

被医疗广告忽悠，咋维权？

本报记者 刘 旻 索晓灿

今日看点

导读：街头泛滥的医疗小广告让人防不胜防，怎样警惕变着花样儿出现的医疗欺骗，一旦上当受骗应该怎样维权？“3·15”国际消费者权益日前夕，记者针对当前存在的医疗广告乱象，走访了律师事务所、食品药品监督管理部门等相关机构，尝试揭开一些医疗广告欺骗的“面纱”。

步行6千米，就可见到近百块医疗广告牌，如何分辨真伪成了难题；选购药品，不时遭遇主动推销者的忽悠，怎样拒绝成了问题；医院就诊，常常被非法小广告骚扰，如何维权投诉理不出头绪……近日，针对医疗、药品广告引发的维权问题，记者辗转联系到几位受害者，并将他们的遭遇请教专业律师，探讨维权的有效方式。

案例 1：充斥街头的医疗、药品小广告

分析：街头派发不合法，出版物投放需要先审核

“根据《出版管理条例》等法律法规的相关规定，所有公开出版发行的杂志都必须有刊号。街头派发的印有医院诊疗项目介绍的‘类杂志’刊物肯定是不合法的。”河南天地律师事务所郑州分所律师王虎森认为，街头派发的广告从形式上来说已经违法，建议大家不要轻信。

据王虎森介绍，广告发布单位应在工商部门进行登记，由工商部门审核通过之后方可投放广告。此外，工商部门本身可以启动广告合法性检查。

记者为此专门拨打了业务涉及郑州公交车广告、候车厅媒体广告的河南双邦广告有限公司的电话。该公司的刘先生告诉记者，他们在公交车、候车亭上投放的广告均经过工商部门的审批，医院的相关批文可以在工商部门的网站查询到。

据了解，从2012年5月起，国家卫生行政部门就与中国医院协会民营医院管理分会共同设立违法医疗广告投诉热线，受理违法医疗广告投诉。此外，对于违法发布医疗广告

医疗机构，还实行不良执业行为积分管理制度，以进一步规范医疗机构广告发布行为。

案例 2：整形美容机构夸大疗效

分析：造成伤害可以维权

3月12日，记者在郑州市二七路一家整形美容医院门口见到了包裹严实的陆女士。陆女士情绪激动地说：“自从春节假期做了激光去痣、嫩肤的美容手术后，脸部感染一直没有好，根本没有广告宣传中的‘无痛苦、见效快、不留疤’的效果。”

陆女士告诉记者，从心理上她已经不相信街头林立的整形美容广告牌。但当前一个主要的困惑是，自己现在的遭遇能不能投诉，该怎样维权。

针对陆女士遇到的问题，王虎森提醒说：“部分医疗机构夸大产品及服务效果，会对消费者产生误导。医疗、药品与其他商品不同，消费者的个体差异很有可能带来不同的效果，维权纠纷也容易产生。”

王虎森表示，患者在就医过程中合法权益受到损害，可以采取协商、调解或诉诸法律的方式维权。根据以往受理的类似案例，王虎森分析说：“就医过程中一定要注意保存证据，包括诊疗单据、有医生签字的化验单和发票等，这些通常是最有力的证据。”

“发生医疗纠纷后，人们可优先选择协商解决，这是最好也是最快的解决方式。”河南陆达律师事务所律师马东升说，一般情况下，患者和医疗机构很难达成一致意见，最后选择到法院调解和诉讼解决的人比较多。

据王虎森介绍，如果向法院提起医疗纠纷诉讼，最快需要6个多月的时间解决，也有好多人为此付出一年甚至好几年的时间。“这意味着患者不但要承担时间和财力上的损失，最后法院判决的结果还不一定符合患者的预期。”

马东升同时提醒，患者与医疗机构私下达成和解协议后，如果有一方反悔，虽然还可以继续诉诸法律。但是在法院主持下达成的调解协议是具有法律效力的，如果任何一方反悔，都不能以经过调解解决的同一事实和理由，再行起诉。

“我在路口接到派发的餐巾纸，里面夹有一家妇科医院的就诊优惠券，卡上注明每一项妇科检查只需要花费2元钱。我想着没啥大病，做做体检也不贵，就去。谁知一开始检查才发现，检查一项接一项，收费也越来越贵。原本宣传中需要十几元就做完的妇科检查，到最后却花费上百元。这应该属于虚假广告吧？”55岁的企业退休职工王花英(化名)询问。

