

行政复议决定书

穗府行复〔2020〕1144号

申请人：全 XX。

被申请人：广州市卫生健康委员会。

地址：广州市越秀区竹丝岗四马路12号。

法定代表人：唐小平，职务：主任。

申请人不服被申请人2020年9月11日作出的《广州市卫生健康委员会关于全 XX 同志所提事项的答复函》（穗卫群〔2020〕1583号，以下简称涉案《答复函》），向本府申请行政复议，本府予以受理，现已审查终结。

申请人请求：

撤销被申请人作出的《广州市卫生健康委员会关于全 XX 同志所提事项的答复函》（穗卫群〔2020〕1583号），并重新答复申请人。

申请人称：

一、广医五院妇科一区医生戚 XX、王 XX 篡改、伪造患者病历。

（一）2020年3月6日，我帮母亲欧 XX 办理入院手续时告

诉广医五院住院部妇科一区护士，我母亲有高血压糖尿病病史，因此，上午 10 时 32 分广医五院住院部妇科一区护士吴 XX 按常规给我母亲作了入院血压监测，直到中午 12 时拿到 19 号病床办理完入院手续后，护士吴 XX 在病床前给我母亲作入院血糖监测，这跟 3 月 6 日《护理记录单》记载 12 时护士吴 XX 向患者讲解监测血糖的目的及注意事项的宣教记录，在时间上是相互吻合，内容上是相互印证的。另外，《护理记录单》病历中第一页与第二页和第三页是不同的，有明显篡改、伪造的痕迹。通常同一家医疗机构《护理记录单》的格式是相同的、内容是一致的，但我母亲的《护理记录单》第一页没有血糖（mmol/L）表列，《护理记录单》第二页和第三页有血糖（mmol/L）表列。《护理记录单》第一页记录 2020 年 3 月 6 日住院护理情况，第二页血糖（mmol/L）表列中有记录 3 月 10 日 22 时 00 分与 22 时 15 分两次睡前血糖监测数值，但《护理记录单》第一页没有血糖（mmol/L）表列，也没有记录我母亲入院血糖监测数值即午餐前血糖监测数值，而且当天几次正常血糖监测的血糖监测数值都反常记录在《护理记录单》的特殊情况记录表列中，显然 3 月 6 日《护理记录单》第一页的血糖（mmol/L）表列及血糖监测数值被人为篡改、伪造删除了。《中华人民共和国侵权责任法》第五十八条第三款明确规定伪造、篡改或者销毁病历资料属于推定医疗机构有过错的情形之一。然而，广州市卫生健康委员会完全采信广医五院否认入院宣教时为我母亲进行过血糖监测一次，得出“我委暂未发现广医五院在患者入院宣教时进行过一次床旁血糖监测的行为”的结论。

（二）《护理记录单》《血糖监测记录单》同为患者病历资

料，都是医务人员在医疗活动过程中形成的。但是，《护理记录单》《血糖监测记录单》是两种不同类别患者病历资料，《护理记录单》记录全面，而《血糖监测记录单》侧重血糖单项，都是要求准确完整反映医务人员对患者问诊、查体、辅助检查、诊断、治疗、护理等医疗活动。另外，准确完整的《护理记录单》和《血糖监测记录单》能起到相互印证医务人员在医疗活动过程中的行为，防止医患双方发生误解、争执的作用，所以医务人员是不能随意记录，必须按《病历书写基本规范》书写患者病历资料。因此，广医五院妇科一区医生戚 XX、王 XX 将 3 月 6 日我母亲入院血糖监测数值即午餐前血糖监测数值不在《血糖监测记录单》记录，以及将 3 月 6 日 17: 00 血糖监测结果只在《护理记录单》中记录，不在《血糖监测记录单》记录，违反了《病历书写基本规范》第三条病历书写应当客观、真实、准确、及时、完整的规定。可是，广州市卫生健康委员会作为医疗行业的法律监督管理部门，得出“广医五院将患者 3 月 6 日 17: 00 血糖监测结果只在《护理记录单》中记录并无不当”的结论，属于有法不依。

