

广州市人民政府 行政复议决定书

穗府行复〔2023〕2732号

申请人：郑 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：赖志鸿，**职务：**主任。

申请人不服被申请人于2023年7月6日作出的《广州市卫生健康委员会关于郑 XX 同志投诉事项的答复函》（穗卫群〔2023〕540号），向本府申请行政复议，本府立案受理，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郑 XX 同志投诉事项的答复函》（穗卫群〔2023〕540号）。

申请人称：

申请人根据现有的证据和资料，申请人认为穗卫群〔2023〕540号答复函存在诸多弄虚作假的问题，严重违反《信访工作条例》。申请人于今年3月份为寻找医治我母亲疾病的医院而进行

网上信访并反映了若干问题，其后，广州卫健委在4月初联系申请人，当时除了回答了信访的提问还咨询申请人是否还对广州医科大学附属第X医院的其它问题进行投诉，当时申请人同意其意见，要求广州卫健委做出相关调查。但从该日之后，广州卫健委除了寄过一份信访延期办理告知书和后来的答复函，就再没有就联系申请人，没有就调查事项的进程联系申请人，没有咨询申请人是否有其它材料补充或证据要提交，然后就在答复函中处处以“双方各执一词”为理由，偏袒医院一方，还含沙射影地帮助医院反咬申请人一口。申请人认为广州卫健委无正当理由延期处理该信访，故意拖延至将近90天，被申请人违反《信访工作条例》第三十四条，在《信访事项延期办理告知书》只告诉“正在办理”所以延期，没有告知申请人为什么经过将满60天，没复杂情况应当办结的事项，仍然需要继续办理的延期理由。没有告知申请人存在怎样的复杂情况符合批准延期。涉事医生、护士一查都知道，询问也花不了多少时间，在医院电脑的信息一查即有，现在《答复函》存在诸多弄虚作假的情况，唯一的理由就是要时间编故事。

在处理信访期间，广州卫建委与申请人无任何信息沟通，是形式地处理申请人的投诉，对于答复函中种种涉及到申请人言行的情况，均没有联系申请人予以对质。申请人有具体的材料辅证申请人当时的投诉，而且有证据证明答复函中的内容有不实之处。鉴于该答复函严重侵犯申请人的合法权益和声誉，申请人提出上述复议请求。具体理据和部分证据见当时网上提交的《关于穗卫

群(2023)540号信访的答复函申请行政复议的请求》Word文档。

另外,经查证:涉事的刘X弟无执业医师资格,只是执业护士,证书编码为:2008XXXX4394,发证机关正是广州市卫生健康委员会。黎X为执业医师,证书编码为:1104XXXXX001532,发证机关也是广州市卫生健康委员会,需要注意的就是,她的执业范围是:内科专业。就是讲黎X在一般情况下,她没资格开具需要有外科执业资格的医师才能开具的医嘱。尽管当时广医X院的药库有双氧水,但按黎X的执业资格,她不能开具外科专科医生的医嘱,存在不能开出大量双氧水的可能。后来,在5月份,申请人的母亲再在广医X院消化内科住院,当时需要用到一种简单的医疗耗材检查,但消化内科没有这种耗材,也要通过申请会诊,由别的外科的医生带着该种医疗耗材过来检查,这种耗材医院有,问题是消化科的医生没有权限开。现在的医疗系统是可以做到药物精确管理的,内科医生开不了外科医生的药和量,在神经二科不找外科医生会诊,开不出要用那个量的双氧水。

黎X执业资格只是内科,而刘X弟只是护士,据此,当时广医X院根本没有为申请人的母亲进行外科会诊,当申请人提出是否需要转科(即请其它科会诊)时,仍然没有为患者进行外科会诊,涉嫌阻挠病人接受外科诊断治疗。刘X弟的所谓建议,其中的负压引流应该要由外科执业的医生经过诊断开具医嘱才能执行,这点她应该清楚,尤其是当中要用到的护创材料(800多元)需要外科医生开出。刘X弟和黎X的其中一个问题就是,她们都知道有