“王花英所经历的属于典型的消费欺诈行为，人们一定要警惕这样的陷阱。如果发现广告宣传内容与实际情况严重不符，最

由，对另一方再行起诉。

案例 3：未成年人轻信广告接受“无痛人流”

分析：负面引导易引发伤害

今年正在读高三的王欢(化名)转述：“寒假里，我的一个同学意外怀孕了。她害怕她家里人知道，就在一家私立妇产医院做了‘无痛人流’。可是手术后她的身体状况不太好，医院一直让她做各种检查。不知这家私人医院给她做的‘无痛人流’安全吗？”

“由于认知能力不够，未成年人并不能很好地认清未婚同居、意外怀孕可能造成的后果，有的人甚至不知道在碰到意外怀孕这类问题时应该怎么办，这时候‘无痛人流’等广告就会带来不好的影响。”王虎森说。

据王虎森介绍，未成年人是限制民事行为能力人，在医疗机构接受人工流产手术时，需要在监护人的陪同下进行。“有些大学生即使年满18周岁，也很可能对这类行为没有正确的认识。部分人群即使是去正规、大型医疗机构做手术，也需要由家长陪同。”

在王虎森看来，街头派发和刊登的“无痛人流”广告，客观上对思想不成熟的未成年人进行了负面引导。“这时，家长应该承担起对孩子进行教育和正确引导的责任。”

案例 4：检查一旦开始收费就停不下来

分析：证据留存是关键

“我在路口接到派发的餐巾纸，里面夹有一家妇科医院的就诊优惠券，卡上注明每一项妇科检查只需要花费2元钱。我想着没啥大病，做做体检也不贵，就去。谁知一开始检查才发现，检查一项接一项，收费也越来越贵。原本宣传中需要十几元就做完的妇科检查，到最后却花费上百元。这应该属于虚假广告吧？”55岁的企业退休职工王花英(化名)询问。

“王花英所经历的属于典型的消费欺诈行为，人们一定要警惕这样的陷阱。如果发现广告宣传内容与实际情况严重不符，最

好不要相信或者到正规的医疗机构检查。”王虎森说。

据介绍，到正规医疗机构检查虽然花费较高一些，却能较好地维护自身的权益。“如果一旦到街头投放小广告的医疗机构接受检查或治疗，一定要记得保存发票、化验单、有医生签字的其他单据等，以便将来发生医疗纠纷时能够提供有力的证据。”王虎森提醒。

案例 5：夸大药品功效蒙骗老年人

分析：及时投诉很必要

83岁的退休职工贺恒毅今年2月底到药店选购常用药时，导购员给了他一张某胶囊的药品宣传广告。广告声称，服用该胶囊一两个疗程即能根治很多慢性病。

贺恒毅花了376元，通过广告宣传中的联系电话购买了2盒该药品。谁知服药3天后，贺恒毅的病情不仅没有缓解，还出现了眼肿、脚肿、脸肿、眼睛看不清东西等症状。他怀疑药品有问题，便向食品药品监督管理局投诉，得到了“存在虚假夸大宣传功效等违法行为”的回复。

记者在郑州市食品药品监督管理局稽查局了解到，有着贺恒毅一样遭遇的有不少人。很多药品虽然是正规厂家生产，也有合格的审批手续，但在对药品的宣传中，其吹嘘的功效严重超出了国家食品药品监督管理局批准该药品的功能主治范围。

据了解，不少人正是因为轻信这些药品广告的“神奇”疗效才购买的，在服后感觉没效果，绝大多数人只是停止服用，只有少数人才会向有关执法部门投诉维权。贺恒毅说，不仅在药店，城市社区也盛行一种药品推销行为，且主要盯住老年人不放。

郑州市食品药品监督管理局稽查局有关负责人表示，一些药品、保健品厂商经常会通过组织健康知识讲座等方式向老年人推销产品。这类活动的目的往往更为隐蔽。因此，大家在购买药品时一定要查看广告中是否有省级食品药品监督管理局核发的广告批准文号，仔细查看药品包装上的说明书，一旦发现药品存在违规宣传、虚假宣传的要及时投诉维权。



