

西安市莲湖区卫生健康局

西安市莲湖区卫生健康局 关于第三季度典型案例和投诉情况的通报

根据《关于进一步加强日常执法监督管理的通知》要求，现将莲湖区卫健系统第三季度典型案例和投诉情况通报如下：

一、典型案例

（一）肖某某非医师行医案

2024年3月29日，莲湖区卫生计生综合监督所收到群众反映西安莲湖华中医院涉嫌违规诊疗，投诉人提供聊天记录、支付记录、西安莲湖华中医院检查报告单、西安莲湖华中医院收费票据等资料。4月10日，卫生监督员同局法监科相关工作人员前往西安莲湖华中医院进行现场检查，现场检查时该院二楼皮肤科诊室内一位“男性医生”正在接诊患者杨某某，卫生监督员进门检查，该“男性医生”匆忙起身离开诊室，脱掉白大褂后从该院离开，拒不配合执法人员提供身份信息及医师资质。皮肤科诊室发现门诊日志2份以及杨某某、章某等五位患者的门诊特殊（治疗）同意书。卫生监督员对患者杨某某和章某进行询问，制作《询问笔录》，2名患者均述为其开展诊疗活动人员为脱掉白大褂逃离的“男性医生”。

4月29日，经公安莲湖分局人脸识别技术判定现场检查逃

离男子身份信息为肖某某，4月30日经区审批局协查肖某某医师资格及执业信息，5月11日卫生监督员对肖某某进行询问，制作《询问笔录》，肖某某承认4月10日监督检查现场执法记录仪、医院监控以及现场拍摄画面中身穿白大褂男子为其本人。肖某某未取得《医师资格证书》《医师执业证书》为患者诊疗收取诊疗费用22464元人民币的行为违反了《中华人民共和国医师法》第十三条第四款的规定，依据《中华人民共和国医师法》第五十九条的规定，参照《陕西省卫生健康行政处罚自由裁量权实施标准》（序号：197、违反类型：一般）的规定，给予：（一）罚款人民币89856元整、（二）没收违法所得22464元的行政处罚。

（二）西安莲湖华中医院医疗质量管理和医疗技术管理制度不健全，未经真实的实验室检测为患者进行人为推算出具虚假实验室检测数据伪造人乳头瘤病毒（HPV-DNA）定量检测报告、使用非卫生技术人员从事诊疗工作等案

2024年4月10日，莲湖区卫生计生综合监督所收到群众反映西安莲湖华中医院涉嫌违规诊疗、伪造病历，投诉人杨某某提供陕西省人民医院检验报告单和西安莲湖华中医院检验报告单、收费凭证等证据资料。患者杨某某2023年11月28在陕西省人民医院进行亚型HPV分型检测报告单结果为阴性，西安莲湖华中医院2023年11月15日、12月1日出具的人乳头瘤病毒结果为异常，提示病毒感染。

4月10日至5月11日卫生监督员对该院现场检查，对相关

人员进行询问，通过公安莲湖分局、区行政审批局、西安平安好医医学检验实验室有限公司、西安艾迪康医学实验室有限公司等进行相关信息核查，确定该医院存在以下违法行为：

1. 该医院医疗质量管理和医疗技术管理制度不健全，未经过病原微生物实验室备案，检验科不符合从事人乳头瘤病毒定量检测条件，未经真实的实验室检测为患者进行人为推算出具虚假实验室检测数据伪造人乳头瘤病毒定量检测报告单；2023年该院因伪造病历由莲湖区卫生健康局给予行政处罚。以上行为违反了《中华人民共和国基本医疗卫生与健康促进法》第四十三条、第四十四条第二款的规定，依据《中华人民共和国基本医疗卫生与健康促进法》第一百零一条的规定，参照《陕西省卫生健康行政处罚自由裁量权实施标准》（序号：89、违反类型：严重）的规定，给予：（一）警告；（二）罚款人民币 30000 元整；（三）暂停医学检验科执业活动 12 个月的行政处罚。

2. 该医院使用未取得《医师资格证书》《医师执业证书》人员肖某某于 4 月 2 日至 10 日为患者章某、杨某某从事医学诊疗活动收取患者诊疗费用合计 22464 元的行为违反了《医疗机构管理条例》第二十七条的规定，2023 年该院因使用未取得《医师资格证书》、《医师执业证书》人员王某某从事医学诊疗活动由莲湖区卫生健康局给予行政处罚，依据《医疗机构管理条例》第四十七条的规定，参照《陕西省卫生健康行政处罚自由裁量权实施标准》（序号：107、违反类型：严重）的规定，给予：（一）罚

款人民币 60000 元整; (二) 暂停皮肤科执业活动 12 个月的行政处罚。

3. 该医院检验科存放使用三盒梅毒螺旋体抗体检测试剂盒 (生产日期 20220409, 有效期 20240408), 一瓶四甲基联苯胺 (生产日期 20230323, 有效期 20240322), 该院存放使用过期试剂的行为违反了《医疗纠纷预防和处理条例》第九条第一款、第十二条的规定, 依据《医疗纠纷预防和处理条例》第四十七条第(九)项的规定, 给予: (一) 警告; (二) 罚款人民币 10000 元整的行政处罚。

综合以上行为, 合并给予: (一) 警告; (二) 罚款人民币 100000 元整; (三) 暂停医学检验科、皮肤科执业活动各 12 个月的行政处罚。

二、投诉处理情况

2024 年第三季度共受理 12345 市民热线、来电、来访等投诉反映问题 743 件, 投诉量排名前 10 的医疗机构及其主要问题是:

1. 西安美莱医学美容医院 53 件, 主要投诉事项: 人员资质、整形手术效果差、诱导欺骗消费、退费赔偿等问题。
2. 西安莲湖生殖医院 43 件, 主要投诉事项: 过度治疗、夸大病情、乱收费、治疗无效果等问题。
3. 西安艺星医疗美容医院 37 件, 主要投诉事项: 整形手术效果差、人员资质、操作不规范等问题。

4. 西安米兰柏羽医疗美容医院 31 件，主要投诉事项：整形手术效果差、人员资质、退费等问题。

5. 西安莲湖中童儿童康复医院 17 件，主要投诉事项：人员资质、乱收费、治疗无效果等问题。

6. 西安莲湖肤康中医医院 17 件，主要投诉事项：医院资质、重复收费、治疗无效果、人员态度等问题。

7. 西安莲湖中诺口腔医院 16 件，主要投诉事项：治疗无效果、人员态度、人员资质等问题。

8. 西安军海口腔医院 15 件，主要投诉事项：治疗无效果、人员态度、人员资质等问题。

9. 西安亚太医疗美容医院 14 件，主要投诉事项：人员资质、退费赔偿、治疗无效果等问题。

10. 西安莲湖秦华中医医院 12 件，主要投诉事项：诊疗不规范、人员资质等问题。

下一步，我局将持续加大对辖区医疗机构的监督检查力度，对违法违规行为，一旦发现，将依法从严从快处理，并定期在全系统通报。

