深 圳 市 人 民 政 府

**行政复议决定书**

深府行复〔2020〕624号

申请人：张某

被申请人：深圳市卫生健康委员会

地址：深圳市福田区深南中路1025号新城大厦东座

法定代表人：罗乐宣，主任

申请人不服被申请人深圳市卫生健康委员会作出的SZHCO12(2020)××号《市卫生健康委关于张某信访事项的复函》中第二项答复内容，向本机关申请行政复议，本机关依法受理。被申请人向本机关提交了书面答复及有关证据和依据，本案现已审理终结。

申请人称：被申请人没有按照申请人提供的证据查明事实，请求：撤销SZHCO12(2020)××号《市卫生健康委关于张某信访事项的复函》第二项。

被申请人称：一、案件基本情况。（一）申请人主诉其“反复头晕、耳鸣半年，晕厥2次”，于2020年1月3日至2020年1月21日在深圳仁康医院住院治疗，出院时主要诊断为“××病”。（二）2020年3月13日，申请人通过12345政府热线投诉深圳仁康医院医师给其作出错误诊断，耽误了治疗。其曾与医院进行协调，但医院态度蛮横，拒绝协调处理。被申请人收到深圳市政务服务数据管理局转来的上述申请人的电话投诉后，督促涉案医院积极解决其与申请人的医疗纠纷，并通过短信告知申请人办理情况，具体答复内容为：1.其反映的有关问题已转涉案医院核查并要求医院与其进行沟通解释、化解争议；2.我委要求该院提高服务意识，加强医患沟通及履行知情告知义务，提升患者满意度。（三）2020年4月30日，申请人又通过来访向被申请人投诉，称2019年12月31日被他人殴打伤及头部，经深圳市人民医院医生诊断，其左耳被打聋，耳膜被打穿孔，因深圳市人民医院没有床位，于是其带着病历诊断书到深圳仁康医院就诊，接诊医生为李主任，其提供病历给李主任并告知左耳疼痛、被打伤两天等情况，但李主任没有看其提供的病历就为其诊疗，办理了住院手续，称其是“××综合征”，其于1月23日出院，但治疗无效果。申请人认为其在深圳仁康医院的出院病历和诊断证明书上的治疗情况均与其伤情不吻合，遂与院方沟通，但院方推卸责任，协商无果，在拨打12345电话热线后，院方联系其到社区调解并提供了一份病历，其认为院方提供的该份病历是伪造的，截至投诉时其伤势仍未痊愈，要求调查深圳仁康医院弄虚作假的行为并赔偿经济损失。（四）被申请人收到申请人的投诉后，对深圳仁康医院进行了现场调查，询问了涉案医务人员，提取了申请人病历等证据材料。通过调查核实，被申请人于2020年6月17日作出涉案复函并于当日直接送达申请人，主要答复内容为：“一、关于你要求医院赔偿的诉求，我委已向你发出《信访事项告知书》，告知你可根据《深圳经济特区医疗条例》第五十五条相关规定解决你方与深圳仁康医院之间的医疗纠纷。二、经查，深圳仁康医院持有我委核发的《医疗机构执业许可证》，诊疗科目包括：内科、外科。李某医师，具有《医师资格证书》以及执业地点在深圳仁康医院的《医师执业证书》，执业范围为内科专业。目前，暂未发现深圳仁康医院存在伪造你2020年1月3日-21日在该院住院治疗期间病历资料的情形。”申请人对上述涉案复函第二点答复内容不服，申请本案行政复议。

