

常州市武进区人民政府

驳回行政复议申请决定书

申请人：王某业。

被申请人：常州市武进区卫生健康局，住所地：江苏省常州市武进区行政中心4号楼。

法定代表人：王洪新，职务：局长。

申请人认为被申请人未依法履行医疗卫生监督管理法定职责，于2022年11月1日提起行政复议申请，本机关于11月3日依法予以受理。本案现已审理终结。

申请人请求：撤销被申请人于2022年8月22日作出的《关于投诉武进人民医院问题的回复》，责令其在法定期限内重新对申请人提出的投诉举报内容作出处理。

申请人称：2022年6月20日，申请人之子王某鑫（8岁）被自家小猫咬伤，遂到武进区人民医院南院就诊，院方经诊疗后随即注射了狂犬疫苗，但申请人认为院方在此次就诊服务中违反诊疗规范，违规注射狂犬疫苗，对孩子的健康权产生了实际影响。2022年8月14日，申请人就此事通过12345平台向被申请人投诉举报，12345平台在2022年10月28日通过电子邮件形式向申请人发送了被申请人回复的附件，附件标题为《关于投诉武进人民医院问题

的回复》。一、被申请人未履行投诉举报受理（处理）的法定告知义务。根据《中华人民共和国消费者权益保护法》第四十六条及《江苏省消费者权益保护条例》第五十八条之规定，申请人至今未收到对于申请人的投诉工单是否受理的告知。此外，申请人提交的 12345 工单中含有举报内容，但申请人并未收到是否立案的反馈，故被申请人程序违法。二、被申请人作出的《关于投诉武进人民医院问题的回复》事实不清，且对相关事实未作出最终结论，同时亦不符合行政行为的基本文书格式。编号为 3204120834922005105 《江苏省狂犬病门诊病历》表明伤口的处理权限应该是医院，而被申请人的调查结果表明伤口处理由患者自行完成，这样的调查结果与《江苏省狂犬病门诊病历》载明的内容本意上完全相反。此外，《关于投诉武进人民医院问题的回复》只是被投诉人的主观意见，被申请人没有依法履职。该文书未加盖公章，不符合《江苏省行政程序规定》相关要求。这份文书亦未告知患者救济途径，违反了《中华人民共和国行政复议法实施条例》第十七条之规定。三、关于申请人行政复议申请人资格。首先，《关于投诉武进人民医院问题的回复》这份文书的落款日期是 2022 年 8 月 22 日，已超过 60 日的复议期限，但申请人知道这份文书的日期是 2022 年 10 月 28 日，常州市 12345 发来的电子邮件有载明日期，请复议机关予以核查；其次，依据《最高人民法院关于适用〈中华人民共和国行政诉讼法〉的解释》第六十四条之规定，本案被申请人未告知救济途径，故本案仍然在复议的期限内。根据《中华人民共和国行政复议法实施条例》第二十八条、《最高人民法院关于适用〈中华人民共和国行政诉讼法〉的解

释》第十二条及（2013）行他字第14号《最高人民法院关于举报人对行政机关就举报事项作出的处理或者不作为行为不服是否具有行政复议申请人资格问题的答复》之规定，申请人在武进区人民医院南院区就诊，合法权益受损，基于维护个人合法权益的角度向被申请人发起投诉举报，而被申请人未依法履职，申请人和被申请人未依法履职之间存在利害关系，故申请人在本案中具有行政复议申请人资格。综上，被申请人未依法履行投诉举报的法定告知义务，且未查清基本事实同时其出具的文书违法，望复议机关予以撤销。

申请人在向本机关提交书面复议申请时，一并提交的证据材料有：1. 申请人居民身份证复印件；2. 常州市12345网站网页截图及常州市人民政府12345工单复印件；3. 武进人民医院门诊缴费凭证复印件；4. 《江苏省狂犬病门诊病历》复印件；5. 网易邮箱页面截图及《关于投诉武进人民医院问题的回复》复印件。

