

## 医疗风险管理服务委托协议书

甲方（委托方）：西安市第三医院

法定代表人：杨军乐

住所地：凤城三路东段 10 号

联系方式：029-61816169

乙方（受托方）：北京三泰医院管理有限公司

法定代表人：杨振彬

住所地：北京市海淀区农大南路 1 号院 2 号楼 2 层办公 B-210-236

联系方式：13606372966

为最大限度维护患者的合法权益，切实减轻医务人员的工作压力和负担，维护医院的正常经营秩序。根据《中华人民共和国民法典》及卫生部卫医发[2007]204号《关于推动医疗责任保险有关问题的通知》“靠第三方化解医疗风险，减少医疗纠纷”的精神，经甲乙双方协商，按照“事前风险防范、事中纠纷调解、事后损害赔偿”的原则达成如下委托协议：

### 一、甲方权利和义务

1、甲方委托乙方提供医疗纠纷的预防、调解、处理、赔偿项目及费用的谈判。

2、甲方对乙方处理纠纷的过程和结果有决定指导、监督、核实以及实时掌握纠纷动态的权利（具体考核办法见附件）。

3、甲方在医院内为乙方常驻工作人员提供办公地点及办公设施（网络、电脑、及打印机、电话），宿舍、床垫被褥等基本生活用品。

4、甲方相关部门及人员有义务为乙方处理医疗纠纷提供配合。自乙方进入处理程序后甲方的医务人员在与患方的接触过程中沟通内容应事先征得乙方同意，不得做不切实际、不客观的分析、判断和承诺。

5、当甲乙双方在处理纠纷过程中，对纠纷性质、责任认定、赔偿数额有分歧时，可以以专家的讨论意见作为参考标准，是否采纳专家意见，甲方享有最终决定权。赔偿额的上限以西安市医调委限额规定和《医疗事故处理条例》、《最高人民法院关于审理人身损害赔偿案

件适用法律关于若干问题的解释》、《民法典》所规定的最高赔偿限额为准。

6、甲方向乙方提供纠纷处理过程中所需的相关资料，无论在本协议履行期间还是终止后，乙方应按相关法律法规的规定严格履行保密义务。

7、甲方及其医务人员有义务对双方协议的具体内容（赔偿限额、保险责任等）进行保密。

8、当发生重大突发事件，严重影响正常工作秩序，扰乱社会治安时，由乙方保护当事医务人员，医院主管部门领导，并进行第一线处理，由甲方负责联系保卫部门和行政主管部门及当地公安部门给予配合和处置。

## 二、乙方权利和义务

1、自本协议生效之日起，乙方承担甲方自签订协议起的所有住院和门诊发生的医患纠纷的处理事务。并承担在本协议下规定的纠纷赔偿项目及费用的谈判工作。

2、乙方在调解医患纠纷时必须保证使用合法的调解方式，不得因乙方处理方式错误引起更严重的纠纷的约定。若乙方调解方式不恰当或不合法，由此导致甲方承担相关责任的，后果由乙方承担全部责任，损害由乙方全部赔偿。

3、乙方向甲方派驻纠纷调解工作人员 4 名，为甲方提供医疗风险防范和纠纷处理服务。一旦发生突发事件，乙方工作人员接到报告后 30 分钟内赶到现场及时处理并配合保卫人员保护相关医务人员的人身安全。如因乙方的工作人员未按时到达现场而影响纠纷的处理，甚至扩大事态、激化矛盾，并致甲方损失明显增加，甲乙双方评估认可的扩大损失部分由乙方全部承担，并从乙方留存的服务费中扣除，不足部分由乙方另行承担。乙方工作人员在处理过程中，因患方原因和自身健康原因造成的伤害或致病，责任明确的由责任方承担，责任不明确的由乙方负责，甲方不介入处理此类纠纷。如果发生劳动纠纷与甲方无关。

4、对于本委托协议签订之日前遗留下来的医疗纠纷，也可全权委

托乙方调解处理，但甲方应独立承担民事责任。

5、乙方处理纠纷时确定是否应由甲方赔付及核算赔偿数额的依据：2002年《医疗事故处理条例》和《最高人民法院关于审理人身损害赔偿案件适用法律若干问题的解释》；医患调解协议书、行政调解书、民事调解书或判决书、本协议书的约定。

6、乙方处理纠纷时确定甲方应否赔付的项目可以包括以下：（1）医疗费；（2）误工费；（3）住院伙食补助费；（4）陪护费；（5）残疾生活补助费；（6）残疾用具费；（7）丧葬费；（8）被抚养人生活费；（9）交通费；（10）住宿费；（11）精神损害抚慰金；（12）死亡赔偿金、残疾赔偿金；（13）事故鉴定费、取证费、案件受理费、律师费等应由甲方承担的法律诉讼费用。

7、乙方纠纷调解及赔偿处理工作接受甲方医务科的监督与指导，根据甲方医务科管理规定及时上报有关材料。协议期间乙方必须24小时在院处理医疗纠纷。如发现纠纷处理不及时或乙方无故脱岗，按照考核办法从乙方留存服务费扣除。乙方工作人员择优派出，确保医疗、法律等专业人员调处，已有重大纠纷统一增配人员，必要时公司全员介入处置，需要调解处理赔偿的纠纷，由专职人员与医调委接洽从速处理，需要诉讼或鉴定的纠纷有专职人员配合院方介入处理。

