行政复议决定书

穗卫行复〔2019〕1号

**申请人：**王某

**被申请人：**广州市荔湾区卫生健康局

地址：广州市荔湾区塞坝路3号侧座

申请人不服被申请人广州市荔湾区卫生健康局（机构改革前名称为“荔湾区卫生和计划生育局”，下称“被申请人”）2018年11月8日作出的《荔湾区卫生计生局关于王某与博爱口腔门诊部医疗纠纷的答复》（荔卫信访函〔2018〕87号），于2019年1月15日向广州市卫生健康委员会（机构改革前名称为“广州市卫生和计划生育委员会”）申请行政复议。本委依法受理，现已审查终结。

**申请人请求：**

撤销荔湾区卫计局2018年11月8日荔卫信访函〔2018〕87号《荔湾区卫生计生局关于王某与博爱口腔门诊部医疗纠纷的答复》，重新调查。

**申请人称：**

申请人于2014年7月至2017年11月在广州市荔湾区博爱口腔门诊部进行正畸治疗，由于博爱口腔孙某医生的不正当诊治，本人正畸结束拆下矫治器之时（2017年11月10日晚），多颗牙齿三度松动，在牙齿松到快要掉落的情况下，孙某医生用超强树脂将松牙粘连，敷衍处理，隐瞒病情的严重性。后本人前往中大光华医院，经检查诊定为重度牙周病，需拔除多颗松动至无法保留的牙齿，需进行牙周系统治疗，进行种植修复，并且终身维护。现已拔除7颗，在进行修复治疗中。

本人2017年7月份开始向广州市荔湾区卫生和计划生育局法监科求助，请求调查本人在博爱口腔诊疗过程中孙某医生存在的违规现象，更强调必须调查询问博爱口腔孙某医生为何在正畸诊疗失败后导致牙齿松动到快要掉落的情况之下进行粘连，隐瞒事实，导致本人收到严重伤害的行为。而法监科的调查结果却是避重就轻，忽略此时，笔录从未提及此问题。

本人在博爱口腔门诊部就诊过程中从未获得任何纸质病历，也从未知晓博爱口腔孙某医生在病历记录系统中记录的病历内容。经法监科要求，本人2018年7月首次获得博爱口腔门诊部孙某医生提供的门诊病历电子打印版，本人阅读此打印版病历后，与本人手上保存的部分诊疗收费单据对比，发现病历记录存在多处记录不真实情况（详细病历不真实情况及证据在《复议申请证据及个人情况说明》中列明），甚至连本人拆除矫治器的病历时间也与事实情况相差一个月，明显是经过修改的病历记录。本人求助广州市荔湾区卫生和计划生育局法监科针对病历修改问题进行深入调查，并且对博爱口腔门诊部病历修改以及其他病历记录不及时，漏记等违规问题进行立案调查，对于存在违规的现象相应进行处罚。但是，荔湾区卫生和计划生育局法监科的工作人员，一再推搪，敷衍了事，卫生调查员何某在调查过程中严重包庇博爱口腔，对于明显经过修改的病历判定为调查结果未发现问题。对于非常明显，证据确凿的病历记录违规现象，广州市荔湾区卫生和计划生育局法监科负责人未采取任何深入调查，对一份疑点诸多的笔录结果进行官方认可，出具了一份极不负责任的调查结果——《荔湾区卫生计生局关于王某与博爱口腔门诊部医疗纠纷的答复》于2018年11月19日给予本人，本人当日签收已注明不满此结果，要求复议。本人对此答复以及广州市荔湾区卫生和计划生育局法监科未认真调查处理严重不满，现请求广州市卫生计生委撤销此答复，要求申请行政复议，并给予本人书面回复。