创面修复专科(和血管介入科是一套人马两块牌子)，有专家张 X，但就没有邀请张 X 会诊。

按照申请人母亲当时存在大面积创伤的情况，会诊起码需要有由有外科专业执业资格的医师参与，但《答复函》中显示没有外科专业的医师参与。刘 X 弟的执业资格只是护士，但她执业就是执行医嘱对病人进行护理，但实际她没有为申请人的母亲实施任何护理，只是画饼充饥地写几行建议就算治了病，救了人，申请人虽然在求学时不是念医科，但这么简单的事都能看穿，何况是广州市卫生健康委员会，更有的就是广州医科大学附属第 X 医院负责调查此事的责任人，难道不清楚？不，他们都是医学专业人士，前者是管医疗的机构，后者是在医疗机构工作的人，正是官官相护，医医相护，于是他们就合谋弄虚作假，故《答复函》中处处可见偏袒广州医科大学附属第 X 医院的问题。例如：明明护士陈 X 怡写了纸条给申请人，还狡称是申请人自己问在哪里买。被申请人不询问申请人就称“各执一词”。

鉴于，广州市卫生健康委员会作出的《答复函》存在诸多问题，在申请人拿到其作出书面答复、具体行政行为的所有证据、依据和其他有关材料前，申请人无法知道其所有弄虚作假的地方，因而就无法在此一一全部举证，只在当时网上提交的《关于穗卫君(2023)540 号信访的答复函申请行政复议的请求》列举了部分待获得上述资料后，申请人要求补充证据。

被申请人答复称：

一、我委受理申请人的申请事项经过

2023年3月27日，申请人向国家信访局提交《国家信访局人民群众信访登记表》（信访件编号：WT4400002023032823214），反映其母亲姚X媚（下称“患者”）与广州医科大学附属第X医院（下称“广医X院”）医疗纠纷等问题及相关投诉材料。

2023年3月28日，广州市信访局将前述投诉材料转由我委办理。

我委经审核，申请人的投诉事项属于我委的法定职责，依法予以受理。

二、我委调查处理及答复经过

我委受理申请人上述投诉材料后，立即组织我委下属执法机构广州市卫生监督所（下称“市卫监所”）就投诉事项逐一调查取证。广医X院根据我委要求提供相关证据材料。

由于案情复杂，我委于2023年6月6日向申请人作出《信访事项延期办理告知书》（穗卫群〔2023〕540号），于2023年6月11日通过邮政快递方式送达申请人。

经调查核实后，我委于2023年7月6日作出《广州市卫生健康委员会关于郑XX同志所提事项的答复函》（穗卫群〔2023〕540号），于2023年7月8日通过邮政快递方式送达申请人。

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）关于申请人反映患者因褥疮到广医X院治疗，结果分

配到神经科的问题。

申请人反映患者 3 月 20 日经救护车送广医 X 院就诊，该院以“脑梗死”等原因将患者收治于神经内二科。当时认为无必要在神经科住院，应首先医治严重的褥疮，向患者主任提出意见，对方称该院的皮肤科没有住院部，要么去其他医院，申请人提出要不要转其他科治褥疮，该主任称只能在这里。

经查患者住院病案（病案号：34XXX4），患者 2023 年 3 月 20 日因“意识不清伴进食困难 1 天”经急诊入住广医 X 院神经内二科住院治疗，入院诊断为“1. 脑梗死；2. 痴呆状态；3. 受压区压疮”，于 2023 年 3 月 23 日出院。2023 年 3 月 20 日 18 时 38 分《抢救记录》记载“考虑患者高龄，卧床为主，伴痴呆状态，进食障碍，患者存在内环境紊乱可能，予留置胃管、尿管，积极纠正内环境紊乱，交代值班医生追踪检查结果，并及时处理，压疮护理请压疮会诊以指导治疗，经积极处理后患者生命体征稳定，抢救成功。”的内容。

经向广医 X 院调查，该院称患者入院时生命体征不稳定、意识不清，又长期卧床、未进食、内环境非常紊乱，根据患者病情和检查情况，应当先处理影响生命体征的危重病情，转入神经内科符合临床就诊规范。患者入院时不符合皮肤科收住指征，且该院皮肤科没有设置住院部。同时根据病情和患者家属要求，有为患者请压疮小组处理压疮，进行伤口消毒换药等处理。

关于广医 X 院收治患者在神经内科治疗是否违反临床诊疗技

术常规，诊疗措施是否存在不规范等问题，我委认为具有较强专业性，属于医疗技术范畴，已建议申请人循医疗事故技术鉴定或医疗损害鉴定途径予以明确。依据《医疗纠纷预防和处理条例》第二十二条规定，您可按照（一）医患双方自愿协商；（二）向医调委申请人民调解；（三）申请行政调解；（四）向人民法院提起诉讼等途径解决医疗纠纷，维护您的合法权益。

