

# 居深港人盼解決看病難

## 醫療亂象頻生損信任 醫患關係緊張待改善

隨着越來越多港人在深圳生活，港人到深圳醫院看病的情況日漸增多。而內地醫療機構亂象頻生，患者信息外洩、號販子猖獗、疫苗針劑質量堪憂、醫患關係緊張等情況讓許多長期居深的港人心生擔憂。記者了解到，目前長期居住在深圳的港人數量超過10萬，其中跨境學童2.5萬人。這一群體求醫治病的難題一直存在，他們到香港就診則要來回奔波，而在深圳就診亦存在諸多難題。 ■香港文匯報記者 何花 深圳報道

「內地很多醫療糾紛的原因是病人不信任他們的醫生和醫院，而內地醫療機構的一些行為也確實讓人匪夷所思。」上周，內地媒體報道了深圳某家醫院上萬名就診孕婦的信息遭到外洩。港人Campo想起自己的太太曾在該醫院就診。他告訴記者，在深圳經常接到一些推銷產品、貸款的電話，看到媒體報道的真相，讓人對醫院的信任大打折扣。

### 排隊2個鐘 就診2分鐘

Campo是一名設計師，由於客戶以內地市場居多，所以早在10年前他就到深圳買房，全家長年在深港兩地生活。他告訴記者，在深圳生活素質總體很高。「深圳越來越漂亮，居住條件不錯，成本也不高，文化活動也豐富，但就醫一直都是個難題。」

「我曾經帶小孩在深圳一家醫院看病，排隊2個多小時，醫生2分鐘就看完。」Campo的兩個小孩一個10歲，一個2歲多。因為小孩要打疫苗或偶爾發燒感冒，Campo會頻繁出入深圳醫院。「公立醫院人太多了，掛號、抽血、複診個個環節都在排隊，看病90%的時間用來排隊，真正看病的時間不到10%。而且患者人數太多，醫生也很不耐煩，有些問題醫生根本不回答。」Campo說，自己曾經嘗試到私家醫院看病，但內地媒體曾曝出私家醫院讓無牌醫師執業的新聞，最終他還是決定若要看病就回香港。「奔波一點不算什麼，最重要還是要放心。」

### 資源不均 習慣回港治

近年來，深圳醫療水平顯著提高，港人在深看病已能享受「國民待遇」。但內地醫療機構亂象頻生，港人在深就醫的問題仍然相當突出，很多居住在深圳的港人依然習慣回港看病。深圳市政協港澳工作處曾對居深港人的醫療問題作相關調查。調查顯示，近八成的在深港人希望能夠在深圳就醫。目前，港人在深就醫的難題包括深圳醫療機構地區分佈不均，集中於羅湖、福田，南山區優質資源少；深圳港人無法購買社會保險，醫療機構與商業保險對接程序複雜；港人在深圳突發疾病通關難等。

### 深圳看病難點

- 患者信息易外洩
- 醫患關係緊張，醫鬧頻出
- 號販子猖獗，掛名醫號難
- 就診排隊時間長
- 疫苗針劑質量堪憂
- 過度醫療



■深圳醫療資源不足，圖為某醫院排隊等待抽血的火群。 記者何花 攝



■患者就醫時，其他患者可以隨意出入，信息外洩風險極大。 記者郭若溪 攝

## 十萬孕產婦信息曾外洩

近日，深圳醫療界的兩大事件引起關注，亦使港人感到心驚。14日，深圳市龍崗區第五人民醫院（平湖醫院）內，一名醫生被患者家屬毆打，並強迫其下跪燒紙錢的視頻在網上引起熱議。17日，內地媒體《南方都市報》報道，深圳上萬條關於產婦、新生兒的信息被曝外洩，每條信息包含母親及新生兒的姓名、出生日期、詳細住址、出生醫院、電話等八個項目，信息數量龐大而精確，部分條目涉及深圳多家知名醫院。

記者了解到，深圳孕產婦信息外洩已非首次，早在2008年深圳就曾發生全市孕產婦信息庫發生外洩的事。有從事月嫂業務的家政公司稱，其掌握深圳醫院全部孕婦信息，並且每月「滾動更新」。在深圳多家知名醫院婦產科門診部，記者曾見到多個保姆、月嫂公司的推銷人員公然在醫院發廣告，患者就醫時，其他患者可以隨意出入，信息外洩風險極大。據統計，深圳累計外洩的孕產婦個人信息已達10萬餘例。

對此，深圳市衛計委回應稱，經初步核查，外洩信息與人口管理信息系統可能相關，不排除整合其他人口信息數據加工而成，系統建設、使用和維護涉及多個部門和公司，已向公安部門報案，目前警方已介入調查。

## 港人籲借港經驗 妥善分流 健全投訴



■深圳某醫院急診科分診處排隊等待的患者家屬。 記者何花 攝



■深圳兒童醫院取藥窗口大排長龍。 記者郭若溪 攝

記者在採訪過程中了解到，在深圳看病難主要集中在幾個方面：號販子猖獗，掛名醫號難；就診排隊時間長；患者信息易遭外洩；過度醫療；醫患關係緊張，醫鬧頻出等。有港人建議深圳醫療機構從完善醫院分流制度、醫生薪酬與藥物提成脫鉤、健全患者投訴制度等方面借鑒香港經驗，解決難題。