（三）人在用餐后人体内血糖会显著增高，随着远离就餐时间，人体内高血糖会被脾脏分泌的胰岛素慢慢分解而降低。可 3 月 6 日 13 时 17 分广医五院住院部妇科一区给我母亲作生化抽血化验检测结果显示血中葡萄糖含量即血糖为 8.78mmol/L，反而 15 时 15 分护士吴 XX 在病床前给我母亲作“餐后两小时”血糖监测测得血糖为 19.5mmol/L，而 13 时 17 分以后我母亲都在护士站对面的手术准备间进行清洗消毒准备刮宫手术，直到 14 时 30 分刮宫手术完成才回到病房，期间是没有时间吃午饭的，中午饭是在 14

时 30 分刮宫手术完成后回到病房后才吃的。因此，3 月 6 日 15 时 15 分护士吴 XX 在没有询问患者何时就餐的情况下给我母亲作血糖监测测得血糖，完全不可能是餐后两小时的血糖监测数值，只能是就餐后血糖监测数值，还将就餐后正常血糖生理反应的血糖监测数值当作餐后两小时异常血糖值报告当班医生处理，违反了护理操作规范，而当班医生张 XX 在看到我母亲餐后两小时“异常”血糖值后，既不前来询问病情，也不查明患者血糖异常原因，就随手开具注射（诺和锐特充）门冬胰岛素 300u / 支 4u/h（针）QD 处方注射胰岛素，明显违反了诊疗常规。胰岛素既是救命药，也是致命毒药。所以，3 月 6 日《血糖监测记录单》记载午餐后血糖 19.5mmol/L 反映了广医五院医务人员在治疗过程中存在明显医疗过错行为的事实，为此，在广州市卫生健康委员会调查取证中我还第二次专程前往录笔录举证说明。然而，广州市卫生健康委员会仍然对广医五院医务人员在给我母亲诊疗过程中存在明显的医疗过错行为违法不究。

上述事实证明广医五院妇科一区医生戚 XX、王 XX 给我母亲治疗过程中存在开错降糖处方，打错胰岛素的医疗过错行为，并将 3 月 6 日《护理记录单》第一页的血糖（mmol/L）表列及血糖监测数值给人为篡改和伪造删除，还有意将 3 月 6 日入院血糖监测数值即午餐前血糖监测数值不在《血糖监测记录单》记录，以及将 3 月 6 日 17:00 血糖监测结果只在《护理记录单》中记录，属于典型的医疗机构篡改、伪造、隐匿、毁灭病历资料行为，应该依据《医疗纠纷预防和处理条例》第四十五条、第四十七条第四款规定追究医生戚 XX、王 XX 法律责任。

二、广医五院妇科一区医生姜 XX 在诊疗活动中不向患者说明病情和医疗措施，对患者态度恶劣，对患者及家属打击报复。

3月6日我母亲入院第一天，护士吴 XX 把我母亲就餐后正常血糖生理反应的血糖监测数值测成餐后两小时异常血糖数值，跟着就是当班医生张 XX 违反诊疗常规开错降糖处方，打错胰岛素造成我母亲低血糖症。家属发现后，善意提醒广医五院住院部妇科一区医务人员“高血糖是病，但低血糖要命，以后对我母亲采取的某些医疗措施应该事先征得我们患者家属同意”。正如姜 XX 医生所说，我母亲的妇科疾病需要实施盆底重建术，属于中等以上手术，加上我们是从粤北山区慕名来广州求医的，希望早日解除病痛的折磨，因此，非常想早日完成各项术前检查，尽快进入术前准备阶段。然而，广医五院住院部妇科一区医务人员每天只是简单的涂一些药膏，吊针也很少打，吃的药也多数是降压降糖药，检查项目也只每日安排一两个，故意拖延病情治疗疗程，对我们患者家属提出的合理要求被认为是不配合医院治疗，医患关系非常紧张。3月12日下午，管床医生戚 XX 通知我到医院，我以为所有与手术有关的检查项目完毕了，医生会跟我谈病情手术治疗方案，于是想将病情手术治疗方案用手机录制下来，回来分析选择决定采用何种手术治疗方案。但当时戚 XX 医生退出交流室，到医生办公室请来妇科一区姜 XX 主任。姜 XX 医生介入后，未调解化解医患矛盾，反而激化医患矛盾，无理指责我母亲和我本人。最后姜 XX 医生以3月6日我母亲一次血糖监测数值19.5mmol/L为由，决定要求我母亲出院到外院控制血糖或者转本院内分泌科治疗控制血糖良好十天后，再回妇科一区治疗。我听

