

西安市莲湖区卫生健康局

西安市莲湖区卫生健康局 关于 2025 年四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 2025 年第四季度典型案例和投诉情况通报如下：

一、典型案例

（一）非医师行医案

莲湖区疾控中心接卫生监督协管员上报在纸坊村十字向北 186 号民房内有人进行非医师行医活动。2025 年 8 月 23 日上午 10 时，卫生监督员对该地址进行现场检查发现，马某正在为一名患者进行口腔诊疗。马某不能出示《医师资格证书》《医师执业证书》，提供了微信收费凭证，合计共收取诊疗费用 5480 元整。卫生监督员对马某进行现场询问，马某自述 2025 年 6 月至 8 月期间，周内不开展口腔诊疗活动，周末将患者约到该地址进行口腔诊疗活动。此外，马某曾于 2022 年因非医师行医受到行政处罚（文号：莲卫医罚（2022）40 号）。

经查，马某未取得《医师资格证书》《医师执业证书》为患者开展口腔诊疗活动的行为，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：36.15，违法类型：严重）的规定，给予（一）没收违法所得人民币 5480 元整；（二）罚款人民币 70000 元整的行政处罚。

（二）陕西敬易中医科技有限公司超出登记或备案的诊疗科目开展互联网诊疗活动案

2025 年 8 月 29 日，莲湖区疾控中心接群众投诉陕西敬易中医科技有限公司莲湖工农路中医诊所对首诊患者进行在线诊疗。9 月 2 日，卫生监督员前往现场检查，该诊所提供了《营业执照》《中医诊所备案证》，诊疗科目为中医科（中药、中药调剂、汤剂煎煮、针灸、推拿），未见备案互联网诊疗服务方式。现场有中医医师杨某和工作人员张某在场，杨某持有《中医（专长）医师资格证书》和《中医（专长）医师执业证书》。杨某与张某均承认曾为投诉人开展线上诊疗活动。杨某通过微信聊天及视频对投诉人进行首次诊疗并开具中药饮片，收取费用 980 元整，再将药品邮寄给投诉人。9 月 4 日，该诊所退还投诉人 980 元。

经查，陕西敬易中医科技有限公司莲湖工农路中医诊所超出登记或备案的诊疗科目开展互联网诊疗活动的行为，违反了《医疗机构管理条例》第二十六条，依据《医疗机构管理条例》第四十六条，参照《陕西省卫生健康行政处罚自由裁量权实施标准》（序号：22.4、违反类型：轻微）的规定，给予（一）警告；（二）罚款人民币 12000 元整的行政处罚。

二、投诉处理情况

2025 年第四季度，共受理 12345 市民热线、来电、来访等投诉反映问题 744 件，投诉量排名前 10 的医疗机构及其主要问题是：

1. 西安艺星医疗美容医院 56 件，主要投诉事项：效果差退费、人员资质等问题。
2. 西安奕朵医疗美容门诊部 48 件，主要投诉事项：退费问题。
3. 西安美莱医学美容医院 39 件，主要投诉事项：效果不好退费、修复等问题。
4. 西安莲湖生殖医院 29 件，主要投诉事项：过度治疗、治疗无效果及态度差等问题。
5. 西安莲湖大秦西部医院 28 例，主要投诉事项：无效退费、过度诊疗等问题。
6. 西安米兰柏羽医疗美容医院 25 件，主要投诉事项：效果差退费、人员资质及修复等问题。
7. 西安军海口腔医院 23 例，主要投诉事项：种植失败退费、违法违规等问题。
8. 西安艾慕佳医疗美容有限责任公司莲湖西大街医疗美容门诊部 12 例，主要投诉事项：无效果退费问题。
9. 蓝之澳（陕西）医疗美容诊所有限公司西安莲湖西大街医疗美容诊所 11 例，主要投诉事项：无效果退费及修复问题。
10. 西安亚太医疗美容医院 11 件，主要投诉事项：修复及退

费等问题。

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。

西安市莲湖区卫生健康局

2026年1月26日

