

■ 本期关注

# 卫生健康登记机关有无 核验申请材料真实性的义务

河南省卫生健康委员会医政医管处 刘笑天



卫生健康登记机关负责医疗机构与医务人员的执业登记、注册等,在受理申请材料时,是否需要核查申请材料的真实性?对此,一线实务工作人员看法主要分为两种。

一种看法是根据《行政许可法》第三十一条规定,“申请人申请行政许可,应当如实向行政机关提交有关材料和反映真实情况,并对其申请材料实质内容的真实性负责”,认为登记机关具备法律依据,并且缺乏核验申请材料真实性的技术手段,所以只需要审查申请材料数量、格式、签字盖章等是否完整,符合法定形式,不需要承担核验真实性的责任,即通常所说的形式性审查。

另一种看法虽然支持《行政许可法》的相关规定,以及承认登记机关缺乏核验手段的事实,但认为卫生健康登记事项关乎群众健康权益,应保留主动采取核验措施、必要时追加补充材料

等方法,尽可能保证申请材料的真实性。此种看法接近实质性审查。

对于采取哪种审查方式合适,《执业医师法》《医师执业注册管理办法》《医疗机构管理条例》中没有解释。同时,形式性审查与实质性审查本身也没有明确的法律概念。

2012年,最高人民法院《关于审理公司登记行政案件若干问题的座谈会纪要》提出,行政机关在行政登记中履行审慎审查义务。

在纪要里,这个表述出现了3次,分别是:

因申请人隐瞒有关情况或者提供虚假材料导致登记错误的,登记机关可以在诉讼中依法予以更正。登记机关依法予以更正且在登记时已尽到审慎审查义务(第一次),原告不申请撤诉的,人民法院应当驳回其诉讼请求。

登记机关未尽审慎审查义务(第二次),应当根据其过错程度及其在损害发生中所起作用承担相应的赔偿责任;登记机关已尽审慎审查义务(第三次),不承担赔偿责任。

这是人民法院审理案件的标准,不是公司登记机关登记审查的法律依据,但登记机关在实践中往往参照执行。

由于该纪要并未明确审慎审查的具体标准,对申请人提交的登记资料进行审慎审查,审慎的标准和尺度如何掌握,审判机关应将何种情形判定为没有尽到审慎审查义务等,成为摆在登记机关面前的一道难题。

笔者认为,从字面含义上看,形式性审查与实质性审查指的是审查方式,而审慎审查义务则指审查态度(责任心),从一线实务角度,可以从以下几个方面进行理解。

一、卫生健康登记机关工作没有严格区分形式性审查与实质性审查方式。虽然《行政许可法》明确了申请人保证材料真实性的义务,使得大部分许可事项可以实施形式性审查,但医疗机构执业登记、校验等许可一般进行现场勘验,这属于实质性审查。两种审查方式同时存在。

二、结合近年来国家推行商事主体改革“宽准入严监管”的精神,并且在实际操作中不可能对每一项登记申请材料的真实

性逐一审查,因此登记机关只能依据医疗卫生登记管理法律法规以及《行政许可法》履职。在行政诉讼案件审理过程中,法院主要从行政行为的事实、程序、法律依据3个方面判断行政行为是否合法,其依据必然是行政机关履职过程中应该遵守的法律法规。

鉴于医疗管理法规中没有明文规定,笔者认为,登记机关的审查义务以形式性审查为主要原则。

三、卫生健康登记机关应在“能力”范围内对申请材料真实性把关。

“能力”指登记机关工作人员应当具备的“知识”“技能”或“经验”,且该“能力”应优于普通群众。比如普通群众都知道单位公章是圆的,如果工作人员看不出方形公章有问题,这是决不允许的。再以医师变更执业范围为例,我省规定在三级医院进修培训的合格证明才能作为变更依据,普通群众可能不知道哪些医院是三级医院,工作人员可以接收上级文件,则应当知道三级医院名录。再比如,某医院已在登记机关变更过法定代表人,而有人持原法定代表人签章的材料申请办理业务,工作人员根据工作常识应当核验。对本部门、本系统颁发的证书,工作人员应当具备鉴别能力。

同时,根据最高人民法院座谈会纪要,“登记机关无法确认申请材料中签字或者盖章的真伪,要求申请人进一步提供证据或者相关人员到场确认,申请人在规定期限内未补充证据或者相关人员未到场确认,导致无法核实相关材料真实性,登记机关根据有关规定作出不予登记决定,申请人请求判决登记机关履行登记职责的,人民法院不予支持”,公司登记机关有主动作为的责任义务,可供卫生健康登记机关借鉴。

四、卫生健康登记机关可通过技术手段提升核验材料真实性的能力。例如,在行政收费时使用验钞机或电子转账方式,避免人工核验现金;通过指纹验证、面部识别等措施,核验当事人身份,避免他人冒领资质证书;通过部门间数据信息互通,核验当事人学历信息,避免人工核验毕业证书等。