二、被申请人所做的涉案复函认定事实清楚，依据充分，程序合法，依法应予以维持。

（一）被申请人通过全面调查，在涉案复函中作出未发现深圳仁康医院伪造申请人住院期间病历资料的调查结论，认定事实清楚，依据充分。申请人投诉称深圳仁康医院存在制作假病历对其实施欺诈的行为。针对该投诉，被申请人对深圳仁康医院进行了现场调查，对涉案医务人员展开调查询问并制作了询问笔录，调取了申请人的住院病历资料，收集了相关证据材料。1.被申请人于2020年6月4日对深圳仁康医院进行现场检查，查得该医院设置有内科、外科等诊疗科目。被申请人提取了“病案号为××，姓名为张某”的深圳仁康医院住院病历，未见申请人在投诉时提交的相关外院病历及检查结果。2.对涉案医师李某进行询问，其述：（1）申请人于2020年1月2日到深圳仁康医院内科挂号就诊，由其接诊，申请人自述有头晕、恶心、呕吐等症状，经向申请人仔细询问饮食、家族史、既往病史等情况后，其初步诊断申请人为“××综合症”以眩晕待查收入住院，且因医院未开展耳鼻喉科，其将申请人收治内科住院，经治疗，2020年1月21日申请人已无头晕、头疼症状，故给予出院；（2）申请人就诊时未向其说明有外伤史，在住院治疗期间亦未出示申请人在深圳市人民医院、深圳市龙岗区第二人民医院等医院就诊的病历，直到申请人通过12345投诉医院，其才知道申请人在深圳市人民医院、深圳市龙岗区第二人民医院等医院就诊的病历情况；（3）申请人的深圳仁康医院住院病历（一）（二）、出院小结及诊断证明等病历资料是由其助理王某书写并经其审核签名，前述病历资料均在申请人出院后七日内完成归档，诊断证明完成后交由申请人保管，医院未保存。被申请人提取了李某执业范围为内科专业的医师资格证书、主要执业机构为深圳仁康医院的医师执业证书及王某专业为临床医学的毕业证书。3.对涉案医院医务科郑某进行询问，其述：（1）申请人于2020年1月2日到深圳仁康医院内科挂号就诊，由该院内科李某接诊并收住院，至2020年1月21日出院；（2）2020年3月初申请人来医院反映疾病没有治疗好，医院院内进行了核查，了解到申请人可能因为医保存在隐瞒病史的情况，后申请人通过12345热线电话进行投诉，医院双方亦通过司法所进行协商，申请人提出了6万元的赔偿要求；（3）申请人在该院就诊和住院期间并未出示过在深圳市人民医院和深圳市龙岗区第二人民医院的病历，直到申请人通过12345进行投诉，该院才知道申请人在深圳市人民医院和深圳市龙岗区第二人民医院的病历和检查情况；（4）李某是该院内科副主任医师，有医师资格证和注册在该院的医师执业证书，王某是李某主任的助理，具有专业为临床医学的毕业证书。4.查阅申请人在深圳仁康医院的住院病历：（1）住院病案首页中，门（急）诊诊断为“眩晕待查”，出院主要诊断为“××病”（入院病情：临床未确定）；（2）深圳仁康医院住院病历（一）中，申请人主诉为：“反复头晕、耳鸣半年，晕厥2次”，现病史中记载有“曾于罗湖区人民医院就诊、予降压、疏通血管、营养神经（甘露醇、血栓通等）药物治疗，症状缓解”、“门诊以‘1、眩晕待查’收入院”等内容，既往史中记载有“否认重大外伤史”等内容；（3）深圳仁康医院入院通知单中记载有“门（急）诊诊断：1、眩晕症性质待查”的内容；（4）医保住院病友告知书中有申请人本人签名；（5）未见申请人在深圳仁康医院住院治疗期间的病历资料中有其投诉时提交的其他医院就诊的病历资料。5.查深圳仁康医院的挂号系统，申请人于2020年1月2日使用医保卡挂内科号就诊，未挂外科号，与李某和郑某的询问笔录互相印证，亦与病历资料记载相互吻合。基于以上调查情况，涉案医院提供的病历资料与相关医务人员的陈述可以相互印证，无证据证明申请人在该院就诊和住院期间出示了其在深圳市人民医院、深圳市龙岗区第二人民医院等医院的病历，亦未发现申请人投诉的深圳仁康医院伪造病历资料的情形。据此，被申请人根据调查情况，在涉案《答复函》中作出第二点的调查结论并答复申请人，认定事实清楚，依据充分。