后非常愕然。我母亲在广州医科大学附属第五医院住院部妇科一区住院检查了七天，所有与手术有关的检查项目完毕，马上就开始了病情手术治疗阶段，这个时候找理由要求我母亲出院到外院控制血糖或者转本院内分泌科治疗控制血糖良好十天后，再回妇科一区治疗，这是明显的打击报复。我当然不同意，并立即指出 3 月 6 日护士吴 XX 没有按护理规范作午餐后血糖监测，血糖监测数值 19.5mmol/L 不能作为血糖控制不佳的理由。我母亲住院一个星期，《血糖监测记录单》每日记录血糖监测数值都在正常范围内，就连内分泌科邓琼医生的会诊意见也认为我母亲目前予二甲双肌缓释片加格列齐特治疗控制血糖，监测血糖控制尚可。随后姜 XX 医生指挥戚 XX 医生去写医院转诊单，但真的拿到我面前要我签字的是《医患沟通记录》，为了日后维权有据可查，我在《医患沟通记录》上手写意见“港湾医院妇科一区住院部不同意患者欧 XX 在该区进行术前控制血糖准备，以血糖控制不佳为由，要求患者欧 XX 前往本院内分泌科进行控制血糖治疗，患者欧 XX 不同意。如果妇科一区因此不对患者欧 XX 完成后续治疗，耽误患者欧 XX 病情，患者家属保留追究法律责任”，本意是对《医患沟通记录》记载的沟通内容全部不予认可。《医患沟通记录》记载的沟通内容只是广医五院住院部妇科一区医务人员的一面说辞，并没有实际对我们解释、说明。姜 XX 医生由始至终都没有向患者及家属说明病情和医疗措施包括手术方案，对我们提出的疑问没有如实说明情况。广州市卫生健康委员会在调查中已经查证了这一事实：“经查，3 月 12 日的《医患沟通记录》是姜 XX 医师指导戚 XX 医师书写的：……未包含手术方案。”虽然姜 XX

医生在广州市卫生健康委员会调查中事后辩称：建议患者转内分泌科治疗有三点依据，但姜 XX 医生这三点依据未有向我们患者家属如实说明，3月12日的《医患沟通记录》中也未有记录，这足以证明了姜 XX 医生没有对患者我母亲及患者家属解释、说明病情和医疗措施。姜 XX 医生违反了《医疗纠纷预防和处理条例》第十三条第一款医务人员在诊疗活动中应当向患者说明病情和医疗措施的规定；违反了《医疗纠纷预防和处理条例》第十七条对患者就诊疗行为提出的疑问，应当及时予以核实、自查，并指定有关人员与患者或者其近亲家属沟通，如实说明情况的规定；违反了《医疗纠纷预防和处理条例》第九条医疗机构及医务人员在诊疗活动中应当以患者为中心，加强人文关怀，严格遵守医疗卫生法律、法规、规章和诊疗相关规范、常规，恪守职业道德的规定；违反了《医疗事故处理条例》第十一条在医疗活动中医疗机构及医务人员应当将患者的病情、医疗措施、医疗风险等如实告知患者，及时解答其咨询；但是，应当避免对患者产生不利影响；违反了《执业医师法》第二十二条第二款医师在执业活动中履行树立敬业精神，遵守职业道德，履行医师职责，尽职尽责为患者服务的义务等规定。广州市卫生健康委员会应该依据《医疗纠纷预防和处理条例》第四十七条第二款、第九款规定追究姜 XX 医生法律责任，可是却回复称：“经调查，姜 XX 医生均予以否认，申请人并未提供相关的证明材料，我委暂未能查实认定的结论”，属于有法不依、违法不究。

三、广医五院工作人员在医疗纠纷预防和处理工作中不履行职责严重失职。

广州市卫生健康委员会经过调查已经确认广医五院工作人员在医疗纠纷预防和处理工作中确实存在不履行职责严重失职的事实，也认为“广医五院未按规定处理患方3月13日医疗投诉的问题，违反《医疗机构投诉管理办法》的规定”，但只作出“我委将发出监督意见书，要求该院立即整改”的处理结果，违反了《医疗纠纷预防和处理条例》第五十二条县级以上人民政府卫生主管部门和其他有关部门及其工作人员在医疗纠纷预防和处理中，不履行职责或者滥用职权、玩忽职守、徇私舞弊的，由上级人民政府卫生等有关部门或者监察机关责令改正；依法对直接负责的主管人员和其他直接责任人员给予处分的规定。