（二）关于申请人反映广医 X 院要家属到外面自费购买“泡沫敷料”、白蛋白、双氧水等材料才能救治等问题。

1. 申请人反映 2023 年 3 月 20 日傍晚，有护士提出让申请人到医院对面一间叫“好 XX”的商店购买“泡沫敷料”，声称是治疗患者的褥疮用。3 月 21 日下午，有护士带一位中年妇女，对方也提出要申请人到外面购买敷料，称该院没有这种材料，需要家属自己到外面买，这种材料很关键，就算出广州医也是一样的。申请人询问要买什么厂家的，说要申请人自己找。申请人问患者情况大概需要治多久，说“我不知道”，再问能不能介绍其他类似的病情供参考，说“我答不了你”，说只是负责处理伤口的，其他的不知道。

经向广医 X 院调查，该院称 2023 年 3 月 20 日陈 X 怡护士告知患者家属郑先生根据患者压疮病情，可以使用泡沫敷料，医院没有该敷料，如使用需其自行购买。郑先生追问可以在哪里购买，陈 X 怡护士告知“听说医院对面的‘好 XX’店有，但价格贵，建议可自行上网购买”，没有引导、建议或要求郑先生到“好 XX”

店购买“泡沫敷料”。称2023年3月21日下午的中年妇女是压疮小组组长刘X弟护士长，其查看患者后，建议患者家属自行购买泡沫敷料用在足跟足背等受压及褥疮较小部位，以避免褥疮进一步恶化。郑先生询问要买什么厂家的，刘X弟护士长告知各厂家泡沫敷料都可以使用，购买回院使用即可。郑先生询问患者情况大概需要治多久，刘X弟护士长告知患者褥疮病情严重，无法确定具体治疗时间。郑先生询问患者病情，刘X弟护士长告知其只负责处理褥疮，患者病情建议家属找主管医生了解。称患者治疗期间，患者家属没有购买泡沫敷料。

经查，2023年3月广医X院西药库无泡沫敷料出入库记录。患者住院病案中见有2023年3月21日《会诊单》记载“陈X怡申请会诊，刘X弟会诊”内容，会诊意见为“伤口评估：患者全身多处压疮，左侧股骨大转子伤口大小约10cm*8cm，伤口创面100%黑色和黄色腐肉，周边皮肤和边缘皮肤发红，伤口发出恶臭味，渗液中量，为褐色，右侧大转子大小约8cm*7cm伤口创面100%黑色和黄色腐肉，周边皮肤和边缘皮肤发红，伤口发出恶臭味，渗液中量，为褐色。左足背及小尾趾及左足跟均为深层组织损伤期。”建议为“1.左右股骨大转子做伤口细菌+药敏培养；2.外科清创后使用VSD持续负压吸引联合持续生理盐水冲洗治疗；3.足背及足跟使用泡沫敷料治疗；4.营养支持及翻身护理措施的落实；5.一周后再请会诊。”患者住院病案中也未见使用泡沫敷料的记录。

综上，广医 X 院医务人员建议患者家属到院外购买“泡沫敷料”用于治疗，并未违反有关规定。鉴于医患双方各执一词，根据上述调查情况，我委暂无证据证明该院护士要求患者家属到“好 XX”店购买“泡沫敷料”，也暂未发现该院存在要家属到外面自费购买“泡沫敷料”才能救治的情况。

关于患者当时是否需要使用“泡沫敷料”治疗压疮的问题，我委认为专业性较强，属于医疗技术范畴，已建议申请人循医疗事故技术鉴定或医疗损害鉴定途径予以明确。

2. 申请人反映 2023 年 3 月 21 日傍晚，黎 X 医生叫您去医院对面的药店买 5 瓶白蛋白给患者打。申请人问黎 X 医生患者需不需要转其他科室治褥疮，黎 X 说“我这个科室肯收你算好了，其他科室哪敢收你呀”。