**被申请人答复称：**

一、我局作出具体行政行为的有关过程及依据

王某于2018年7月24日通过“市12345”热线投诉，希望相关部门协助其要求博爱口腔门诊部承担后续治疗费用问题。我局于8月13日致电王某告知其解决途径。王某及其舅舅刘先生等3人于2018年8月28日来我局反映“博爱口腔门诊部正畸治疗不当、病历不真实”等问题。患者王某不能提供原始病历，我局于2018年9月18日派卫生执法人员前往该门诊部针对《患者就诊记录单》进行核查，暂未发现该门诊部存在篡改、伪造、隐匿、毁灭病历资料情况。并于9月27日致电王某的舅舅刘先生，告知调查结果。王某于9月28日来我局递交申请书，要求我局向博爱口腔门诊部调查获取病历记录后台系统真实完整数据，并要求书面回复。我局责令该门诊部依法向投诉者提供与治疗相关的资料，并于2018年9月29日作出《荔湾区卫生计生局关于王某与博爱口腔门诊部医疗纠纷的答复》（荔卫信访函〔2018〕78号）。9月30日致电王某，其表示9月30日下午或国庆后来取书面答复。王某因不满意我局的答复拒绝签收。王某于2018年10月8日来我局递交书面申请书和投诉书，要求调查博爱口腔门诊部王某病历真实性。我局依法开展调查，暂未发现《患者就诊记录单》伪造篡改情况，并于2018年11月8日作出《荔湾区卫生计生局关于王某与博爱口腔门诊部医疗纠纷的答复》（荔卫信访函〔2018〕87号）。王某于2018年11月19日签收。

针对荔卫信访函〔2018〕87号具体答复内容：

1、鉴于博爱口腔门诊部没有病案室，只能提供《患者就诊记录单》，按照《医疗机构病历管理规定（2013年版）》“第十条  门(急)诊病历原则上由患者负责保管。”之规定，我局作出“建议你提供原始就诊病历资料”。

2、针对你认为该门诊部有对《患者就诊记录单》进行修改，按照《医疗纠纷预防和处理条例》“第二十四条　发生医疗纠纷需要封存、启封病历资料的，应当在医患双方在场的情况下进行。”之规定，我局作出“建议你向该门诊部提出封存用于记录你就诊病历资料的电脑，由你和该门诊部共同委托第三方软件公司或通过司法途径进行留痕鉴定。”

3、关于你提出部分病历真伪问题，依据对当事医生孙某的询问笔录，我局作出“暂未发现对《患者就诊记录单》伪造、篡改情况”。

二、对申请人申请行政复议理由的回复意见

1、关于导致王某受到严重伤害行为的问题。鉴于涉及医疗技术问题，我局已多次向王某及其亲人建议第三方解决：1、通过广州公益医患纠纷人民调解委员会进行第三方调处（地址：广州市越秀区黄田直街一号广信商业中心16楼1608室，电话：020-83497725）；2、申请医疗事故技术鉴定；3、通过司法途径进行司法诉讼。（详见附件2 12345热线事件处置单答复函）

2、关于王某反映我局存在不负责任，草率处理，包庇博爱口腔门诊部的问题。我局对王某与博爱口腔门诊部医疗纠纷处理依法依规，按时作出答复，并不存在其所反映问题。我局对王某与博爱口腔门诊部医疗纠纷多次督促博爱口腔门诊部本着医患和谐关系，主动找王某协商解决此纠纷。同时引导患方通过医调委或医疗事故技术鉴定或司法途径解决此纠纷。

