

# 中国医药教育协会

药教协〔继教〕会字 190155 号

## 关于举办医疗风险预防与医患沟通实用技巧培训班的通知

各有关单位：

继 2018 年发布《医疗纠纷预防和处理条例》之后，国家卫健委修订更新《医疗机构投诉管理办法》于 2019 年 4 月 10 日开始实施，明确要求医疗机构应当将投诉管理纳入患者安全管理体系，定期汇总分析投诉信息，梳理医疗管理、医疗质量安全的薄弱环节，落实整改措施，持续改进医疗质量安全。由此可见，系统化的医院管理，应将医疗安全、患者安全、投诉与纠纷实现闭环式管理，以问题为导向进行持续改进。

为帮助医疗机构结合《医疗纠纷预防和处理条例》深入理解《医疗机构投诉管理办法》，结合国家卫生健康委员会《医疗质量安全核心制度要点》、《关于进一步加强患者安全管理工作的通知》，更好地保障医疗安全，加强医务人员的医疗安全预警和防范意识。高效、妥善处理医疗过程中的各种法律与伦理困境、调处医患矛盾与医疗纠纷，真正构建和谐医患关系，维护医患双方的合法权益，同时进一步规范、完善投诉处理程序，从源头上减少投诉。中国医药教育协会继续医学教育部特在全国举办“医疗风险预防与医患沟通实用技巧培训班”，请各单位积极组织参加。有关具体事宜通知如下：

### 一、培训内容：

- 1、《医疗纠纷预防与处理条例》的纠纷预防体系建设与制度要点；
- 2、《医疗纠纷预防与处理条例》背景下纠纷接待处理告知的要点及变化；
- 3、《医疗纠纷预防与处理条例》背景下纠纷接待处理文书与流程变化；
- 4、医疗文书在医疗纠纷中的价值；
- 5、当前法律法规对病历书写和管理的新要求；
- 6、常见病历书写、病案管理存在的问题；

- 7、电子病历的发展、规范及存在的问题；
- 8、法院判决中有关病历书写的热点案例；
- 9、《医疗机构投诉管理办法》的要点和变化
- 10、医疗投诉接待、受理、处理、回复的基本要求；
- 11、医患沟通机制的建立；
- 12、医疗机构舆情监测与应对；
- 13、纠纷处理的原则和技巧；
- 14、医疗纠纷与第三方调解、诉讼的衔接；
- 15、医疗投诉和医疗纠纷档案管理；
- 16、日常投诉、纠纷工作各类模板、工作流程的制定。

## **二、参加人员：**

- 1、各级卫生健康委（局）分管领导、医政处（科、股）、法制处（科、股）、科教处（科、股）负责人及相关业务骨干；信访与医患纠纷调处工作的领导及相关人员
- 2、各省、市医学会、医调委相关负责人及业务骨干；
- 3、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、医疗质量管理委员会、医务处（科）、医教科、质控科、护理部、病案科（室）、医患办、纠纷办、投诉办（信访办）、门（急）诊科、各临床科室、医技科室等相关部门负责人及相关业务骨干。

## **三、时间与地点：**

**时间：**2019年7月19日-7月24日（19日全天报到）

**地点：**甘肃·兰州（报到地点另行通知）

## **四、授课师资：**

培训班拟轮流邀请中国政法大学、北京医院、北京积水潭医院、北京清华长庚医院、南通大学附属医院、广州市第一人民医院、国浩律师（天津）事务所及国内具有丰富实践经验的专家做专题讲授。

## **五、收费标准：**

培训费 1500 元/人，为方便与会代表沟通交流，食宿由会务组统一安排，费用各单位自理。所有费用报到当天一并缴纳，统一开具发票。

## 六、报名方法及其它事项：

请将填好的《报名表》以邮件或传真发至会务组，会务组将在开班前一周通过邮件或传真的形式转发《报到通知》，告知报到地点、具体日程安排等事宜。

## 七、会务组联系方式：

联系人：李叶飞

电话/传真：010-53041518

手机/微信：13520780100

报名邮箱：13520780100@163.com

项目审核人：韩新莹 010-82330980

中国医药教育协会继续医学教育部

二〇一九年继续教育部



## 医疗风险预防与医患沟通实用技巧培训班报名回执表

经研究，我单位选派下列同志参加学习：

单位名称					参加地点	
通讯地址					邮 编	
联 系 人				手机		
姓 名	性别	学历	职务	职称	手机	邮箱
住宿预订	标准间合住__间			标准间单住____间		
意见和建议						

会务联系人：李叶飞

手机/微信：13520780100

邮箱：13520780100@163.com