经向广医 X 院调查，该院称疫情期间广医 X 院白蛋白储备量低，一般用于腹水、肝硬化、低蛋白患者的抢救工作。临床患者出现严重低蛋白的情况，会建议患者家属可考虑自购白蛋白为患者使用。2023 年 3 月 21 日，黎 X 医师向患者家属郑先生告知患者病情和积极纠正白蛋白的必要性，同时告知白蛋白属于自费药物，家属可考虑自购带回院使用，没有引导、建议或要求郑先生到指定地点购买白蛋白。郑先生询问需要购买多少，医生根据患者病情预估需要使用 5 瓶以上，予告知。同日，郑先生自行购买了 5 瓶白蛋白回院，完善相关手续后予使用。称患者家属询问转其他科室治褥疮的问题，黎 X 医师向患者告知压疮小组已会诊，

患者病情危重，适宜在神经内科治疗，不宜转其他科治疗，不存在对患者家属讲“我这个科室肯收你算好了，其他科室那敢收你呀”的话语。由于患者于2023年3月23日提前出院，故住院期间仅使用了2瓶白蛋白。

经查，广医X院西药库2023年3月10日至3月31日的人血白蛋白库存数为105盒，规格为50ml:10g*1瓶/盒。

经查患者住院病案，2023年3月21日10时0分《吴X燕副主任医师上级医师查房记录》记载“消化方面：患者进食困难，已留置胃管，予蛋白粉营养支持治疗，患者白蛋白严重下降，双下肢浮肿，提示消耗性低蛋白，建议家属输注白蛋白治疗，家属同意自备白蛋白”的内容；2023年3月21日，医患双方签署《自备药物（白蛋白/球蛋白）告知书》，其中记载“现患者因病情需要，需输注人血白蛋白，现患者自行在外购买人血白蛋白，50ml/瓶，数瓶，告知家属输注外购白蛋白可能存在以下风险……”的内容；2023年3月21日17时15分黎X医师开具“白蛋白50ml 静脉滴注 qd 自备”长期医嘱；《护理记录单（神经内科）》2023年3月21日21时37分、2023年3月22日19时10分特殊情况记录均记载“遵医嘱予静脉滴注人血白蛋白50ml”的内容。

综上，我委认为广医X院医务人员在本机构当时现有人血白蛋白的情况下，建议患者家属到院外购买白蛋白用于治疗，违反了《广东省卫生健康委办公室关于进一步加强医疗机构外购药物管理工作的通知》（粤卫办药政函〔2021〕12号）有关规定。我

委已向该院发出《卫生监督意见书》，责令立即整改。

根据调查情况，鉴于医患双方各执一词，暂无证据证明该院黎 X 医生要患者家属去医院对面的药店购买白蛋白，以及向患者家属说“我这个科室肯收你算好了，其他科室那敢收你呀”的话语，我委暂未发现广医 X 院存在要家属到外面自费购买白蛋白才能救治的情况。

关于患者当时是否需要使用白蛋白治疗的问题，我委认为专业性较强，属于医疗技术范畴，已建议申请人循医疗事故技术鉴定或医疗损害鉴定途径予以明确。

3. 申请人反映 2023 年 3 月 21 日晚上，护士要其到外面买几瓶双氧水回来，第二天给患者用。3 月 22 日，看到神经科这几天只是用碘伏给患者消毒，伤口传出恶臭。

经向广医 X 院调查，该院称 2023 年 3 月 21 日晚上，患者家属郑先生询问是否可以使用双氧水进行消毒，护士回答可以，没有要求郑先生购买双氧水。2023 年 3 月 22 日，值班护士准备为患者进行伤口消毒时，发现患者自行购买双氧水，经沟通为患者使用。称患者住院期间，使用生理盐水、碘伏为患者消毒，为患者翻身，以及给药、换药。患者入院就存在伤口恶臭，积极处理褥疮后，患者出院时褥疮情况较入院好转。

经查，广医 X 院西药库过氧化氢溶液 2023 年 3 月 15 日至 3 月 31 日的库存数为 97 瓶。患者住院病案中 2023 年 3 月 20 日《入院记录》记载了“可见双侧足跟部、双侧臀部等多处压疮，最大