案件审理期间，申请人补充提交了书面意见称：一、关于被申请人提出的“武进医院投诉管理科联系患方进行沟通解释”这一说法不实，武进医院从未和申请人进行联系，也未与申请人进行任何形式的沟通解释，被申请人也未提供任何证据予以证实。二、根据《中华人民共和国消费者权益保护法》第二条之规定，申请人在医院花钱接受医疗服务，和医院之间成立了医疗服务合同关系，既是患者，也是接受医疗服务的消费者，故合法权益受上述法律的调整。三、根据《中华人民共和国消费者权益保护法》第三十二条、第三十九条及第四十六条之规定，被申请人理应在收到投诉之日起的七

个工作日内予以处理并告知申请人，未依法告知申请人是否受理投诉，属于未履行法定的告知义务，亦属于程序违法。四、被申请人在答复书中提到的“申请人所主张的医院的价格欺诈问题”，纯属子虚乌有。申请人的投诉内容里从未说过“价格欺诈”问题，申请人所主张的是医院的“服务欺诈”问题，价格欺诈和服务欺诈有本质的区别。五、根据“上位法优于下位法”的法律适用原则，本案在法律适用上应优先适用《中华人民共和国消费者权益保护法》。六、《中华人民共和国消费者权益保护法》第三十九条第一款第（三）项“向有关行政部门投诉”的规定正是《医疗纠纷预防和处理条例》中第二十二条第（五）项中“法律、法规规定的其他途径”。七、医院从未告知过申请人回家以后自行处理伤口，被申请人主张医生已经告知申请人了，未提供相关证据予以佐证。八、被申请人仅仅提供了一份谈话笔录，并不能说明其履行了《江苏省消费者权益保护条例》第五十八条规定的“查处违法行为”的法定职责。

被申请人称：被申请人于2022年8月8日收到武进区12345政府公共服务平台（以下简称“12345平台”）转来投诉人王某业（即申请人）关于其孩子王某鑫在武进人民医院南院（以下简称“武进医院”）打狂犬疫苗问题的工单，随后对相关事项进行调查，查阅相关诊疗规范及法律法规，请当事医生至被申请人处完成谈话笔录，武进医院投诉管理科亦联系患方进行沟通解释，被申请人于2022年8月15日将答复发送至12345平台。申请人对首次答复不满意，再次致电12345平台，被申请人于2022年8月16日收到12345平台转来工单，被申请人再次与当事医生及武进人民医院投

诉管理科沟通了解事情经过，与申请人进行沟通解释，并于2022年8月23日将答复提交12345平台。一、12345平台由政府机构设立，该平台对相关咨询、投诉举报和建议事项受理并进行分类处理后，交由承办单位办理。根据《常州市12345政府公共服务平台运行管理办法》（常政办发〔2020〕91号）之规定，并无强制性规定要求被申请人在答复中写明“是否受理”及“是否立案”等字样，也无要求承办单位对12345平台的回复件加盖公章。被申请人在接到12345平台处理单后，已按照相关规定及时处理并回复12345平台，被申请人的答复行为属于政府内部运行的程序性行为，并非具体行政行为，也不具有终局性及外部法律效力，对申请人的权利义务不产生实际影响，并未侵犯其合法权益，故不属于行政复议的受理范围。二、关于申请人反映武进医院经治医生未冲洗患儿伤口的问题。被申请人在接到处理单后，依法进行调查，患儿王某鑫，男，8岁，因“被动物咬伤”于2022年6月20日下午1点50左右至武进医院急诊科就诊，医生查体后予“冻干人用狂犬病疫苗（Vero细胞）+吸附破伤风疫苗40IU”肌注处理。经核实，经治医生确实未给患者冲洗伤口，但已告知患方自行用肥皂水冲洗伤口15分钟后用碘伏棉签消毒。根据《狂犬病预防控制技术指南（2016版）》和《常见动物致伤规范（2021年版）》之规定，并未明确要求“伤口冲洗”环节必须由医务人员完成或在医院内完成，经治医生根据患方伤口等实际情况，提出患方回家冲洗的建议，并无不妥。同时，《江苏省狂犬病门诊病历》“暴露处置知情情况”栏中的“伤口处理方式”记录为“同意”，应视为患方同意医生提出的伤口处理方

