沟通助力医院高质量发展；

3、正确认识医患关系；

4、常见医务人员心态分析；

5、常见患者心态分析；

6、医疗风险分类及多维度风险防范举措；

7、医院投诉管理和提高医患沟通能力的内容与技巧。

（二）新形势下投诉纠纷中常见的特殊情况及应对

1、接待投诉过程中的告知事项；

2、投诉处理技巧；

3、患者隐私权的保护原则；

4、法定告知说明义务的履行；

5、知情同意选择权；

- 6、[电子]病历的复印、调取、封存管理；
- 7、医疗场所意外纠纷处置；
- 8、诊疗过程录像、拍照的对应策略；
- 9、公共安全图像的调取；
- 10、12345 政府热线各类投诉处置技巧及建议；
- 11、书面答复的制作要求；
- 12、投诉和医疗纠纷的衔接。

（三）困难医疗纠纷之“三十六计”

- 1、重大医疗纠纷与困难医疗纠纷；
- 2、困难医疗纠纷的处理思路；
- 3、三十六计在困难医疗纠纷中的应用。

（四）医疗投诉、纠纷处理过程中的十大误区

- 1、医疗纠纷的法律后果；
- 2、投诉管理部门的设置；
- 3、医疗纠纷、医疗损害与医疗事故的区别；
- 4、进入司法程序医院如何参与；
- 5、举证责任倒置仍然适用。

四、拟邀授课专家

罗 刚 教授，硕士研究生导师，西南医科大学法学院院长、《医学与法学》期刊主编、西南政法大学·西南医科大学医事法学协同创新中心主任、国家级一流课程《医事法学》课程负责人。四川省医学会医事法学与医事服务专委会副主任委员。

刘 宇 北京卫生法学会会长，北京医患和谐促进会副会长。中国医院协会医疗法制专业委员会副主任委员；中国研究型医院学会医药法律与伦理专业委员会副主任委员等。

樊荣 北京清华长庚医院医患关系协调办公室主任。中国医院协会医疗法制专业委员会委员；中国医师协会、北京大学患者安全与医患关系研究中心委员；北京医患和谐促进会副秘书长等。

于宏 广州市第一人民医院医务部负责人、医务科长。中国医院协会医疗法制专业委员会委员；广东省医学会医事法学分会委员；广东省医院协会维权自律与医患管理专委会副主任委员等。

安富荣 陕西省医事法学理论与实践研究会秘书长；陕西省法学会第七届理事会理事；北京整合医学学会产科专业委员会副主委；中国医学伦理学—生物医学研究创新发展伦理建设委员会委员等。

陶伟 南京医科大学第二附属医院医患沟通办主任，江苏省医学会医事法学分会医患沟通学组副组长，江苏省医师协会医疗风险管理专业委员会委员，江苏省医学教育学会医学人文专业委员会理事。

五、参加对象

1、各地卫健委（局）分管领导；医政医管处（科、股）、法规处（科、股）、医疗服务监管处（科）主管领导及相关科室负责人及工作人员；

2、各级各类医疗机构（包括社区卫生服务中心、乡镇卫生院）院长、副院长、医务处（科）、护理部、质控科、法制科、医患纠纷办、医疗安全办、投诉办、法监科及产科、骨科、急诊、新生儿室、血液透析室等临床高风险临床科室负责人及业务骨干；

3、各地医疗卫生行业学会相关负责人及业务骨干；

4、各地区医疗纠纷人民调解委员会相关领导及业务骨干。

六、本次培训完成全部课程学习赠送华医网继续医学教育学习卡，可在掌上华医选学课程后申领国家级继续医学教育学分 5 分。

七、收费标准

1、培训费 1500 元/人，同一单位报名五人免一人培训费。为方便与会学员沟通交流，食宿统一安排，费用自理。

2、直播分会场 8800 元/单位，提供电子版讲义。课程视频同步直播至医疗机构，医院需具备 4M 网速、电脑、投影及音箱即可在医院会议室组织人员网络同步学习，课程结束后可回放一个月。

3、对公汇款账户信息

户 名：北京中创医院管理有限公司

开户行：中国工商银行北京大兴支行

账 号：0200053109000023954

八、参会须知

请将填好的《报名表》以邮件或微信的形式发至会务组，会务组将在开班前一周通过邮件或微信的形式传发《报到通知》，告知报到地点、具体日程安排等事宜。

九、联系方式

会务负责人：李叶飞

手机/微信：13520780100

电话/传真：010-67927392

报名邮箱：13520780100@163.com



报名二维码



附件一：报名表

“新形势下医疗机构投诉管理与医疗纠纷处置能力提升”专题培训班
报名回执表

经研究，我单位选派下列同志参加：

单位名称					
联系人			手机号		
姓名	性别	部门	职务	手机号	电子邮箱
住宿预订	合住[] 单住[] 不住[]				
开票信息	开票单位名称：				
	统一社会信用代码（税号）：				
1、通知文件印发有限，请协助转发； 2、为保证培训质量,培训班名额有限,额满为止,请确定人员后及早报名； 3、会务咨询：李叶飞，手机/微信：13520780100，报名邮箱：13520780100@163.com					