四川省卫生健康委员会办公室

川卫办医政便函〔2021〕70号

关于开展构建和谐医患关系网上培训的通知

各市（州）卫生健康委、科学城卫生健康委，省中医药管理局，国家委在川医疗机构，委直属医疗机构：

为贯彻落实国家卫生健康委医政医管局《关于开展构建和谐医患关系网上培训的通知》要求，请各市（州）卫生健康委组织辖区各级各类医疗卫生机构全体医务人员、投诉管理和医疗纠纷处理工作人员参加人民网“人民好医生”平台线上培训，并按要求将患者宣传教育视频通过视频媒介等各种方式进行宣传，加强患者法制教育，促进构建和谐医患关系。我委将根据国家卫生健康委医政医管局通报的培训情况进行考核。

附件：国家卫生健康委医政医管局关于开展构建和谐医患关系培训课程的通知

四川省卫生健康委员会办公室

2021年12月29日

（信息公开选项：不予公开）

附件

国家卫生健康委员会司(局)便函

国卫医安全便函〔2021〕499号

国家卫生健康委医政医管局关于开展构建和谐医患关系网上培训的通知

各省、自治区、直辖市及新疆生产建设兵团卫生健康委医政医管处（局）:

为认真贯彻落实《医疗纠纷预防和处理条例》《医疗机构投诉管理办法》要求，进一步提升医疗服务质量，提高医务人员的医疗安全和医疗事故防范意识，掌握医疗纠纷预防措施和应对技巧，增强医务人员医患沟通能力，提升患者满意度，构建和谐医患关系，经研究，我局组织专家录制“构建和谐医患关系”培训课程，在人民网“人民好医生”平台开展线上培训。现将有关事项通知如下。

一、培训对象

全体医务人员，医疗机构投诉管理和医疗纠纷处理工作人员。

二、培训内容

医疗纠纷预防和处理、医患沟通的方法和技巧、医疗投诉接待管理等。

三、培训形式和观看方法

（一）培训形式。为提高培训效率，扩大受众范围，本次培训依托人民网“人民好医生”客户端进行在线培训，首批培训课程已上线，其他培训课程将陆续上线（见附件），请密切关注，不再另行通知。

（二）观看方法。

1.医务人员培训。

移动端：下载“人民好医生”App—选择医生身份—输入手机号注册登录至医生端页面—点击“构建和谐医患关系培训课程”—点击报名—输入密码（yhgx）—填写个人信息后进入培训。

电脑端：登录网址http://train.people-health.cn/，进入主页后选择“构建和谐医患关系培训课程”点击“报名”，正确填写个人信息后开始学习。

2.患者宣传教育。

移动端：下载“人民好医生”App—选择用户身份—输入手机号注册登录至用户端—点击用户端下方【科普】页面—【视频】栏目—点击“构建和谐医患关系”相关视频进行观看。

四、培训要求

（一）各地卫生健康行政部门要高度重视此次培训工作，切实做好组织协调，尽快通知各级各类医疗机构及时启动培训工作。

（二）请各地广泛宣传动员，组织全体医务人员参加培训，鼓励各地及各医疗机构组织多种形式学习讨论，切实提升医患沟通能力、纠纷防范意识和投诉、纠纷处理水平。

（三）本次网上培训开通了患者宣传教育视频，各地卫生健康行政部门及各级各类医疗机构应该广泛宣传，在医疗机构显著位置，如门急诊大厅、住院处大厅、护士站等人流量多且容易观察到的地方，通过视频媒介等各种方式进行宣传、显示，加强患者法制教育，引导患者配合诊疗，依法解决医疗纠纷、维护权益，促进构建和谐医患关系。

（四）我局将委托人民网对各地学习情况（学习人次、学习时长）进行统计，并适时向各省通报培训情况。

本次培训中的平台及网络问题可与人民好医生客服联系。

人民好医生客服联系人：李　响

联系电话：010-65367951、15311083973

附件：构建和谐医患关系网上培训内容

国家卫生健康委医政医管局

2021年12月21日

（信息公开形式：不予公开）

附件

构建和谐医患关系网上培训内容

一、医务人员培训

第 1 讲：医疗纠纷预防和处理法律的昨天今天明天

第 2 讲：医患沟通的重要性

第 3 讲：医患沟通的方法和技巧

第 4 讲：医患沟通中应当注意的问题

第 5 讲：医疗纠纷投诉接待

第 6 讲：医疗纠纷的处理方式

第 7 讲：医疗纠纷人民调解的必要性

第 8 讲：医疗纠纷人民调解的方式

第 9 讲：医疗纠纷人民调解赔付的计算依据

第 10 讲：医疗纠纷民事诉讼

第 11 讲：医疗纠纷民事诉讼的证据准备

第 12 讲：医务人员诊疗中注意义务解读

第 13 讲：违反诊疗中注意义务的法律责任

第 14 讲：尊重患者的知情权是医务人员的法定义务

第 15 讲：医疗机构如何履行知情告知义务

第 16 讲：违反知情同意会承担什么责任

第 17 讲：病历在纠纷处理中的作用不容小觑

第 18 讲：病历复制、封存规定解读

第 19 讲：病历在司法实践中的作用

第 20 讲：医疗机构如何维护患方的隐私权和个人信息

第 21 讲：医疗机构侵犯患方隐私权、个人信息权承担什么责任？

第 22 讲：法院诉讼中的医疗纠纷案件鉴定程序

第 23 讲：医疗机构如何进行鉴定前的准备工作

第 24 讲：如何对司法鉴定意见质证

二、患者宣传教育

第 1 讲：医疗活动中患者的权利

第 2 讲：在诊疗活动中患方的义务

第 3 讲：患者如何维护自身权利？

第 4 讲：患者如何封存和复印病历

第 5 讲：什么是医疗损害责任？

第 6 讲：不配合医疗会影响您的权益

第 7 讲：理性对待损害后果 依法解决医疗纠纷

第 8 讲：患者不依法处理医疗纠纷的法律后果

第 9 讲：医疗纠纷人民调解的必要性