式。因此，根据目前现有证据，被申请人暂无法认定经治医生的诊疗存在明确的违法行为或者造成危害后果，不符合立案条件。三、关于申请人反映武进医院在诊疗过程中省略清理伤口步骤属于价格欺诈，要求依据《中华人民共和国消费者权益保护法》退还消费者款项，并进行三倍赔偿的问题。被申请人认为，王某鑫与武进医院之间系医疗服务关系，而非消费者消费行为，不应依据《中华人民共和国消费者权益保护法》来处理，而且被申请人经调查核实，武进医院也并未对清理伤口收取费用，申请人反映的价格欺诈行为不存在。四、根据《医疗纠纷预防与处理条例》第二十二条之规定，被申请人在回复中明确可通过调解或司法途径解决并无不当，如患方认为武进医院的诊疗行为对其造成了损害，可按相关规定申请医疗损害鉴定或医疗事故鉴定，再根据鉴定结果按相关程序向医方提起赔偿要求。若构成医疗事故，被申请人将按《医疗事故处理条例》和其他相关法律规定对医疗机构或医务人员依法处理。

被申请人在提出书面答复的同时，向本机关提交的证据、依据有：1. 《江苏省狂犬病门诊病历》复印件；2. 王某鑫诊疗费用明细及6月份狂犬病伤口冲洗加收费用名单复印件；3. 陈某冰医师执业证书及医师资格证书、对陈某冰的谈话笔录、情况说明复印件；4. 患方诊疗发票复印件；5. 常州市12345政府公共服务平台交办单及关于投诉武进人民医院问题的回复（2022年8月12日）复印件；6. 常州市12345政府公共服务平台交办单及关于投诉武进人民医院问题的回复（2022年8月22日）复印件；7. 《医疗机构管理条例》；8. 《区委办公室区政府办公室关于印发〈常州市武进区卫生健康局

职能配置、内设机构和人员编制规定》的通知》（武办发〔2019〕37号）；9. 《中华人民共和国医师法》；10. 《医疗纠纷预防和处理条例》；11. 《医疗事故处理条例》；12. 《常州市人民政府办公室关于印发〈常州市12345政府公共服务平台运行管理办法〉的通知》（常政办发〔2020〕91号）；13. 《中国疾病预防控制中心关于印发狂犬病预防控制技术指南（2016版）的通知》（中疾控传防发〔2016〕10号）；14. 《常见动物致伤诊疗规范（2021年版）》。

经审理查明：2022年8月8日，申请人通过12345平台投诉举报称其子王某鑫于2022年6月20日前往武进人民医院南院注射狂犬疫苗时，医院没有按照《江苏省狂犬病门诊病历》中“处理”一栏载明的“第一步，伤口处理，彻底冲洗，用20%的肥皂水和一定压力的流动清水交替清洗伤口15分钟；第二步，注射破伤风和狂犬疫苗”进行处理，把第一步给省略了，申请人认为不符合诊疗规范。此外，根据《中华人民共和国消费者权益保护法》以及《中华人民共和国价格法》相关要求，申请人作为消费者，支付了医院要求的价款，理应得到相应的医疗服务，但是院方在处理伤口的过程中，省掉了清理伤口这个步骤，属于服务欺诈。申请人要求被申请人依法处理涉事医院，将处理结果回复申请人，并依法退款并赔偿。同日，被申请人收到12345平台派发的工单。2022年8月10日，被申请人对武进人民医院南院急诊科主治医师陈某冰（即案涉医生）进行调查询问，并制作了谈话笔录。同日，陈某冰出具情况说明称：

