

# 医生没开药没检查 不少患者提出“退我挂号费”

主管部门:医生接诊付出劳动不退号,没有接诊才能退号

□记者 孙美星 通讯员 赵冠菁 谢美君

“医生你没给我开药,也没开检查,为什么不给我退挂号费?”在宁波一些医院门诊部,不少坐诊医生都遭遇过这样的尴尬。日前,记者从宁波市第一医院了解到,该院门诊有关要求退挂号费的投诉占所有投诉中的20%-30%。

医生给患者诊查过但没开药、开检查,算不算看过病?门诊号究竟该不该退?

## 病人看完病转身要退挂号费

门诊看病,医生最后没有开药也没开检查,就诊结束后患者要求退掉挂号费。最近几天,宁波市第一医院门诊部主任、宁波门诊质控中心副主任谢浩芬,连续接待了两位这样要求退号的患者。“因为门诊没开药和检查要退号的情况,在外科门诊最多见。”

记者在采访中了解到,几乎每家大医院的坐诊医生都遇到过类似的尴尬。

“这样的情况几乎每个医生都遇到过,让人哭笑不得。”鄞州

二院急诊科主任阮琳说,他坐神经外科专家门诊的时候,有位患者说自己身体有不舒服,很担心有大问题。后来阮医生经过详细询问病史,了解这位患者不舒服的具体情况,判断这位患者的问题暂时不用做辅助检查,也不需要吃药,只要继续观察就可以了,患者如释重负地走了。过了一会,这位患者又回来了,说:“医生,你也没有给我开药,要不号子给我去退退掉吧。”阮医生只能耐心地向患者解释。



严勇杰 绘

## 退号投诉占门诊投诉的1/4

记者昨日从宁波市第一医院了解到,目前在该院门诊,以各种理由要求退挂号费的投诉占所有投诉的20%-30%。

对于门诊退号的问题,患者们怎么看?昨天,记者在医院随机采访了多位正在就诊的患者,大家观点不一。

约半数患者认为,请医生看病要挂号,天经地义。至于医生是否开了药,不是退号的理由。不过也有患者有不同意见,认为医生看病

时间很短,就要收十几二十元,不合理。

“有时候来看病,排队半天,轮到我了,医生就说几句话。如果没开药,我是觉得号子应该退。”有位老年患者认为,过去挂号费也就几元钱,现在要十几元,医生看病的时间也没延长。

也有患者认为,复诊和初诊的挂号费应该有所区分,复诊时医生花的精力明显少了,挂号费却还是那么多,如果有所区分,这样也许

退号的纠纷会更少一些。

谢浩芬说,门诊常见的退号理由还包括,医生给患者看病后,开具了辅助检查单,但因为仪器故障等原因当天检查做不了,需要改天再来,患者在退检查费的同时要求连挂号的费用也一起退掉;医生为患者开具了辅助检查排除问题,检查结果显示都正常,患者要求退号;患者认为自己只是来开药,或者开药的种类、剂量不能达到意愿时,要求退还挂号费。

## 退号原则:医生没有接诊过才能退号

患者在门诊挂号时所交的费用,到底包含哪些内容?谢浩芬介绍,现在的门诊诊查费,就是人们俗称的挂号费。过去门诊看病挂号分挂号费和诊疗费。从2013年12月宁波的市级公立医院医疗收费价格调整开始,患者来门诊挂号,统一收取“门诊诊查费”。这个费用中包括药事服务费成本以及现有的挂号费、诊查费(包括普通门诊和门诊急诊留观)。其中的药事服务费

是因为医院药品零差价以后,用于支付药品管理的成本费用。目前普通门诊诊查费的收费标准,三甲等医院15元/科/人次,专家门诊诊查费,副高19元/科/人次,正高21元/科/人次。

“门诊退号我们一般掌握几个原则,医生已经为患者诊疗过,在病历上也有体现的,这种情况都不退。”谢浩芬说,门诊退号的情况每天都会发生,有时候是患者挂了

号,但因为有事临时不看了;有的患者同时挂了普通门诊号和专家号,看哪一个能早点轮到,然后多挂的那个要退掉。只要是医生没有接诊过的,医院都会给予退号,但有些情况是医生确实付出过劳动的,都不退号。

