

中国医药教育协会继续医学教育部

药教协〔继教〕会字190201号

关于举办“医院安全管理体系建设 与医疗纠纷质控闭环管理学习班”的通知

各有关单位：

医疗安全（医疗质量）是医疗工作的生命线，患者安全是医疗行业的第一原则。在医疗机构安全管理的理论与实践领域，医疗安全与患者安全均是最热门的核心内容，同时也获得了卫生行政部门的高度重视。2016年9月，原国家卫生计生委颁布了《医疗质量管理办法》。作为我国第一部系统规范医疗机构医疗质量管理的部门规章，其在高度凝练总结我国改革开放以来医疗质量管理工作经验的基础上，也充分借鉴了国际先进做法。其中第三十六条同时指出应“建立医疗安全与风险管理体系”及“落实患者安全目标”。医疗安全与患者安全，二者分别代表安全管理文化中两个不同的观念，但二者在定义和内容上存在较强的相似性和交叉性，应进行辨析。同时，根据《医疗技术临床应用管理办法》、《医疗机构医用耗材管理办法（试行）》，进一步完善医院安全管理体系。

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。

为帮助医疗机构建立医疗安全管理体系，在医疗安全的前提下发展创新，在患者安

中国医药教育协会继续医学教育部

全的条件下实现医患共赢，将投诉与纠纷纳入医院管理 PDCA 持续改善，将负面转变为医院的财富。进一步规范、完善投诉处理程序，从源头上减少投诉。由中国医药教育协会继续医学教育部主办，继教部协办的“医院安全管理体系建设与医疗纠纷质控闭环管理学习班”特在全国开展，请各单位积极组织参加。有关具体事宜通知如下：

一、会议内容

（一）以核心制度建立为中心的质量体系建设和持续改进

- 1、核心制度的演变历程及最终确立、变化；
- 2、医疗机构如何制定符合实际情况的核心制度；
- 3、日常核心制度检查的方法和持续改进要求；
- 4、《医疗技术临床应用管理办法》理解与落实；
- 5、《医疗机构医用耗材管理办法（试行）》理解与实务；
- 6、违反核心制度的法律风险及典型案例。

（二）病历质量规范化与风险管控

- 1、医疗文书在医疗纠纷中的价值；
- 2、当前法律法规对病历书写和管理的新要求；
- 3、常见病历书写、病案管理存在的问题；
- 4、病案修改和伪造的定义；
- 5、法院判决中有关病历书写的热点案例。

（三）以患者十大安全目标为导向，建立安全风险防控体系

- 1、患者安全的管理文化；
- 2、医疗安全与患者安全的辨析；

中国医药教育协会继续医学教育部

- 3、三种安全管理思维的辨析与应用；
- 4、安全管理体系的组织架构、管理内容、教育培训；
- 5、以患者安全目标为重点的风险风控体系建立；
- 6、医疗安全不良事件的管理和持续改进；
- 7、其他涉及的热点、难点问题梳理。

（四）医疗纠纷与投诉管理

- 1、《医疗机构投诉管理办法》的要点和变化；
- 2、《医疗机构投诉管理办法》与《医疗纠纷预防和处理条例》的衔接；
- 3、医疗投诉接待、受理、处理、回复的基本要求；
- 4、医疗投诉和医疗纠纷档案管理；
- 5、日常投诉、纠纷工作各类模板、工作流程的制定；
- 6、医疗纠纷与第三方调解、诉讼的衔接。

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，及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）、质控科、护理部、病案科（室）、医患办、投诉办、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8月23日至8月28日（23日全天报到）

中国医药教育协会继续医学教育部

地点：云南昆明（具体酒店见报到通知）

四、授课师资

培训班拟轮流邀请北京医院、北京积水潭医院、北京清华长庚医院、四川大学华西医院、南通大学附属医院、广州市第一人民医院、暨南大学附属第一医院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。

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传发《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

继教部联系人：张照彤 010-82330980

附件：回执表

中国医药教育协会继续医学教育部

2019 年 7 月 16 日

中国医药教育协会继续医学教育部

附件:

医院安全管理体系建设与医疗纠纷质控闭环管理学习班报名回执表

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