综上所述，我局依法作出《荔湾区卫生计生局关于王某与博爱口腔门诊部医疗纠纷的答复》（荔卫信访函〔2018〕87号）程序合法合规，请贵委予以维持。

**本机关查明：**

一、申请人王某于2014年7月至2018年5月到荔湾区博爱口腔门诊部进行牙齿正畸、美白等治疗，治疗由该口腔门诊部孙某医生负责。

二、2018年7月24日，申请人通过12345政府热线投诉与博爱口腔门诊部的医疗纠纷问题，希望相关部门协助其要求博爱口腔门诊部承担后续治疗费用问题。2018年8月28日，申请人及其亲属到被申请人处口头反映“博爱口腔门诊部正畸治疗不当、病历不真实”等问题。2018年9月28日，申请人向被申请人递交申请书，对部分病历真实性存疑，请求调查获取病历记录后台系统真实完整数据。2018年10月8日，申请人向被申请人书面提交申请书和投诉书，再次提出病历真实性问题，要求调取后台系统数据，并就病历虚假问题提交11项证据内容，且认为“医方存在违反诊疗规范，未履行诊疗义务；治疗前检查不到位，缺乏风险告知；治疗过程无医嘱，当患者牙龈牙周炎症严重也未予中止或终止正畸治疗，并隐瞒病情真实情况……”，要求医方承担全部责任并赔付患者相关费用。

三、被申请人接到申请人的投诉材料后，于2018年9月18日、11月6日两次对涉事门诊部的孙某医生进行询问调查，制作《询问笔录》，并在9月18日的调查中调取了患者的《就诊记录单》进行核查。

四、博爱口腔门诊部于2018年7月25日和9月16日两次向被申请人提交《关于患者王某医疗纠纷情况说明》。

五、2018年9月29日，被申请人就申请人2018年8月28日口头反映的问题作出《关于王某与博爱口腔门诊部医疗纠纷的答复》（荔卫信访函〔2018〕78号），答复内容包括：1.暂未发现该门诊部存在伪造、篡改、隐匿、毁灭病历资料情况；2.责令该门诊部依法向申请人提供与治疗相关的资料；3.指引医疗事故鉴定及司法解决途径。该答复函申请人未签收。

六、2018年11月8日，被申请人就申请人2018年10月8日的书面投诉内容作出《关于王某与博爱口腔门诊部医疗纠纷的答复》（荔卫信访函〔2018〕87号），答复主要内容包括：1.建议申请人提供原始就诊病历资料；2.建议申请人向该门诊部提出封存用于记录就诊病历资料的电脑，医患双方共同委托第三方软件公司或通过司法途径进行留痕鉴定；3.暂未发现对《患者就诊记录单》伪造、篡改情况。该答复函于2018年11月19日送达申请人。

七、申请人于2019年1月15日向本委提出行政复议申请并递交相关证据材料。

八、被申请人与2019年2月12日向本委提交《行政复议答复书》及相关证据材料。

九、申请人于2019年2月26日向本委提交了《反驳书》，认为被申请人的调查不详细、未深入。

十、按照政府机构改革的部署要求，原荔湾区卫生和计划生育局于2019年2月调整为荔湾区卫生健康局。

上述事实，有申请人与被申请人提交的以下证据为证：

申请人提交的《博爱口腔就诊记录单》、就诊收费单、《复议申请证据及本人情况说明》、《关于王某与博爱口腔门诊部医疗纠纷的答复》（荔卫信访函〔2018〕87号）。

被申请人提交的12345热线事件处置单复印件、 12345热线事件处置单答复函、博爱口腔门诊部关于患者王某医疗纠纷情况说明（2018年7月25日）、王某《患者就诊记录单》、广州市荔湾区博爱口腔门诊部关于患者王某医疗纠纷情况说明（2018年9月16日）、博爱口腔门诊部孙某询问笔录（2018年9月18日）、王某申请书（2018年9月28日、荔湾区卫生计生局关于王某与博爱口腔门诊部医疗纠纷的答复（荔卫信访函〔2018〕78号）及信访文书送达回证、王某申请书和投诉书（2018年10月8日） 、博爱口腔门诊部孙某询问笔录（2018年11月6日）、荔湾区卫生计生局关于王某与博爱口腔门诊部医疗纠纷的答复（荔卫信访函〔2018〕87号）及信访文书送达回证。

**本机关认为：**

一、根据《医疗机构管理条例》第五条第二款：“县级以上地方人民政府卫生行政部门负责本行政区域内医疗机构的监督管理工作。”和《医疗机构管理条例实施细则》第六十六条“各级卫生行政部门负责所辖区域内医疗机构的监督管理工作”的规定， 被申请人是荔湾区卫生健康行政部门， 有权对本行政区域内的医疗机构和医务人员进行监督管理。