被申请人答复称：

一、我委受理申请人的申请事项经过。2020年7月1日，申请人全XX向我委反映广州医科大学附属第五医院（下称“广医五院”）在为其母亲欧XX（下称“患者”）诊疗过程中存在篡改病历、不向患者说明病情和医疗措施、对患者作出错误治疗决定、投诉接待工作人员不履行职责等问题并提供相关材料。经审查，申请人的投诉事项，属于我委的法定职责，我委依法受理。

二、我委调查处理及答复经过。我委受理申请人的投诉后，指派下属执法机构广州市卫生监督所（下称“市卫监所”）就申请人提出的投诉事项进行调查取证。2020年7月9日，我委向广医五院发出《医疗纠纷处理调查函》（穗卫群〔2020〕1583号），要求医院对该投诉事项进行调查核实。2020年7月14日，广医五院向我委提交了《关于患者欧XX投诉案件处理的情况说明》及患者住院病案、医院与相关医护人员执业资质、医院护理工作

制度等材料。2020年7月17日及2020年7月20日，市卫监所工作人员先后对申请人进行询问，并分别制作《询问笔录》。2020年7月28日，我委就投诉管理等问题向广医五院发出《卫生监督意见书》（编号：2020年1903606号）。2020年7月29日，市卫监所到广医五院进行现场检查，并制作《现场笔录》。同日，市卫监所工作人员对广医五院妇科医师马跃昆、张XX及妇科护士吴XX分别进行询问，并分别制作《询问笔录》。2020年7月30日，市卫监所工作人员对广医五院妇科护士黄瑞芳、妇科医师姜XX、戚XX、王XX及广医五院法定代表人受托人颜成熙分别进行询问，并分别制作《询问笔录》。2020年8月2日，广医五院向我委提交《整改报告》。2020年9月1日，我委向黄瑞芳发出《卫生监督意见书》（编号：2020年1903621号），要求其严格执行医嘱、不得擅自更改、恪守职业道德；向广医五院发出《卫生监督意见书》（编号：2020年1903620号），要求其加强护理质量管理及完善工作制度等。同日，我委向申请人发出《信访事项延期办理告知书》（穗卫群〔2020〕1583号），告知其延长办理期限30日，该告知书通过邮政快递方式于2020年9月4日送达申请人。2020年9月2日，黄瑞芳向我委提交《整改报告》。2020年9月3日，广医五院向我委提交《关于妇科护士医嘱执行问题的整改报告》。经调查核实后，我委于2020年9月11日作出《广州市卫生健康委员会关于全XX同志所提事项的答复函》（穗卫群〔2020〕1583号），并通过邮政快递方式于2020年9月16日送达申请人。

三、我委答复事实清楚，证据充分、适用法律正确，程序合

法、内容适当。

(一) 关于申请人要求调查处理广医五院妇科一区医生戚XX、王XX篡改、伪造患者病历中血糖监测记录单的问题。申请人认为患者入院宣教时进行过一次床旁血糖监测未记录。3月6日15点15分左右护士吴XX监测患者血糖结果为19.5mmol/L, 该数据并不能真实反映餐后血糖。3月6日15:45医生在临时医嘱中开具“床旁血糖监测(瑞特)(胰岛素注射后半小时测)1治疗”, 该次血糖监测数值没有记录在《血糖监测记录单》。《护理记录单》中3月6日17:00记录“患者复检血糖9.9mmol/L”, 该监测数据没有记录在《血糖监测记录单》。经查患者第2次住院病案(病案号: P143762), 其因“外阴肿物脱出半年”于2020年3月6日由广医五院妇科门诊收治入住妇科, 经治疗后于2020年3月13日出院。出院诊断为“1.阴道前壁脱垂III度; 2.子宫脱垂III度; 3.膀胱过度活动综合症; 4.高血压2级; 5.2型糖尿病; 6.子宫肌瘤; 7.肺小结节; 8.双眼翼状胬肉; 9.双眼老年性白内障; 10.右眼黄斑前膜; 11.右眼黄斑板层裂孔; 12.双眼高血压性视网膜病变; 13.肥胖体型。”经查, 患者住院病案中无患者入院宣教时血糖监测的记录。经询问广医五院医师王XX、护士吴XX, 其否认患者入院宣教时为其进行过血糖监测。综合上述调查情况, 我委暂无证据证明广医五院在患者入院宣教时为其进行过床旁血糖监测的行为。