8、乙方应将纠纷相关材料全部交由甲方保存，未经甲方同意不得备份、泄露或使用纠纷相关材料。若因乙方的备份、泄露或使用导致甲方或其他第三方受到损害，乙方承担全部赔偿责任。

9、乙方拟派驻人员应为与乙方建立合法劳动关系的职员，乙方在签订本协议同时应向甲方提交拟派驻人员名单并附派驻人员劳动合同及社保缴纳证明，乙方与拟派驻人员之间存在任何纠纷与甲方无关。

### 三、医疗风险管理服务费

1、甲方付给乙方风险管理服务费人民币贰拾捌万伍仟元整（¥285000元）。

2、甲方自本协议签订后每月结算一次，合同期前11个月每月支付18000元，甲方次月10日前支付上月费用，乙方应于甲方支付费用前5日，向甲方提供等额正规发票，否则，甲方付款期限顺延，且不

承担任何责任。预留 87000 元作为考核金，合同期满后根据本年度合同期内甲方所发生的纠纷处理赔付款累计超过医院总收入的千分之二或 150 万（按先到者为准），超过部分按 10%的比例从考核金中扣除，直到考核金扣成零为止，如果在本年度合同期内甲方所发生的纠纷处理赔付款累计不足总收入的千分之二或 150 万，考核金于合同期满次月正常给付。甲方支付考核金前乙方需按考核后的具体金额向甲方开具等额合规发票，甲方收到后 7 日内无息支付，若乙方未按要求开票，甲方付款期限顺延，且不承担任何责任。

### 3、乙方银行账号信息如下：

单位名称：北京三泰医院管理有限公司西安分公司

开户行：中国银行西安北大街支行

账号：103617336237

4、协议结束前一个月内，双方就合作、续约事项进行商定，各项费用在协议结束后一周内结算。

## 四、赔偿责任

乙方在本协议期间负责调解处理的纠纷，根据医患调解协议书、医学鉴定书、司法调解书、判决书结果等来确定甲方应当承担的赔偿责任。

## 五、协议变更

协议履行过程中，有未尽事宜、新产生的问题，甲乙双方均有权根据具体情况对本协议提出修改意见，经双方协商达成一致后及时调整。

## 六、争议处理

本协议履行过程中，甲乙双方若发生争议和纠纷时，应及时协商解决，协商不能达成一致，任一方均有权向甲方所在地人民法院提起诉讼。

## 七、违约责任

1、由于本协议一方当事人过错造成本协议不能履行或不能完全履行的，由过错方承担合同总价款 30%的违约金。由于过错方行为给对方造成

经济损失的，赔偿数额以给对方造成的全部损失为准。

2、乙方与患方协商赔偿的数额，甲方享有最终决定权，若乙方没有按照协议约定的方式及时间及时处理纠纷调解工作达2次以上的，甲方有权解除本协议，解除的书面通知到达乙方时，本协议自动解除，乙方应当退还甲方已经支付的服务费用，造成甲方其他损失的，乙方应当承担全部赔偿责任，另乙方须向甲方支付合同总价款30%的违约金。

### 八、其他约定

乙方接受委托后授权乙方分公司（北京三泰医院管理有限公司西安分公司）履行本合同约定的事务，乙方应向甲方提供授权其分公司履行本合同事务的书面授权委托书，乙方分公司应当尽职尽责履行本合同约定的事务，如乙方分公司履行本合同事务给甲方造成不利后果或损失的，乙方应当按照本合同约定承担因此导致的全部赔偿责任，包括但不限于可能产生的律师费、诉讼费等费用。

九、协议生效：本协议一式四份，甲乙双方各执二份，自双方签字盖章之日起生效，协议有效期为壹年。自2023年5月1日起至2024年4月30日止。

甲方（委托方）：西安市第五医院

乙方（受托方）：北京三泰医院管理有限公司

(签章)

授权代表人



(签章)

授权代表人：



2023年6月29日

2023年6月29日



附件 西安市第三医院第三方医疗风险管理公司考核办法

| 考核项目 | 考核细则   | 扣款项 | 金额 (元) |
|------|--|-----|--------|
| 工作纪律 | 1. 工作日内,乙方固定4名工作人员在岗;夜间及节假日,乙方需安排至少1名工作人员值班;<br>2. 接到甲方医疗争议通知后,乙方工作人员需在30分钟内到达现场受理医疗争议;<br>3. 协议期间乙方必须24小时在院处理医疗争议(乙方需保持医患沟通办公室电话24小时畅通)。<br>如发现医疗争议处理不及时或乙方无故脱岗,每次从乙方留存服务费扣除200元,累计不能超过五次;如超过五次,每次从乙方留存服务费扣除500元。 |     |        |
| 赔偿限额 | 如果在本年度合同期内甲方所发生的纠纷处理赔付款累计超过医院总收入的千分之二或150万,超过部分按10%的比例从考核金中扣除,直到考核金扣成零为止,如果在本年度合同期内甲方所发生的纠纷处理赔付款累计不足医院总收入的千分之二或150万,考核金正常给付。   |     |        |
| 其他   | 1. 上级部门检查工作中发现违反医院规章等问题并未及时整改,按医院规章执行;<br>2. 因工作失职导致本人所负责的工作出现重大错误,给医院造成负面影响的,按医院规章执行。   |     |        |
| 合计   |  |     |        |

第三方公司负责人:



西安市第三医院医务科负责人:

*李咏芳*