（二）被申请人作出涉案复函的程序符合法律规定。被申请人于2020年4月30日收到申请人的投诉事项后于2020年5月6日作出《深圳市卫生健康委员会投诉事项受理告知书》（深卫健信访〔2020〕××号）并邮寄送达申请人，经全面调查后于2020年6月17日作出涉案复函直接送达申请人。被申请人所做涉案复函的程序符合法律规定。综上，被申请人所做涉案复函认定事实清楚，依据充分，程序合法，符合法律规定，依法应予以维持。

三、申请人要求撤销涉案复函第二项答复内容，缺乏事实根据和法律依据。关于申请人提出的被申请人调查过程中未查证其提交的证据材料，调查事实不清的问题。被申请人经调查，申请人在深圳仁康医院的住院病历中未发现有申请人在投诉时提交的其在深圳市人民医院、深圳市龙岗区第二人民医院、深圳市第二人民医院就诊的病历资料，亦无证据证明申请人在深圳仁康医院就诊时提交过上述病历资料。被申请人调取的涉案住院病历资料中有申请人签署的入院告知书及其在深圳仁康医院进行检查的报告和诊疗记录等资料，与申请人投诉反映在深圳仁康医院接受“××综合征”治疗的情况相符。故申请人投诉深圳仁康医院提供的住院病历资料系伪造证据不足，被申请人调查认定未发现深圳仁康医院存在伪造病历情形符合案件调查实际情况，申请人提出被申请人调查过程中未查证其提交的证据材料，认为深圳仁康医院对其存在误诊故而伪造病历资料的主张欠缺事实根据和法律依据。此外，对于申请人提出的深圳仁康医院对其存在错误诊断要求经济赔偿的问题属于申请人与涉案医院的医疗纠纷，被申请人亦在涉案复函中向申请人告知处理医疗纠纷的法定途径。

综上所述，被申请人所作涉案复函认定事实清楚，依据充分，符合法律规定，依法应予以维持。申请人提出的复议请求，缺乏事实根据和法律依据，依法应不予支持。请求复议机关依法维持被申请人所做涉案复函。

经查：2020年3月13日、2020年4月30日，申请人分别两次通过来访向被申请人投诉，称深圳仁康医院医师给其作出错误诊断，耽误了治疗。其曾与医院进行协调，但医院态度蛮横，拒绝协调处理。深圳仁康医院联系其到社区调解并提供了一份病历，其认为院方提供的该份病历是伪造的，截至投诉时其伤势仍未痊愈，要求被申请人调查深圳仁康医院弄虚作假的行为并赔偿经济损失。

2020年6月4日，被申请人对深圳仁康医院进行了现场检查，对涉案医务人员进行了调查询问，并提取了申请人病历等证据材料。经调查核实后，被申请人于2020年6月17日作出SZHCO12(2020)××号《市卫生健康委关于张某信访事项的复函》，具体答复内容为：“一、关于你要求医院赔偿的诉求，我委已向你发出《信访事项告知书》，告知你可根据《深圳经济特区医疗条例》第五十五条相关规定解决你方与深圳仁康医院之间的医疗纠纷。二、经查，深圳仁康医院持有我委核发的《医疗机构执业许可证》，诊疗科目包括：内科、外科。李某医师，具有《医师资格证书》以及执业地点在深圳仁康医院的《医师执业证书》，执业范围为内科专业。目前，暂未发现深圳仁康医院存在伪造你2020年1月3日-21日在该院住院治疗期间病历资料的情形。”

申请人不服上述复函中第二项答复内容，向本机关申请行政复议。

本机关认为：本案，根据被申请人提交的证据材料，可以证实被申请人对于申请人投诉的问题，已通过现场检查、询问调查、现场调取病历资料等方式查明基本事实，且被申请人通过涉案复函对申请人的投诉予以回复，被申请人已履行法定职责。被申请人对申请人关于深圳仁康医院伪造病历的投诉所作出的处理结果并无违法或不当，本机关依法予以维持。综上，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，本机关作出复议决定如下：

维持被申请人深圳市卫生健康委员会对申请人关于深圳仁康医院伪造病历的投诉所作出的处理结果。

本复议决定书一经送达，即发生法律效力。申请人如对本复议决定不服，可自收到复议决定书之日起十五日内向深圳市盐田区人民法院提起诉讼。

深圳市人民政府

2020年8月18日