经查患者《长期医嘱单》, 内有2020年3月6日18:00马跃昆医师开具的“床旁血糖监测(瑞特)(空腹及三餐后)1治疗 QID”医嘱, 同日18:21有王XX医师开具的“床旁血糖监测(瑞特)(睡

前) 1 治疗 QD”医嘱。《临时医嘱单》有 2020 年 3 月 6 日 15:38 张 XX 医师开具“(诺和锐特充门冬胰岛素注射液 300u/支 u4uih (针) QD)”医嘱,有 2020 年 3 月 6 日 15:45 张 XX 医师开具“床旁血糖监测(瑞特)(胰岛素注射半小时后测) 1 治疗”医嘱,同日 18:21 有王 XX 医师开具的“床旁血糖监测(瑞特)”医嘱。患者 2020 年 3 月 6 日的《血糖监测记录单》,其中有 3 次血糖监测记录,分别为“午餐后血糖 19.5mmol/L”、“晚餐后血糖为 4.3mmol/L”、“睡前血糖 4.1mmol/L”。患者《护理记录单》中 2020 年 3 月 6 日 16:30 载有“遵医嘱予门冬胰岛素 4u 皮下注射,已告知用药注意事项”的记录,签名为黄瑞芳;2020 年 3 月 6 日 17:00 载有“患者复测血糖 9.9mmol/L”的记录,签名为黄瑞芳。广医五院称因科室没有保存胰岛素注射液,在开具胰岛素临时医嘱后,通知外勤人员将药送回科室,16:30 右收到临时医嘱的药物后,立即执行注射胰岛素的医嘱,于 17 时监测患者注射胰岛素后半小时血糖。经查,15:45 开具的“床旁血糖监测(瑞特)(胰岛素注射后半小时测) 1 治疗”,对应血糖监测数值记录在《血糖监测记录单》中。根据《病历书写规范》等相关规定,《护理记录单》《血糖监测记录单》同作为患者病案资料,广医五院将其 3 月 6 日 17:00 血糖监测结果在《护理记录单》中,并不存在违法、违规的情形。

综上,我委暂未发现广医五院存在篡改、伪造患者病历《血糖监测记录单》的行为,但在调查过程中,我委发现广医五院护士黄瑞芳存在未按医嘱执行的行为,违反了《护士条例》第十六条、《医疗质量管理办法》第十五条等相关规定,于 2020 年 9 月 1 日分别向广医五院及黄瑞芳发出《卫生监督意见书》(编号:

2020 年 1903620、1903621 号)。关于患者《血糖监测记录单》餐后血糖 19.5mmol/L 是否准确的问题，我委认为属于医疗技术范畴，建议申请人申请医疗事故技术鉴定，循法律途径维护权益。

(二) 关于申请人要求查处广医五院妇科一区姜 XX 不以患者为中心，在诊疗活动中不向患者说明病情和医疗措施，对患者态度恶劣，责令工作人员作出对患者欧 XX 治疗错误决定，对患者及家属打击报复，侵害患者欧 XX 生命财产，医德沦丧等问题。

1. 申请人称 3 月 12 日谈话时姜 XX 医生只是要求患者转内分泌科控制血糖，在内分泌科将血糖控制良好 10 天以上才能转回妇科行后续治疗，没有提供手术方案，也没有向家属解释上述做法的原因。姜 XX 指示下级医师戚 XX 制作《医患沟通记录》，要求患者转科或转外院控制血糖，不以患者为中心。经查，患者 2020 年 3 月 12 日《医患沟通记录》中，载有“沟通时间：2020 年 03 月 12 日 16:40，沟通主题：患者病情及糖尿病控制情况，沟通内容：……考虑血糖水平控制欠佳，因患者为绝经期老年女性，阴道壁菲薄，且合并 2 型糖尿病，若术前血糖控制不佳，易导致术后切口愈合不良甚至不愈合，增加术后并发症发生可能，建议转内分泌科进一步治疗。且患者仍需持续阴道雌激素治疗，待治疗后方可予以手术。医方签字：戚 XX……患方签字：全 XX、欧 XX”。申请人在该记录中的手写意见为“港湾医院妇科一区住院部不同意患者欧 XX 在该区进行术前控制血糖准备，以血糖控制不佳为由，要求患者欧 XX 前往本院内分泌科进行控制血糖治疗，患者欧 XX 不同意。如果妇科一区因此不对欧 XX 完成后续治疗，耽误患者欧 XX 病情，患者家属保留追究法律责任。”经询问，该