五、坚决避免未尽到合理注意义务。

(一)应当预见而没有预见,由于工作中的疏忽未能及时发现材料在真实性上存在的问题。

(二)已经预见而轻信可以避免,已经发现了材料存在虚假可能,而没有主动进行必要的调查验证。

(三)接到举报,而未能及时启动核查纠错程序,造成公民合法权益受损。

■ 一家之言

换位思考的实质就是设身处地为他人着想,即想人所想、理解至上。换位思考解释起来很简单,但在实际工作中把它做到位,绝非易事。

随着社会的不断进步,人民群众对健康的需求不仅仅停留在解除疾病痛苦上,还需要满足心理上的各种需求。

作为一名医务工作者,不仅要具备精湛的技术、良好的医德,还必须具备较强的沟通和协调能力,能从内心深处理解患者的痛苦、关心患者的需求,将“以患者为中心”落实到工作的每一个细节之中。必须用患者的角度看问题,用患者的角度说问题,这也就是开头所说的换位思考。

换位思考是融入人与人之间关系的最佳润滑剂,有助于彼此多些理解与宽容,能有效改善和拉近人与人之间的距离。通过换位思考,我们可以突破固有的惯性思维方式,学会变通,解决常规思维模式难以解决的问题;通过换位思考,我们可以了解患者疾病之外的心理所需;通过换位思考,我们可以揣摩对方的心思,以便能更好地和对方沟通;通过换位思考,可以看到对方的优点,以便给予真诚的鼓励和帮助,最终取得对方的信任与理解。

医者仁心,医术医德俱备才是医疗的精髓,而通过换位思考,恰恰能够使得高尚的医德得以体现,真正解除患者的疾苦,更好地为患者服务。

当你想要抱怨患者唠叨的时候,当你面对患者家属质疑的时候,当患者对你的治疗方案不理解的时候……你是否能够做到换位思考?医生见惯了生老病死,但必须时刻提醒自己,时刻不忘自己的神圣使命,时刻设身处地为患者着想。

做到有效换位思考,首先要知道这个世界上每一个人都是不一样的,对同一件事情有不同的看法是很正常的事情,哪怕是最相爱的人也不可能意见完全一致。你无法改变别人,就必须尝试改变自己。其次要有同情心和宽容心。人生在世,有很多不易之处。患者不易,医生也不易。既然大家都不易,那我们就要有宽容心,要真正学会换位思考。

(作者供职于陕西省岚皋县中医院)

## 换位思考是改善医患关系的良药

□ 胡本先



(本版图片为资料图片)

## 结核病防治论坛之六十一

河南省疾病预防控制中心结核病预防控制所 李辉

# 结核病患者的康复 亟须被关注

最新统计数据显示,结核病近年发病迅猛,全球每3秒就有1人被感染,感染者人数在总人口中所占的比例已超过1/3,每年新发病例达800万至1000万例。

据了解,结核病的致死人数已超过艾滋病、疟疾等传染性疾病的总和。

我国结核病疫情呈“六多”特点:感染人数多、患病人数多、新发患者多、死亡人数多、农村患者多、耐药患者多。

感染结核杆菌后是否发生结核病,主要受感染结核杆菌毒力大小和机体抵抗力高低这两种因素的影响。如果人们感染的结核杆菌毒力强而自身抵抗力又低下,就容易

发生结核病。初次受到结核杆菌感染后,大多数人(90%以上)没有任何症状,也不会发生结核病。

专家指出,一般肺结核患者会出现两大症状。一是全身症状,主要有疲乏无力、食欲减退、低热、盗汗、妇女月经不规律等,少数急性发展的肺结核患者可出现高热等急性发病症状。二是呼吸系统症状,主要有咳嗽、咯痰、数量不等的咯血、胸痛、气短等。

但是,上述症状不是结核病所特有的,需要通过拍胸片、痰检结核杆菌、做结核菌素试验等,进行综合分析后才能确诊。

一旦确诊为肺结核,患者

应尽早接受规范化治疗。坚持正规治疗,肺结核大部分是可以治愈的。

国内外一系列研究表明,采用标准短程化疗方案治疗初期肺结核,可达到90%以上的治愈率,2年复发率不超过2%,治疗效果十分显著。

确诊的肺结核患者只要按照“早期、规律、全程、联合、适量”的治疗原则,在医务人员指导下应用抗结核药物治疗,大多数是可以治愈的。

目前,我国医务人员通常只关注肺结核的药物疗法,对康复问题往往不了解、不知情,关注度不够。随着大健康观念的普及,对于肺结核患

者,我们必须关注其康复医疗,真正做到全面照护。

目前,国内结防机构里,几乎没有人开展肺结核患者的康复工作,只是偶尔有些护理人员关注患者的心理、运动、营养等,这与现代疾病

的整体医疗、康复理念相差甚远,更不要说具体的真正的康复措施。发达国家甚至非洲部分国家,都有关于结核病患者康复的研究,这值得我国相关工作人员反思。

开展“终结结核”行动 共建共享 健康中国

本栏目由河南省疾病预防控制中心主办

## 征稿

本版主要栏目有《本期关注》《经验探索》《一家之言》《放眼海外》等,内容涵盖业务、行政、后勤、经营、医疗安全、医院文化、人事制度、医患关系等。

稿件要求:论点明确、论据充分、条理清晰、语句通顺,具有一定的科学性和实践指导性,热忱欢迎您投稿!

