**新氧受理平台用户投诉与协助调解流程说明书**

1. **总体方针**
2. 新氧是为广大用户提供一个可与众多医疗美容机构进行平等交流、公开互动的免费开放性平台。新氧声明对用户与医院之间的一切权利纠纷，均不承担任何法律责任，但本着为用户负责的态度，愿意为新氧用户尽可能的提供相关维权援助方案。
3. 新氧鼓励所有在医疗美容整形机构进行医疗整形的用户在新氧平台发表真实的术后日记，并就术后的恢复进展与手术结果进行公证、客观的评判，对用户与医疗美容机构所发生的任何分歧，新氧作为中立服务平台，本着为所有医疗美容用户的负责态度，会尽最大努力与医疗美容机构进行沟通，最大程度上尽自己可能解决用户的问题。
4. 新氧管理者应按照《中华人民共和国民法通则》、《消费者权益保护法》、《互联网信息服务管理办法》、《互联网电子公告服务管理规定》等法律法规的相关规定，最大程度保障用户的言论自由，并给予空间让医院平等发声，维持沟通的公正和公开；新氧根据用户在论坛中反映的问题及陈述的事实，应予以客观的分析与评判，不加入任何个人的感情色彩。
5. 对于想要行使法律维权的用户，新氧应当根据用户的需求，提供中国美容整形协会法务部联系方式： ，与相关侵权医院的登记信息，并可以协助用户与律师沟通。（此环节可以考虑由专门进行维权的律师来处理，因为律师首先进行的程序也是先行予以调解、沟通，其次调解、沟通进行不下去时，在确实相关事实证据后才会考虑是需要诉讼，所以把矛盾的争议点交由律师，由律师去引导用户，而且律师作为用户和我们平台之间中间人，其言语的说服力量又会强于新氧）
6. 如果用户确定需要通过诉讼程序来进行维权，新氧可以协助用户提交相关申诉材料，并对诉讼流程予以引导。
7. **用户投诉渠道**

渠道一：用户通过网站论坛内直接发帖

渠道二：用户通过站内私信平台管理者

渠道三：用户通过电话直接联系站内客服

【平台投诉发帖、回帖规则】

新氧鼓励用户在与医院产生纠纷时，通过舆论武器来维护自己的权益，且新氧提供多种渠道帮助用户发声。平台投诉发帖、回帖规范如下：

1、用户必须如实、客观的去陈述事实，不得进行任何夸大、虚构事实或者隐瞒部分事实真相、误导他人。用户所陈述的事实应当全面客观，应对整体事件的始末做以详细说明。

2、用户在发帖的言语上应当加以控制，不得带有强烈的个人感情色彩，含有明确指向性或带有明显人格侮辱性的言辞，不得发表带有违相关法律法规以及社会道德规范的内容。

3、用户不得进行恶意虚假投诉，不得重复投诉发帖或拨打投诉电话进行恶意投诉。

4、用户对所申请的投诉帖，必须主动提交如下相关材料：

4.1所在医院的相关证明（如缴费单、病例、术前风险告知书等），以证明该用户在此家医院进行手术；

4.2手术CT以及在医院拍摄的前后对比照片，每组不同角度的照片不得少于两张，用户自我拍摄的图片含一定的误导性，不予采用；

4.3其他辅助配合材料，如整形失败鉴定书或其他相关文件材料；（可暂时不提供）

4.4用户本人身份证复印件照片或扫描件图片；

**三、受理用户投诉的具体解决办法**

根据《医疗事故处理条例》规定，解决医疗纠纷的方法有：

1. 新氧辅助医患双方进行协商调解

【新氧辅助调解流程】

新氧根据用户申诉主张向医院协商处理协议——若在10个工作日内医患双方未达成处理协议——复印封存病历——向卫生行政部门申请处理——医疗事故鉴定——(不服)申请再次鉴定——卫生行政区部门作出处理决定——(不服)行政复议；

1. 新氧辅助用户进行诉讼处理

【新氧辅助调解流程】

新氧根据用户申诉主张向医院协商处理协议——若在10个工作日内医患双方未达成处理协议——复印封存病历——提起诉讼——第一次开庭(质证病历)——委托医疗事故鉴定——(不服)申请再次鉴定——司法鉴定——再次开庭——判决——(不服)上诉；

1. 有关诉讼四大重要环节
2. 诉前准备工作：

咨询医疗方面的专家，通过案情的陈述让专家对相关案件细节做以分析；复印诊疗病历，并会同医方代表一起共同封存病历(包括诊治病历、住院病历、手术同意书、会诊讨论记录等所有资料)，向医务科索要《医疗纠纷投诉表》或者类似回执。根据《侵权责任法》谁主张，谁举证的原则，原告方需要提供尽可能全面的对方过错的证据，在法律上，凡是有证据证明的，视为存在；凡是没有证据加以证明的，视为不存在。

（二）提起诉讼：

到法院立案庭发起诉讼，其中会涉及到案件管辖权的问题，对于国内手术用户可以选择侵权行为地或者被告住所地，法院在立案后会安排时间进行第一次开庭，该次开庭主要确认医患双方的诉讼主体资格、对双方提交的病历资料进行质证，经过质证的病历将在第一次开庭后由法院移交医疗事故鉴定委员会鉴定。所以在首次开庭这一阶段患方应把握好机会，认真仔细审查病历资料的真实性、规范性、完整性，尽可能将对自己不利的病历资料排除出有效证据之外。根据以往经验，法官会要求患方列明要求赔偿款项金额和细节，以便其日后审核。

（三）医疗事故技术鉴定：

这是医疗纠纷处理程序中最重要的一环，它决定了整个医疗纠纷诉讼的大局。说白了，打医疗纠纷诉讼其实就是打医疗事故鉴定!患方应认真对待，向委托的鉴定机构专家小组提交的《陈述书》内容应尽可能详细陈述医疗经过，同时着重指出医方的医疗行为存在哪些过失，违反何种诊疗规范。医鉴会的专家们其实也是各医院的主任医师、医学教授，他们对医院一方有着天性的维护，故患方在《陈述书》中应一针见血明了的指出医方存在的诊疗过错，不给专家小组回旋的余地;如果患方在《陈述书》中不能指出医方明显过错的话，专家们往往也会睁只眼闭只眼作出对患方不利的鉴定结论，这就像民事诉讼中不诉不理的原则。

（四）赔偿款的确定：

医疗事故鉴定结果出来后，如认为构成医疗事故，患方可根据《医疗事故处理条例》确定赔偿款项，但要考虑到医方的诊疗行为和患者出现的损害后果之间存在多大的因果关系，来确定医方应承担的责任。（如某患者被确诊为癌症晚期，死亡已是不可避免的事实，尽管医方的诊疗失误加速了患者的死亡，但如要求医方对患者的死亡负全部赔偿责任也是不合理的，法院也不会支持。）

**附**：相关美容医疗事故鉴定机构联系电话

法大法庭科学技术鉴定研究所（总部）

法医病理：010-68633318、62921002，15611793318

法医临床：010-68621659、68622921、68642359、62918157、62918159，

15611632359,15611849211

法医物证：010-68621174、68626877、62925062,15611496877

司法精神病：010-68622842、62918171,15611492842

文书鉴定、指纹鉴定：010-68626879、68626872,15611796879,15611726872

痕迹鉴定（交通事故车速、车痕）：010-68645052，1561177474

微量物证与毒物检验：010-62927492、13001908068 声纹鉴定：010-62926583

客服部：010-68642570,15611766570 传真：010-68621175

地址：北京市海淀区后屯南路26号，邮编：100192

说明人：李烁

2015年6月12日