15cm×15cm，伴压疮处腐烂、渗液”的内容；2023年3月21日《会诊单》记载会诊建议为“1.左右股骨大转子做伤口细菌+药敏培养；2.外科清创后使用VSD持续负压吸引联合持续生理盐水冲洗治疗……”2023年3月20日16时20分黎X医师开具“压疮护理1次 Tid”长期医嘱，2023年3月20日17时37分、2023年3月22日14时15分、2023年3月22日14时15分、2023年3月23日11时41分黎X医师分别开具“中换药1（次）”临时医嘱；2023年3月22日14时15分、2023年3月23日11时41分黎X医师分别开具“生理氯化钠溶液（塑瓶）（中选）【2瓶】500ml 外洗 Qd”临时医嘱；《护理记录单（神经内科）》2023年3月20日19时0分、2023年3月21日11时0分特殊情况记录均记载“左臀部15cm×15cm3期压力性损伤、右足跟外侧5cm×4cm2期压力性损伤予生理盐水清洁后予油纱湿敷，棉垫覆盖保护；右臀部13cm×13cm4期压力性损伤予碘伏消毒后予碘伏纱湿敷，棉垫覆盖保护；左足跟内侧3cm×5cm深部组织损伤期压力性损伤伴有水泡予棉垫覆盖保护；双下肢重度浮肿，予软枕抬高双下肢”，2023年3月22日10时0分、2023年3月23日10时0分特殊情况记录均记载“左股骨大转子10cm×8cm3期压力性损伤及右股骨大转子9cm×7cm4期压力性损伤予生理盐水清洁后过氧化氢溶液消毒，油纱覆盖，棉垫覆盖保护；左足跟内侧3cm×5cm深部组织损伤期压力性损伤伴有水泡予棉垫覆盖保护；右足跟内侧5cm×4cm2期压力性损伤予生理盐水清洁后油纱湿敷，棉垫覆盖保护；

双下肢重度浮肿，予软枕抬高双下肢”的内容。

根据上述调查情况，鉴于医患双方各执一词，暂无证据证明该院护士要求患者家属到院外购买双氧水，我委暂未发现该院存在要家属到外面自费购买双氧水才能救治的情况。

关于患者住院期间该院的诊疗和护理措施是否规范，我委认为专业性较强，属于医疗技术范畴，已建议申请人循医疗事故技术鉴定或医疗损害鉴定途径予以明确。

针对上述两点申请人反映的问题，我委将向该院发出指导性监督意见，要求该院进一步加强行风建设工作，要求医务人员严格落实《医疗机构工作人员廉洁从业九项准则》，除就诊医院所在医联体的其他医疗机构，以及被纳入医保“双通道”管理的定点零售药店外，严禁安排患者到其他指定地点购买医药耗材等产品；严禁向患者推销商品或服务并从中谋取私利。要求医务人员在与患者沟通过程中，尤其是涉及外购药物、耗材等情况时，应注意措词，不得提及具体店铺、品牌或厂商等信息。

（三）关于申请人请求主管医疗部门介绍在增城或广州范围内可以治疗严重褥疮并有正规医保报销的医院的问题。

关于上述问题，我委工作人员已于2023年4月10日14:15左右电话联系申请人，予以解答告知，建议申请人可根据患者病情选择到中山大学附属第一医院、广东省人民医院、南方医科大学南方医院或广州地区其他大型三甲医院（在广州市卫生健康委官网有具体名单）就诊，医院会根据病情治疗，或给出转诊意见。

且，该问题不属于我委职责范畴。

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，并就广医 X 院存在的问题发出监督意见责令整改。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，请市政府依法维持我委的答复。

本府查明：

2023 年 3 月 27 日，申请人向国家信访局提交《国家信访局人民群众信访登记表》及相关材料，反映其与广医 X 院医疗纠纷等问题。主要内容为：本人母亲患有褥疮到广医 X 院医治，结果被分配到神经科，要求家属到外面自费购买材料，本人无力承担，请求主管医疗的部门在广州范围内介绍可以治疗褥疮并有正规医保报销的医院。本人母亲老年痴呆且患有褥疮，于 3 月 20 日至入院治理却被分配到神经科，该科主任拒绝我的转科申请，称只能在这里。3 月 20 日晚上，有护士让我到医院对面的“好 XX”药店购买“泡沫辅料”，3 月 21 日又有中年妇女向我提出需要购买泡沫辅料，否则无法完善治疗。21 日傍晚，一位名为黎 X 的医生又让我去医院对面的药店购买 5 瓶白蛋白，且对我嚣张的说“我这个科室收你算好了，别的科室哪敢收你呀”。21 日晚上，又有护士让我到外面购买几瓶双氧水。既然已经住院治疗，就算自费的药也应该是医院提供吧，况且这几天神经科一直在用碘伏给我母亲伤口消毒，且老问我买不买敷贴。本人无力承担这些无正规的治疗费用，于是带母亲出院。