《医患沟通记录》是姜 XX 医师指导戚 XX 医师书写的，向家属告知患者血糖控制不佳，阴道壁准备不充分，需要稳定血糖、继续阴道准备后才考虑手术，未包含手术方案。姜 XX 医师称建议患者转内分泌科治疗有 3 点依据：一是患者住院期间血糖水平控制不佳；二是 3 月 7 日内分泌科邓琼医生到患者床旁会诊的专科意见，建议患者如需实施中等以上手术，需改胰岛素控制血糖，可予胰岛素泵，该院拟为患者实施的手术为盆底重建术，该手术为 4 级手术，属于中等以上手术，该院妇科医生不具备为患者调节控制胰岛素的专科知识；三是该患者实施手术的难度较大，需要将血糖控制在较好水平才能实施手术，所以建议转内分泌平稳血糖后再行手术治疗。综上，我委认为广医五院已根据患者实际情况告知其及申请人患者暂不适合进行手术，故未提供具体手术方案，且已向患者及申请人告知其病情及相关的医疗措施。故，我委暂无法认定姜 XX 医师存在不向患者说明病情和医疗措施的行为。

2.关于申请人认为姜 XX 医师对患者态度恶劣、打击报复、侵害患者生命财产、医德沦丧等问题，姜 XX 医生均予以否认，结合上述调查情况，我委暂未发现姜 XX 医师存在申请人所称的相关问题，且由于申请人暂未提供相关的证明材料，我委无法认定姜 XX 医生有对患者态度恶劣，责令工作人员作出对患者治疗错误决定，对患者及家属打击报复，侵害患者生命财产，医德沦丧的行为。

3.关于广医五院对患者的治疗决定是否错误的问题，我委认为属于医疗技术范畴，建议申请人申请医疗事故技术鉴定，循法

律途径维护权益。

（三）关于申请人认为广医五院医疗纠纷投诉接待制度形同虚设，工作人员在医疗纠纷预防和处理工作中不履行职责，对患者投诉不理不睬，医医相护，直到上级部门收到多次投诉要求调查处理时，才电话询问投诉人，敷衍了事，严重失职等问题。经询问，广医五院称在收到申请人投诉后，大约于2020年3月18日与申请人进行电话联系，但未能提供与申请人联系的通话记录或其他相关证据。根据《医疗机构投诉管理办法》第三十条规定，我委认为广医五院未按规定处理申请人2020年3月13日的医疗投诉，并于2020年7月28日向广医五院发出《卫生监督意见书》（编号：2020年1903606号），要求其立即整改。广医五院按要求于2020年8月2日向我委提交《整改报告》。

关于申请人认为向医院纪委反映医生医德医风，医院纪委书记不予接待的问题。经查，广医五院称因疫情原因，该院领导暂停接待群众当面来访。关于广医五院院领导未接待处理群众来访的问题，我委于2020年7月28日向广医五院发出《卫生监督意见书》（编号：2020年1903606号），要求该院加强管理，做好沟通解释，妥善处理群众的来访工作。

（四）关于申请人在《行政复议申请书》中提出患者《护理记录单》第一页与第二页、第三页不同，有篡改、伪造痕迹的问题。鉴于申请人并未在本次投诉中提出该问题，依法不属于本次行政复议审查范围内。