香港市民曹先生告訴記者，希望深圳可以完善醫療資源分流制度。公立醫院和私家醫院、私人門診分流，用社會保障付費的患者去公立醫院，用商業保險付費的去私家醫院，不需要所有人看病都去大醫院。此外，建議公立醫院完善輕重病緩急分流，專科和普通科的分流，提前預約與臨時就診分流。醫院接診病人後先把病人分為非緊急、次緊急、緊急三種情況在不同的通道拿到號碼候診。體檢、生育、防疫針、婦幼保健和普通醫院分流。深圳可借鑒香港醫院完善的24小時預約制度，所有人看病提前預約，就可以避免排隊和等候時間過長的問題。

### 設病人關係處緩解醫鬧

對於內地醫患關係緊張、醫鬧頻出的問題，香港市民徐先生建議，深圳醫院可以建立病人關係處，設置病人關係主任，專門負責處理病人及家屬的投訴，並為其提供協助，在有需要的情况下協助家屬採取法律行動。病人投訴後，醫院需及時回覆，如果病人未得到及時回覆，則可以投訴到第三方公眾投訴委員會，該委員會獨立審議和裁決所有上訴個案，並向醫院提出改善建議。如果病人對委員會的處理仍不滿，則可以上訴至政府更高級別部門，或者向法院提起訴訟。

對於可能遭遇過度醫療和醫生服務態度惡劣的問題，徐先生稱，希望深圳醫院可以將醫生薪酬待遇與藥物提成脫鉤，借鑒香港，施行固定年薪。醫生定薪可以參考患者對醫生的評價，防止過度醫療。



■受訪港人曹先生。 記者何花 攝

## 深門診醫生日看診80個

深圳目前擁有各級醫療機構3,071家，千病床數3.4張，千人醫生數2.6人。同時，深圳醫生門診量是內地平均水平的2.66倍。深圳醫生在其8個小時工作時間內的診療掛號量在70個至80個之間，但這樣的數據遠遠不能滿足要求。深圳本地媒體深圳新聞網此前對此所作的調查問卷中，有78%的網友表示在深圳就醫情況不容樂觀，看病環境還有很大的提升空間。

### 提升社康中心建設標準

應對醫療資源不足問題，深圳市政府本月16日發佈了未來5年「衛生強市」戰略，出台了《關於深化醫藥衛生體制改革建設衛生強市的

實施意見》（下稱《意見》）。《意見》提出，5年內將新建12家三級醫院，3年內實現分級診療，七成以上普通門診基層「消化」。到2020年，深圳全市將新增病床2.5萬張以上，新增執業醫生1.2萬名以上。按照1,480萬人口計算，常住人口千人床位數達到4.3張、千人醫生數達到2.8名、萬人全科醫生數達到3.2名。

此外，《意見》提出將提高基層醫療衛生機構財政補助和醫保報銷比例，提高社康中心建設標準，完善醫院與社康中心的檢驗檢查和用藥銜接機制，建立醫院與社康中心之間的遠程醫學服務系統，完善雙向轉診機制，大力發展家庭醫生服務。

## 京「打黑刑警」搗破網絡號販團夥

香港文匯報訊 北京海澱警方近日召開新聞發佈會，通報破獲一宗由傳統號販子演化出的，在互聯網官方掛號平台上大肆搶購知名醫院專家號後，高價倒賣的新型有組織犯罪案件。據悉，北京警方在辦案過程中，首次動用「打黑刑警」，將涉案的29名成員抓獲，其中14名犯罪嫌疑人的被刑事拘留。

據《北京青年報》報道，去年底，一名外地來京的女子怒斥號販子行徑的視頻，引起社會輿論高度關注。今年2月2日，海

澱公安分局刑偵支隊有組織犯罪偵查二隊在空軍總醫院走訪時，得到一個重要線索，有一夥號販子惡意爭搶網上預約平台的專家號再進行倒賣，從中獲取巨額利潤。

此前的傳統號販子只是僱人在醫院排隊，再高價倒賣。而此次獲知的線索中，號販子已開搶購網上投放的號源再倒賣。海澱警方立即成立專案組。調查發現，空軍總醫院對外網上預約掛號的途徑有二，一是通過114預約掛號平台，另一個是通過健康之路

旗下的醫護網掛號平台。無論哪種平台，首先都要實行實名註冊登錄。而該團夥找來大量身份證信息，在空軍總醫院建立就診卡，並將這些身份信息在醫護網上進行註冊。

### 微信溝通 專人搶購

偵查員在調查中逐漸發現，該團夥還組建了一個「龍商會」微信群，進行溝通交易。

每天早上7時30分，醫院放號前，就有專人提前登錄賬號，然後根據相關信息進

行搶購。搶到號源後，負責攬客的號販子們便開始行動。找到買家後，通過「龍商會」微信群溝通賣號，將原本十幾元（人民幣，下同）的普通專家號以200元甚至數千元不等的價格出售。

偵查員介紹，對於要求自己身份信息看病的患者，團夥成員便在每天下午到次日凌晨，利用速度優勢立即完成退號並重新預約。整個過程以秒計算，普通患者根本不可能搶先。

據悉，該團夥成員眾多，層級分工細緻，是警方近年來偵辦的規模最大、團夥成員最多和犯罪鏈條最完整的號販子團夥犯罪案件。



■網絡號販子「龍商會」成員被警方抓獲。 網上圖片