这是洛阳新区人民医院会议室里的一个场景，看，职工们学习得多认真！洛阳新区人民医院的前身是洛阳钢铁集团公司职工医院。新院建成、更名后，该院将会议室作为大课堂，开展了为期10天的业务培训。

刘永胜 胡灿国/摄影报道

一位车祸患者生命危在旦夕，急需手术，患者家属还没赶到。

关键时刻，接诊这位患者的商丘市民权县中医院脑外科主治医师王秀林为其垫付1000元医疗费，并在手术同意书上替患者家属签字。最终，手术顺利完成，患者王广荣脱离危险。

3月3日，谈起一个月前救治王广荣的经历，王秀林说：“当时也没多想，只想让患者能够马上进行手术，保住生命。”

时间回到2月2日15时许，走完亲戚的王广荣一行回家途中，乘坐的机动三轮车与一辆逆行的汽车相撞。事故造成王广荣的姐姐当场死亡，王广荣和外甥陷入昏迷，王广荣的孙子受轻伤。

当天17时许，王广荣被120急救车送往民权县中医院抢救。这时，王广荣已经昏迷近两小时，且出现休克和呼吸暂停的症状，但其家属还没有赶到医院。王秀林意识到，患者需要立即进行手术，但此时患者家属却迟迟不能到达医院办理手续，在手术同意书上签字。

时间就是生命。“当时患者的处境非常危险，颅内大量出血，早一分钟手术就多一分生的希望。”想到这些，王秀林马上垫付了1000元医疗费，为王广荣办理了入院手续。

根据卫生部门相关规定，患者手术前，医生必须和其家属进行术前谈话，由患者及其家属签字同意；在特

关键时刻 他为患者代签手术同意书

本报记者 赵忠民

通讯员 王殿玉

款。遇到家庭有困难的患者，医务人员会自发帮助他们。我们医院有不少人都曾为患者垫付过医药费。”罗勇说。

罗勇回忆，2005年，王秀林也遇到过类似的事情。当时，民权县一位田姓患者遭遇车祸，全身多处骨折，随时都有生命危险。当时接诊的医生也是王秀林，在患者交不起住院费的情况下，王秀林还是毅然为这位田姓患者做了手术。

王秀林的诊室墙上挂满了患者送来的锦旗。王秀林说，作为一名医生，不仅要医术好，还要善于与患者沟通，更要怀有善心，这样患者才能信任你。

“对于特殊患者，医院开辟了绿色通道，先救治后付

抢救时机。

勇于担当，意味着面对风险时无所畏惧，敢于承载不确定的后果，同时将更多的不可能变成可能。可以这么说，在复杂的医疗工作中，敢于冒险、勇于担当是一种不可或缺的宝贵品质。很难想象，没有责任的担当，医务人员会战胜未知的疾病；很难想象，没有责任的担当，医务人员会在复杂、危急的病情面前快刀斩乱麻，迅速找到问题的症结；也很难想象，没有责任的担当，医务人员能够在开展“高、精、尖”的手术过程中保持出手的“稳、准、狠”。

但是在日趋复杂的医疗环境中，我们却看到了太多的小心翼翼和处处设防，而不是勇于担当的精气神儿。比如为了保证诊断上的安全，不敢轻易相信建立在成熟经验上的分析与判断，总希望为患者进行更多的检查，以便找到更多的“证据”来支撑自己的判断；比如为了消除医疗中的风险，遇到稍微复杂一点儿的病情就没有勇气来尝试治疗，而是一味想着将患者转诊到上级

医院……反过来看中国医学史上的传奇故事，神农尝百草、华佗做外科手术……这些都是担当的佳话。也正是因为有了一代代大家筚路蓝缕的开创精神，才有了如今医学事业的不断进步。

不过，当前不少医务人员之所以变得谨小慎微，有着复杂的成因。一方面，优质医疗资源的缺乏，医学科学技术的局限性，造成了患者对医务人员的不信任；另一方面，当前社会上各行各业普遍面临着信任缺失的问题，医疗卫生行业也不例外。特别是随着当前医疗环境的恶化，动辄对医务人员苛责、谩骂甚至暴力相加，使我们一些人就更不敢轻易冒风险、担责任了。