二、被申请人在荔卫信访函〔2018〕87号答复第一点中建议申请人提供门（急）诊病历等原始就诊病历资料，但在申请人2018年10月8日的投诉材料以及被申请人11月6日向孙某医生的询问笔录中均可证明博爱口腔门诊部在申请人就诊时并未向其提供门（急）诊病历等原始就诊病历资料，申请人只有该门诊部打印的《患者就诊记录单》。被申请人在医患双方都证明患方没有相关资料的情况下，依然要求申请人提供原始就诊病历，行为明显不当。

二、申请人在投诉材料中要求对其电子病历记录后台数据进行调查，但在被申请人提交的证据材料中，未见博爱口腔门诊部的现场调查情况，对该门诊部是否只使用电子病历系统进行记录、使用的系统是否孙某医生所说的《轻松牙医》、该系统是否可以更改、更改后是否能查询到痕迹等相关情况均未进行调查，只是直接建议申请人向该门诊部提出封存用于记录的电脑，由医患双方共同委托第三方软件公司或通过司法途径进行留痕鉴定。被申请人可以建议申请人对相关病历材料进行封存，但封存与否并不影响被申请人履行调查职责，荔卫信访函〔2018〕87号第二点答复中建议内容不能代替被申请人需要履行的法定职责。

三、申请人的投诉书中详细列举了其认为伪造病历的十一项证据，被申请人在调查过程中也一一向孙某医生进行询问。但在被申请人提交的《询问笔录》（2018年11月6日）中，孙某医生承认2016年4月30日和5月13日的两份《患者就诊记录单》是第二天补记的，漏记2017年4月30日的就诊记录。根据《电子病历应用管理规范（试行）》第十二条：“医疗机构使用电子病历系统进行病历书写，应当遵循客观、真实、准确、及时、完整、规范的原则。”电子病历虽有其特殊性，也应遵循《病历书写基本规范》相关规定，根据《病历书写基本规范》第十四条：“门(急)诊病历记录应当由接诊医师在患者就诊时及时完成。”孙某医生的行为已违反相关法律法规，被申请人未就以上行为进行认定及处理，也未告知申请人。申请人投诉材料中提出是2017年11月10日拆除矫治器，并不是《患者就诊记录单》所显示的2017年10月16日。孙某医生在《询问笔录》中的回答是：“根据病历记录应该是2017年10月16日拆除下半口，11月10日是交钱的，11月13日拆除上半口”，但博爱口腔门诊部2018年7月25日和9月18日向被申请人提交的两份《关于患者王某医疗纠纷情况说明》“患者复诊情况”中，均显示2017年10月16日“拆除托槽并进行牙周清洁后，配戴保持器，正畸完成”，11月13日“因上颌保持器损坏要求重做”，未提出10月16日拆除下半口，11月13日拆除上半口的说法。对于门诊部和医生前后不一致的说法，被申请人未再深入调查。在上述调查处理情况未明确的情况下，被申请人在荔卫信访函〔2018〕87号答复函第三点答复内容中告知申请人“暂未发现对《患者就诊记录单》伪造、篡改情况”，属于事实不清、证据不足。

综上所述，被申请人于2018年11月8日作出《荔湾区卫生计生局关于王某与博爱口腔门诊部医疗纠纷的答复》（荔卫信访函〔2018〕87号）的事实不清、证据不足，且有明显不当之处。

**本机关决定：**

一、根据《中华人民共和国行政复议法》第二十八条第一款第（三）项的规定，撤销被申请人2018年11月8日作出《荔湾区卫生计生局关于王某与博爱口腔门诊部医疗纠纷的答复》（荔卫信访函〔2018〕87号）。

二、责令被申请人在本决定书送达之日起60日内依法重新作出处理。

申请人如不服本机关复议决定，可在收到本《行政复议决定书》之日起15日内，向有管辖权的人民法院起诉。

广州市卫生健康委员会

2019年3月14日