2023年3月28日，被申请人接到广州市信访局向其转送的申请人投诉材料，2023年4月10日，被申请人经审查后予以受理，并向申请人寄出穗卫群〔2023〕540号《受理告知书》，并于当日通过电子邮件送达申请人。

2023年4月25日，被申请人下属单位市卫监所向广医X院发出协查函，要求其提供申请人母亲姚X媚相关病历、医疗费用结算单明细及黎X医生的医师资格证书、执业证书和让患者到院外购买双氧水、泡沫敷料、白蛋白的情况说明等相关材料。

2023年4月26日，广医X院向被申请人提交了《关于郑XX反映姚X媚住院诊疗问题的情况说明》及姚X媚住院期间病历和收费明细。

2023年5月19日，市卫监所到广医X院进行现场检查，于5号楼3楼西药库电脑查询过氧化氢溶液、人血白蛋白、泡沫辅料的库存情况，其中过氧化氢溶液97瓶、人血白蛋白105盒，未有泡沫敷料的出入库记录（2023年3月15日至3月31日期间）。同日，市卫监所向广医X院神经内科护士陈X怡、神经内科医师黎X进行调查询问并制作询问笔录。

另根据申请人在行政复议期间的诉求，广医X院于2023年11月17日向本府提供了库房说明，该院仅有中药库和西药库，相关医疗耗材入库后均放置于西药房，另补充在2022年1月至2023年11月无泡沫敷料出入库记录的截图。

2023年6月6日，被申请人向申请人作出穗卫群〔2023〕540

号《信访事项延期办理告知书》并于6月11日通过邮递送达申请人。

2023年7月6日，被申请人《广州市卫生健康委员会关于郑XX同志所提事项的答复函》（穗卫群〔2023〕540号）主要内容为：“一、关于您反映患者有褥疮到广医X院治疗，结果分配到神经科的问题。……关于患者因意识不清伴进食困难1天而在神经内科治疗是否违反临床技术常规，诊疗是否存在不规范属于医疗技术范畴，建议循医疗事故鉴定或医疗损害鉴定途径予以明确。二、关于您反映广医X院要求家属到外面自费购买泡沫敷料、白蛋白、双氧水等材料才能救治的问题……（一）关于要求您购买泡沫敷料的问题……根据上述调查情况，暂无证据证明护士要求到患者家属到“好XX”店购买泡沫敷料的情况，无证据发现该院存在只有购买泡沫敷料才能继续救治的情况。（二）关于要求您购买白蛋白的问题。……根据上述调查情况，暂无证据证明医生要求患者家属到对面药店购买白蛋白的情况，无证据发现该院存在要求家属只有自费到外面购买白蛋白才能继续救治的情况。（三）关于要求您购买双氧水的问题。……根据上述调查情况，暂无证据证明医生要求患者家属到院外购买双氧水的情况，无证据发现该院存在要求家属只有自费到外面购买双氧水才能继续救治的情况。关于您在第二大项反映的问题，我委将向该院发出指导性监督意见。三、关于您请求主管医疗部门介绍增城或广州范围能治疗严重褥疮并有正规医保报销的医院的问题。我委工作人员已于2023年4月10日14时15分左右电话联系您，予以解答告知。您可根据患者病情到中山大附属第一医院等大型三甲医院

就诊。……”2023年7月7日，被申请人以邮政快递方式向申请人送达上述答复函，申请人于2023年7月8日签收。

2023年7月10日，被申请人针对申请人反映的情况向广医X院发出2023年2002437号《卫生监督意见书》，要求其不得安排患者外购本医疗机构基本用药供应目录已有同类或相类似作用的能正常采购的品种，并要求医务人员与患者沟通过程中，不得提及具体店铺、品牌或厂商。

2023年9月6日，申请人对涉案复函不服，向本府提出行政复议申请。

以上事实有被申请人提交的《广州市信访局人民群众信访登记表》《广州市卫生健康委员会关于郑XX同志所提事项的答复函》、〔2023〕540号《受理告知书》、询问笔录、患者姚X媚住院期间病历资料等主要证据证实。