要在医疗卫生行业中弘扬敢于担当的精神，关键在于重塑医患之间的良好信任关系，形成相互尊重、相互信任、相互宽容的良好氛围。同时，还要遵循科学精神，认真研究出台保护医务人员积极创新、勇于担当的政策措施，鼓励医务人员切实履行救死扶伤的神圣职责。

在滑县道口镇一年一度的传统古庙会上，滑县人民医院一名专家正在为村民李爱坤测量血压。当天，方圆百里的群众都来走亲访友逛庙会，滑县人民医院抓住这一时机，组织3支义诊服务队，在客流量较大的地段开展了义诊活动。

武 岩 张治平/摄影报道

药店买到假冒食品 依法维权获赔1万

本报讯 (记者刘永胜 通讯员王 蕾)国际消费者权益日临近。3月5日，洛阳市消费者协会发布全市2013年度十大维权典型案例，希望通过这些案例，帮助群众更好地维权。其中，消费者买到假冒食品后依法维权榜上有名。

2013年，杨女士在洛阳市一家药店购买了由某公司生产的“奥迪雅非常瘦”减肥胶囊。后来，她查询发现，该产品与批

准文号不相符。经调解，该药店赔偿杨女士1万元。

河南南云律师事务所律师魏红旗说，该案中，药店出售的“奥迪雅非常瘦”减肥胶囊实际为假冒食品。根据《食品安全法》相关规定，生产不符合食品安全标准的食品或者销售明知不符合食品安全标准的食品的，消费者有权向生产者或者销售者索取支付价10倍的赔偿金。

洛阳新农合大病保险即时结报开通

本报讯 (记者刘永胜 通讯员史浩颖)中国人寿保险公司洛阳分公司近日先行进驻洛阳市5家定点医院，开展新农合大病保险出院即时结报业务。

1月24日，洛阳市卫生局制定下发了新农合大病保险实施方案。2月14日，中国人寿保险公司洛阳分公司在与市政府签订服务协议的当天，就先行进驻5家定点医院（河南科技大学第一附属医院、河南科技大学第一附属

医院新区医院、洛阳正骨医院、解放军150中心医院、洛阳市中心医院），开展即时结报业务。

截至2月底，洛阳市符合新农合大病保险补偿政策的参合农民共有730人（其中2月24日前已出院715人），医疗总费用4101.55万元，纳入新农合大病保险补偿的合规医疗费用656.13万元。补偿业务开展后，已对15名符合大病保险补偿政策的参合农民给予出院即时结报。补偿参

合农民共计15万余元，个人最高补偿金额达到46254.75元，平均补偿金额10068元。

记者了解到，目前，洛阳市的新农合管理系统升级改造工作正在加速推进，预计4月上旬完成该项工作。届时，新农合大病保险将在全市各市管定点医疗机构实现即时结报，并对今年1月1日后符合新农合大病保险补偿政策却未实行直补的715名参合农民给予补报。

漯河市第三人民医院

诚聘

漯河市第三人民医院(漯河市妇幼保健院)是一家集医疗、预防、保健、科研、教学、急救为一体的城市二级综合医院和妇幼保健专科医院，为全供事业单位，现有职工588人，开放床位515张，根据医院业务发展需要，现招聘临床医疗、医技各专业技术人员，一经录用解决人事编制。有意应聘者请通过电子邮箱或到医院现场报名，具体要求如下：

一、招聘条件：临床医疗、医技各专业技术人员，本科第二批录取院校(二本)及以上学历，二级医院4年以上工作经历，中级及以上职称，年龄40岁以下。
二、报名时间：2014年3月15日~2014年4月30日。
三、报名方式：电子邮箱报名：将个人简历及本人身份证、毕业证、学位证、

医师资格证、执业证等证件扫描件发至电子邮箱 lshysrk@163.com。

现场报名：符合条件的应聘人员，携带个人简历及本人身份证、毕业证、学位证、医师资格证、执业证等原件和复印件至医院人事科报名。

报名地点：漯河市黄山路89号漯河市第三人民医院人事科。
咨询电话：(0395) 3130418
2014年3月15日



在滑县道口镇一年一度的传统古庙会上，滑县人民医院一名专家正在为村民李爱坤测量血压。当天，方圆百里的群众都来走亲访友逛庙会，滑县人民医院抓住这一时机，组织3支义诊服务队，在客流量较大的地段开展了义诊活动。