“患者的伤口属于2级暴露，动物咬伤可以根据严重程度分为1-3级暴露，严重程度依次加重。2级暴露是指裸露的皮肤被动物轻咬

或者是没有出血的轻微抓伤或擦伤。从伤口的严重程度来讲，2级暴露属于比较轻微的伤势。按照治疗规范，需要注射疫苗和伤口处理。我们医院是有动物咬伤伤口处理服务的，费用为95元/次，加上冲洗后的伤口消毒25元/次。一般情况下，只有比较严重的伤口才需要在医院立刻进行冲洗，由于冲洗费用较高，对于轻微的伤口一般建议回家自行冲洗。我结合伤口情况，经过分析判断，患者的伤口轻微可以不用立刻在医院冲洗伤口，可回家后用肥皂水冲洗伤口，因此，我建议患者注射完疫苗后回家自行冲洗伤口。于是，我把冲洗方法写在病历中，开了疫苗。患者及家属在整个治疗期间，并没有对我的治疗方案提出疑义，注射完疫苗经过观察无不适后自行离院。”被申请人在调查过程中，调取了王某鑫的诊疗发票等材料。2022年8月15日，12345平台将被申请人的答复告知申请人：“患儿王某鑫，男，8岁，2022年6月20日因‘被动物咬伤’至武进人民医院南院急诊科就诊，医生查体见患儿伤口较小，无需清创缝合，遂予‘冻干人用狂犬病疫苗（Vero细胞）+吸附破伤风疫苗40IU’肌注处理，并告知其自行用肥皂水冲洗伤口15分钟后用碘伏棉签消毒。武进人民医院认为医生对患儿王某鑫的处置符合规范，履行了告知义务，上述情况医院投诉管理科已电话告知了投诉人，若投诉人无法理解，建议其通过司法诉讼途径处理。”2022年8月16日，因申请人对被申请人的处理情况不满意，12345平台再次将工单派发给被申请人办理。2022年8月30日，12345平台将被申请人的答复告知申请人：“经调查，患儿王某鑫，男，8岁，2022年6月20日因‘被动物咬伤’至武进人民医院南院急诊科就诊，

医生查体见患儿伤口较小，无需清创缝合，遂予‘冻于人用狂犬病疫苗（Vero 细胞）+吸附破伤风疫苗 40IU’肌注处理，并告知其自行用肥皂水冲洗伤口 15 分钟后用碘伏棉签消毒。武进人民医院认为医生对患儿王某鑫的处置符合规范，履行了告知义务，上述情况医院投诉管理科已电话告知了投诉人。我局与投诉人电话沟通解释，希望投诉人予以理解，必要时可通过常州市医患纠纷调处中心进行调解或通过司法途径解决，具体诉讼问题可咨询相关司法单位。”以上事实，由申请人和被申请人提供的证据证实，本机关予以认定。

本机关认为：一、被申请人具有履行医疗卫生监督管理的法定职责。《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。”另根据《区委办公室区政府办公室关于印发〈常州市武进区卫生健康局职能配置、内设机构和人员编制规定〉的通知》（武办发〔2019〕37号）文件精神，被申请人具有对其管辖范围内医疗机构进行监督管理的职责。二、关于被申请人医疗卫生监督管理法定职责的履行。被申请人在收到 12345 平台转办的申请人的投诉举报后，针对投诉举报内容对案涉医生进行了询问查证，并调取了王某鑫的病历及医疗服务收费明细等材料，后通过 12345 平台将调查结果向申请人进行了回复。综上，被申请人已实际履行了法定职责。三、关于申请人提出的其他行政复议理由。我国卫生事业是国家实行一定福利政策的社会公益事业，医疗机构以救死扶伤为职责，注重社会效益第一性，而非以营利为目的。此外，公立医院提供医疗

服务受普惠性医疗政策限制,在病患选择上缺乏完全的自主选择权,故医患关系不能等同于提供服务的经营者与接受服务的消费者之间的关系。本案中,武进人民医院南院并非完全市场化经营主体,其与申请人之间的法律关系不受《中华人民共和国消费者权益保护法》调整。据此,被申请人已履行了法定职责,本机关对申请人的复议请求不予支持。综上,根据《中华人民共和国行政复议法实施条例》第四十八条第一款第(一)项的规定,本机关决定如下:

驳回申请人的行政复议申请。

申请人如对本决定不服,可以在收到本决定书之日起15日内依照《中华人民共和国行政诉讼法》的规定向人民法院提起诉讼。

2022年12月29日