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》（卫生部令第53号）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，被申请人作为广州市的卫生行政主管部门，负责本行政区域内医疗机构的监督管理工作，依法有权对申请人的投诉事项进行调查处理。

针对申请人反映的患者因褥疮到广医X院治疗却被分配到神

经科的问题。患者病案《入院记录》现病史中载有“1 天前患者意识不清，家人呼之不应，伴进食困难”。被申请人经向医院调查，院方称患者入院时应先处理影响生命体征的危重病情，根据患者检查情况收治于神经内科符合临床就诊规范。由于临床就诊规范、诊疗措施具有较强专业性，属于医疗技术范畴，被申请人指引申请人循医疗事故鉴定等途径予以明确并无不当。

针对申请人反映的院方要求申请人到好 XX 药店购买泡沫敷料才能完善救治的问题。被申请人经调取广医 X 院西药库 2022 年 1 月至 2023 年 3 月期间的泡沫敷料出入库记录，未发现有泡沫敷料库存，经向护士陈 X 怡、医师黎 X 调查询问，均称根据患者当时褥疮病情，其与刘 X 弟护士长建议患者自行购买泡沫敷料在患处使用，陈 X 怡护士称在申请人询问下告知其医院对面“好 XX”药店有泡沫敷料在售，但价格较贵，建议网上自行购买。在复议期间，申请人提供了写有“好 XX”药店和泡沫敷料的纸条，但在投诉期间其并未向被申请人提供该证据材料。被申请人根据上述调查情况，答复暂无证据证明医院存在引导、要求、建议申请人到“好 XX”药店购买泡沫敷料的答复并无不当，若申请人有其他证据可再行向被申请人提供。

针对申请人反映的院方要求申请人到医院对面药店购买白蛋白的问题。经医院调查，院方在 2023 年 3 月期间库存有 105 盒人血白蛋白，院方解释白蛋白储备低，一般用于腹水、肝硬化、低蛋白患者的抢救工作。经查患者病历，2023 年 3 月 21 日的《上

级医师查房记录》记载有“建议家属输白蛋白治疗，家属同意自备白蛋白”，《自备药物（白蛋白）告知书》记载有“患者因病情需要，需输注人血白蛋白，现在患者自行在外购买人血白蛋白”。经向医师黎 X 询问，其向患者告知过使用白蛋白的必要性和数量，以及白蛋白目前属于自费药物的情况，但其未向患者建议指定的药店或场所购买。被申请人根据上述调查情况认为院方在现有人血蛋白的情况下仍然建议患者外购白蛋白违反了《广东省卫生健康委办公室关于进一步加强医疗机构外购药物管理工作的通知》的规定，并向院方发出《卫生监督意见书》。被申请人结合在案证据认为暂无证据证明医院存在引导、要求、建议申请人到对面药店购买白蛋白的答复并无不当。

针对申请人反映的院方要求申请人到院外药店购买双氧水的问题。被申请人经查询患者病历，护理记录单（神经内科）显示 2023 年 3 月 20 日 19: 00 对褥疮患处进行生理盐水和碘伏消毒，3 月 21 日 19: 00 外科清创后进行生理盐水冲洗治疗，3 月 22 日 10: 00 对褥疮患处进行生理盐水清洁后用过氧化氢溶液消毒。不存在仅用碘伏消毒导致患处出现恶臭的情况。针对购买双氧水问题，由于在案证据无法证实存在医院要求患者外出购买双氧水才能治疗的情况，被申请人根据上述调查情况进行答复并无不当。

关于患者病情是否需要使用泡沫敷料、白蛋白和双氧水的问题属于医疗技术范畴，被申请人在答复中指引申请人循鉴定途径明确并无不当。

针对申请人反映的需要被申请人介绍医院的问题，不在被申请人职责范畴，被申请人在答复函指引申请人咨询广州地区的三甲医院并无不当。

综上所述，针对申请人投诉的事项，被申请人经调查后已一一答复申请人，已经履行了法定职责，案涉《答复函》并无不当，本府予以认可。

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，维持被申请人作出的《广州市卫生健康委员会关于郑XX同志投诉事项的答复函》（穗卫群〔2023〕540号）。

申请人如不服本府复议决定，可在收到本《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

二〇二三年十二月一日