综上，我委已依法履行法定职责，依法进行调查取证，根据查明的相关事实，依法作出答复，就广医五院及相关医护人员存

在的违法违规行为，依法作出监督意见要求其整改。我委答复事实清楚，证据充分，适用法律正确，程序合法，内容适当。

本府查明：

一、2020年3月6日，申请人母亲欧XX（下称“患者”）因“外阴肿物脱出半年”被广州医科大学附属第五医院（下称“广医五院”）妇科收入治疗，经治疗后于2020年3月13日出院。患者的病案资料中《护理记录单》的“特殊情况记录”一栏记载了患者2020年3月6日15:15、17:00和23:18的血糖监测情况，“血糖”一栏记载了患者2020年3月10日22:00和22:15的血糖监测情况。《血糖监测记录单》记载了患者2020年3月6日至12日的血糖监测情况，其中2020年3月6日记载了“午餐后”“晚餐后”“睡前”的监测情况。根据病程记录和会诊申请单等资料可知，广医五院妇科在为患者诊疗的过程中，曾向内分泌科、呼吸内科、眼科、麻醉科提出会诊申请，会诊科室在对患者进行会诊后提出了相应的会诊意见。《出院记录》记载患者出院诊断为“1.阴道前壁脱垂III度；2.子宫脱垂III度；3.膀胱过度活动综合症；4.高血压2级；5.2型糖尿病；6.子宫肌瘤；7.肺小结节；8.双眼翼状胬肉；9.双眼老年性白内障；10.右眼黄斑前膜；11.右眼黄斑板层裂孔；12.双眼高血压性视网膜病变；13.肥胖体型。”

二、2020年7月1日，申请人向被申请人反映广医五院在诊疗过程中存在的问题，填写了《广州市卫生健康委员会来访登记表》并提供相关材料。被申请人受理了申请人的投诉后，于2020年7月7日向市卫生监督所发出《关于调查处理全XX所提事项的函》（穗卫群〔2020〕1583号），指示市卫生监督所对申请人

反映的问题进行调查并将调查情况报告给被申请人；2020年7月9日向广医五院发出《医疗纠纷处理调查函》（穗卫群〔2020〕1583号），要求广医五院对申请人所反映事项进行调查核实并把答复意见限时报送给被申请人。2020年7月14日，广医五院向被申请人提交《关于患者欧XX投诉案件处理的情况说明》及患者住院病案、医院与相关医护人员执业资质、医院护理工作制度等材料。市卫生监督所接收到被申请人的指示后，分别于2020年7月17日和7月20日对申请人进行询问，并制作《询问笔录》。2020年7月28日，被申请人就投诉管理等问题向广医五院发出2020年1903606号《卫生监督意见书》。2020年7月29日，市卫监所卫生监督员到广医五院进行现场检查，制作《现场笔录》，并对广医五院妇科医师马跃昆、张XX及护士吴XX进行询问，分别制作《询问笔录》。2020年7月30日，市卫监所卫生监督员对广医五院妇科护士黄瑞芳、妇科医师姜XX、戚XX、王XX及医务科科员颜成熙进行询问，分别制作《询问笔录》。2020年8月2日，广医五院就2020年1903606号《卫生监督意见书》向被申请人提交《整改报告》。2020年9月1日，被申请人向黄瑞芳发出2020年1903621号《卫生监督意见书》，要求其恪守职业道德、严格执行医嘱等；向广医五院发出2020年1903620号《卫生监督意见书》，要求其加强护理质量管理及完善工作制度等。2020年9月2日，黄瑞芳向被申请人提交《整改报告》。2020年9月3日，广医五院向被申请人提交《关于妇科护士医嘱执行问题的整改报告》。

三、2020年9月1日，被申请人作出《信访事项延期办理告

知书》（穗卫群〔2020〕1583号），告知申请人延长办理期限30日，并于2020年9月4日将该告知书邮寄送达给申请人。2020年9月11日，被申请人作出涉案《答复函》，并于2020年9月16日将该答复函邮寄送达给申请人。涉案《答复函》的主要内容为：（一）关于申请人要求调查处理广医五院妇科一区医生戚XX、王XX篡改、伪造患者病历中血糖监测记录单的问题。被申请人暂未发现广医五院在患者入院宣教时为其进行过一次床旁血糖监测的行为。《护理记录单》《血糖监测记录单》同作为病历资料，广医五院将其3月6日17:00血糖监测结果记录在《护理记录单》中并无不当。暂未发现广医五院存在篡改、伪造患者病历《血糖监测记录单》的行为。有关患者病历中《血糖监测记录单》餐后血糖19.5mmol/L是否准确的问题属于医疗技术范畴，可向黄埔区卫生健康局申请医疗事故技术鉴定，循法律途径维护权益。（二）关于申请人要求查处广医五院妇科一区姜XX不以患者为中心，在诊疗活动中不向患者说明病情和医疗措施，对患者态度恶劣，责令工作人员作出对患者欧XX治疗错误决定，对患者及家属打击报复，侵害患者欧XX生命财产，医德沦丧等问题。被申请人暂未发现姜XX医生存在以上行为，关于广医五院对患者的治疗决定是否错误的问题，属于医疗技术范畴。（三）关于申请人认为广医五院医疗纠纷投诉接待制度形同虚设，工作人员在医疗纠纷预防和处理工作中不履行职责，对患者投诉不理不睬，医医相护，直到上级部门收到多次投诉要求调查处理时，才电话询问投诉人，敷衍了事，严重失职等问题。被申请人认为广医五院未按规定处理申请人2020年3月13日的医疗投诉，将发出监督意见