谢浩芬说,对于不予退号的解释,大部分患者都能接受,但也有少数患者不能接受。

## 医生认为诊查费体现知识价值

“医生门诊时做出看似简单的诊断,其实是多年专业知识的积累。没有开药或开检查就认定医生没看病,其实是对医生价值的不可、不尊重。”宁波市第一医院院长阮列敏介绍,因为没有检查、没有配药而要求退门诊诊疗费,甚至患者不挂号就冲进诊室表示“只是问医生几句话”的情况,几乎每个医生都遇到过。

阮列敏认为,医疗改革改变了“以药养医”的局面,提高门诊以及住院诊查费的价格,其实就是为了体现医生知识和技术的价值。一位三甲医院的医生,从上学到成为能

独立门诊的医生,至少需要十几年时间。

“患者到医院看病,有别于其他的消费行为,医患之间通过挂号其实形成了一种契约关系。”宁波市眼科医院常务副院长袁建树表示,患者到医院求诊需要挂号,表示一种以医院为主体的合法诊疗行为,无论有否需要进一步的处置,如配药及检查,均具有法律意义上的医疗过程。相反,如不挂号或自行退号,则医院可能无法承担相关的医疗过程的法律责任,或可视为医生与患者之间的个人行为。

袁建树认为,患者挂号看病,一般有两种结果,一种是需要检查、开药、住院等进一步治疗;另一种是病情并不严重,不需要下一步治疗,无论哪种结果,都是医生通过专业知识做出了诊断。

如何缓和患者要求退号和医生要求劳动价值体现的矛盾?阮列敏认为,就诊的行为需要医患双方的配合,希望患者和家属能多了解门诊挂号收费的含义,理解和尊重医生的劳动价值。从医生的角度来说,也要提高沟通能力,多从患者的角度想问题,遇到退号要求时,耐心地解释。

## 一口气吃十几个柿子 胃内长出6厘米结石

本报讯(记者 孙美星 通讯员 蒋素敏 谢美君) 眼下正是柿子最美味的时候,不过最近不少市民因为吃柿子进了医院。医生提醒:柿子虽美味,却不能贪吃,尤其不能空腹吃。

肚子痛了好几天,家住鄞州区的杨女士才到鄞州二院消化内科就诊。接诊医生林海君仔细询问,发现杨女士身体一直正常,胃肠道也还好,问题很可能出在她爱吃的柿子上。

原来,就诊几天前杨女士从超市买了些柿子,因贪其味美,一个下午就吃了十几个。吃完柿子没多久,杨女士的胃就不舒服了。经过检查,医生发现杨女士胃部形成了一块直径约6厘米的结石,导致她腹痛不适。

这么大的结石,要取出来可不容易。最后医生在胃镜下将结石打碎成约20小块,耗时30分钟才将结石逐一取出来。

无独有偶,家住鄞州石碶的邵女士也遭遇了同样的经历。同样是爱吃柿子,邵女士在柿子上市的季节每天下午都吃几个,一段时间后感觉肚子痛了,到医院一检查,也是在胃部长了结石。据鄞州二院消化内科林琪主任介绍,每年这个时候,总能接诊因为吃柿子导致结石的病例。

林琪介绍,因为柿子中含有大量的柿胶,特别是在未成熟的柿子和柿子皮中含量最高。柿胶遇酸就会凝固成块,当空腹吃进大量柿子或与酸性食物一起食用时,柿子中的柿胶就会与胃酸或酸性食物在胃内凝聚成硬块。这种硬块小的如杏核一般大小,大的如拳头,并且越积越大,以致无法排出,形成“胃柿石”。

出现“胃柿石”,患者会表现出恶心、呕吐、厌食、腹痛腹胀。一旦出现上述症状,就必须至医院就诊。民间流传“喝可乐能治胃石”的方法,千万不要轻信。因为大多数胃结石在胃内活动,易并发胃粘膜糜烂出血,甚至形成溃疡,严重者可诱发消化道出血。