联系人:杨小沛  
电话:(0371)85966391  
投稿邮箱:343200130@qq.com  
邮编:450046  
地址:郑州市金水东路与博学路交叉口东南角河南省卫生健康委员会8楼医药卫生报社编辑部

# 平舆县人民医院着力打造让患者满意医院

□ 丁宏伟 夏广勇

平舆县人民医院近年来始终强化“以患者为中心”的服务理念,不断创新完善医疗服务举措,着力推进“互联网+健康扶贫”工作,切实落实分级诊疗制度,使患者看病更便捷、更舒心,服务更贴心、质量更优化,满足人民群众多层次、多样化、个性化的健康需求,进一步改善患者的就医感受,推动医院综合服务能力整体提高,使广大群众对医院的满意度进一步提升。

## 提升门诊急症和专科服务能力

近年来,平舆县人民医院着力优化门诊环境和流程,并开展了预约服务,全面推行各种检查报告及时发放制度,合

理安排节假日门诊和住院医疗服务,完善医院标识、标牌和就诊流程引导系统,方便患者就医。

平舆县人民医院进一步优化急救服务,完善院前急救,加强院前、院内急救力量和医疗服务的协调配合,确保医院急救医疗服务无缝衔接,实施“先救治、后付费”。

此外,平舆县人民医院还进一步强化专科医疗保障服务能力,大力推进卒中中心、胸痛中心、创伤中心、危重孕产妇救治中心、危重新生儿救治中心五大中心建设,构建危重患者救治绿色通道,重点完善心血管内科、泌尿外科、儿科及产科等河南省县级医院临床重点专科建设工作,确保医疗保障综合服务能力得到明显提升。

## 出院患者电话随访工作扎实有效

出院患者随访在一定程度上具有客观性和真实性,有助于了解患者诉求,完善医院相关工作,可有效加强医院和患者及家属之间的沟通,缩短医患之间的距离,改善医患关系,提高患者满意度。

为此,平舆县人民医院专门成立了回访办,由专人负责随访工作,并抽查医生随访率。科室医生按要求随访出院患者,且该工作与绩效考核挂钩。

平舆县人民医院回访办对随访信息汇总分析后形成有效的整改措施,以更好地服务广大患者,形成良性循环,使工作更有效率,并为患者解决

实际问题,让医患之间相互信任、理解,提高了患者的就医满意度。

最近,平舆县人民医院又推出了“专属医生”APP(手机应用程序),进一步用信息化拉近医患距离,密切双方关系,同时能更快地地为患者提供实时的医疗健康服务。

## 改善卫生间环境,提升患者就医舒适度

卫生间是医院最基本的公共设施,是衡量医院基础设施保障能力的重要标志。

平舆县人民医院以“患者满意提升工程”为契机,以改善患者就医环境,提升就医舒适度为目标,并将此作为后勤服务的重要工作,狠抓落实。

平舆县人民医院对全院各病区的500余个卫生间整体环境予以改造,通过安装感应式水龙头,配备洗手液、擦手纸、卫生纸等物品,修缮墙面、地面,排查安全隐患,加装扶手,增强排气系统功能,增设残疾人专用卫生间等,在硬件上全面提升了医院卫生间的舒适度。

在完善硬件的基础上,平舆县人民医院进一步加强卫生间的清扫管理,加大保洁巡查力度,要求每半小时进行一次清扫维护,消除卫生间异味。为了持续保持良好的卫生环境,平舆县人民医院还在卫生间醒目位置张贴温馨提示牌,使卫生间的环境得到大幅提升,并得到了患者及家属的好评。

## 积极开展各类健康教育活动

平舆县人民医院依托“协同大夫”巡诊APP,每周对卒中、冠心病、糖尿病进行一次专项筛查,形成筛查报告,按高、中、低危进行健康管理,现在已筛查近3万人,并对卒中中高危人群(6300人)进行管理。多种方式的结合,使群众掌握了较多的健康知识,健康素养有了一定提高。

平舆县人民医院坚持以规范医疗服务行为、强化服务意识、改善服务态度、提高服务质量为目标,以群众满意为标准,提高医疗质量和水平,缓解群众看病难、看病贵问题,着力打造让患者满意医院,构建了健康和谐的医患关系,树立了社会满意、患者信赖的良好形象。

19397人次。

平舆县人民医院坚持开展“六进”活动,包括进社区、进企业、进学校、进乡村、进家庭、进家庭;门诊全面推行双处方制,在开处方方的同时,增加健康教育处方;各临床科室针对住院患者,每周开展一次健康教育知识讲座,每季度举办一次院内大讲堂,2018年共开展院内健康教育1150场次,惠及16117人次;开展“六进”主题活动345场次,惠及