书，要求广医五院立即整改。关于广医五院院领导未接待处理群众来访的问题，被申请人将要求该院加强管理，做好沟通解释，妥善处理群众的来访工作。

2020年10月16日，申请人不服被申请人2020年9月11日作出的涉案《答复函》，向本府提起行政复议。

本府认为：

《医疗机构管理条例》第五条第二款规定：“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。”《卫生行政处罚程序》第六条第一款规定：“县级以上卫生行政机关负责查处所辖区域内的违反卫生法律、法规、规章的案件。”根据上述规定，被申请人作为本市卫生行政主管部门，具有对辖区内卫生医疗机构进行监督管理以及对申请人所投诉的事项进行调查处理的职权。本案中，被申请人接到申请人的投诉材料后及时开展调查核实工作，调查结束后作出涉案《答复函》，将调查情况告知申请人，并对申请人提出的相关问题进行逐一回应，被申请人已经依法履行了相应的监督管理、调查处理以及答复告知的职责。

关于广医五院医生是否存在篡改、伪造患者病历的问题。《病历书写基本规范》第一条规定：“病历是指医务人员在医疗活动过程中形成的文字、符号、图表、影像、切片等资料的总和”，第二条规定：“病历书写是指医务人员通过问诊、查体、辅助检查、诊断、治疗、护理等医疗活动获得有关资料，并进行归纳、分析、整理形成医疗活动记录的行为”，第三条规定：“病历书写应当客观、真实、准确、及时、完整、规范”。本案中，关于患者血糖监测结

果情况，广医五院分别记录在《护理记录单》和《血糖监测记录单》。由于《护理记录单》《血糖监测记录单》同作为患者住院病案资料，广医五院将部分根据临时医嘱进行的血糖监测结果（如3月6日17:00）记录在《护理记录单》中，并不存在违反《病历书写基本规范》规定的情形。其次，关于《护理记录单》首页与后两页格式不同的问题。广医五院对患者入院第一天（2020年3月6日）的血糖监测结果详细地记录在该表第一页的“特殊情况记录”一栏中，第二日起根据患者的个体情况需要，在表格的空白栏专门增加“血糖”一栏，便于记录和观察患者的血糖变化情况，也不存在违反《病历书写基本规范》规定的情形。因此，申请人认为广医五院存在篡改、伪造、隐匿、毁灭、删除患者病历资料等理由，不能成立。被申请人在涉案《答复函》中告知申请人“暂未发现广医五院存在篡改、伪造患者病历的行为”，并无不当。

关于广医五院医生说明病情和医疗措施等问题，被申请人经对申请人、广医五院涉案医师、护士及医务科工作人员进行详细询问调查后，认为广医五院已根据患者实际情况向患者及家属告知病情、暂不适合进行手术及相关的医疗措施等，并将调查情况及上述意见书面告知申请人，同时根据管理职责对广医五院及涉案护士及时发出《卫生监督意见书》，并无不当。

关于患者《血糖监测记录单》餐后血糖19.5mmol/L是否准确、广医五院对患者注射胰岛素以及作出的其他治疗决定是否正确等问题，属于医疗技术范畴，被申请人在涉案《答复函》中指引申请人可以申请医疗事故技术鉴定并根据鉴定结果循法定途径解决，本府予以支持。

综上所述，被申请人所作涉案《答复函》认定事实清楚，证据确实充分，适用依据正确，依法应予维持。申请人请求撤销涉案《答复函》的理据不足，本府不予支持。

本府决定：

根据《中华人民共和国行政复议法》第二十八条第一款第(一)项的规定，维持被申请人2020年9月11日作出的《广州市卫生健康委员会关于全XX同志所提事项的答复函》（穗卫群〔2020〕1583号）。

申请人如不服本决定，可以在收到本《行政复议决定书》之日起15日内，依法向有管辖权的人民法院起诉。

本件与原件核对无异

二〇二〇年十二月二日