

探讨医疗美容服务监督检查内容和方法

李甜甜

青岛市城阳区卫生健康综合监督执法大队 山东 青岛 266109

摘要: 探讨医疗美容服务监督的检查内容和检查方法,从而分析医疗美容机构依法执业情况以及执法人员对于违法问题的查处和执法能力。在文献资料、相关监督观察制度等内容的指导下,完成对医疗美容服务监督检查内容以及方法的梳理,并结合组织试用的结果来观察分析医疗美容服务监督人员的执法能力。随着医疗美容水平的不断发展,医疗美容行业的管控监督工作是目前卫生监督管理工作中的重要工作之一。为了提升医疗美容服务行业的依法从业情况,卫生健康监督执法机构需要对美容医疗机构进行严格、及时、高效的监督检查工作,保证广大群众美容需求的满足,保障医疗美容消费者的权益。梳理完成医疗美容服务的监督检查内容和方法,执法人员的相关执法能力评分普遍较高,能力优秀。对医疗美容服务监督开展详细的检查内容和方式探讨有着较好的应用意义,对于促成医疗美容结构依法执业有着指导性的作用。

关键词: 医疗美容服务; 监督检查; 内容和方法; 执法能力

0 引言

近年来,随着人们生活水平的不断提升,广大群众对于医疗美容的需求也在不断地增加,医疗美容服务行业在近几年得到了飞速的发展,也使得与医疗美容服务相关的医疗问题逐年增多^[1-2]。目前,医疗美容领域具有医生鱼龙混杂、医疗设备不符合要求等缺陷,使得医疗整形美容医疗事故频发,投诉率占比较高,据相关数据显示,我国每年平均因医疗事故引起的投诉案件达到2万以上,这在一定程度上影响到了医疗卫生系统的整体水平。为了更好的约束医疗美容服务行业的美容行为,以此提高相关医疗机构依法执业的主动性,卫生健康监督执法机构需要对市场内各级各类的美容医疗机构进行严格、及时、高效的监督检查工作,从而改善美容医疗行业水平,保证广大群众可以在安全、可靠的环境下完成美容服务,保障医疗美容消费者的权益^[3-4]。本文专门对医疗美容服务检查内容和方法进行讨论,从而分析医疗美容机构依法执业情况和违法问题查处的技巧。

1 检查内容

医疗美容行业的多样性决定了监督工作中检查内容的多样性,使得医疗美容的监督工作较为复杂且困难。为了进一步规范检查的系统性,保证监督检查的全面性,对医疗美容检查内容的梳理是提升检查效率的重要步骤之一,明确检查内容在一定程度上可以体现共同的医疗价值体系和行为准则,从而更好地为医疗美容服务指明方向。目前医疗美容的检查内容处于正在不断的完善过程中,根据多方资料以及以往检查经验来看,医疗美容服务的检查内容可分为机构资质、医疗人员、诊疗行为及活动、医学文书凭证这五个重要的检查关键点,全方位的包含了医疗美容服务的整个环节,其具体内容参考下列五点。

1.1 机构资质

本检查内容是对医疗美容机构正常运行的情况进行检查监督,需要核查相关医疗机构的店铺合法经营、科室设立、美容项目的管理等内容,从而分析该医疗美容机构是否具备基本的经营条件,是否存在虚假、错误的机构信息。卫生监督执法人员需要对医疗美容机构的《医疗机构执业许可证》进行查看,除此之外,还需要核对相关医疗机构的项目定位、地址、执业人员信息、诊疗收费情况以及诊疗时间等,对机构所设立的相关美容科室进行检查核对,包括美容外科、皮肤科、消毒室、治疗室等多种应有科室进行检查,并判定其所设科室是否可以满足工作的一般需要,所用医疗用品、医疗设备以及医疗药物等是否符合医疗美容门诊标准。

1.2 医疗人员

对相关医疗美容服务机构的医疗人员进行检查,收集医疗所用人员的基本信息以及专业调配等内容,判断其是否能够进行正常的医疗美容工作。除此之外,还需要核查医疗美容机构的人员调配,避免出现医疗项目无人来做的情况,对医疗人员的基本信息以及工作专业度进行评估,从而对医疗

机构的医疗美容质量进行摸底排查。卫生监督执法人员可以随机抽取医疗机构的病历情况,检查各医师治疗过程中的专业性和合理性,若有异常情况的出现,及时查明情况,处理相关问题。

1.3 诊疗行为及活动

随机抽取相关医疗机构的美容病例,查看诊疗的手术记录和检查记录,以及核查诊疗行为的正常性和诊疗活动的明确性。卫生监督执法人员主要需要对相关医疗美容服务机构的美容项目和手术室进行核查和管理,检查其科室项目的合理性和手术室的布局分区情况,从而保证医疗美容机构的专业度和安全性能。

1.4 医学文书凭证

对相关医学机构的医学文书进行检查,主要文书凭证包括病历、处方、知情同意书以及其他书面资料等。随机抽取医疗机构的病历、处方等,查看院方的开药记录以及诊疗情况,若院方的开药或治疗手段不符合正常的诊断要求,则需要责令美容机构整改,并定时回顾性查看医疗美容机构的整改情况。

2 检查方法

2.1 现场检查

现场检查是常规对医疗美容机构的情况进行现场检查,该种方式是可以直观性、直接性探查相关医疗机构的主要方式之一,可以让卫生监督执法人员对医美机构有更深刻的了解,执法人员现场检查时,可以直接查看医美机构的环境、设备、人员调配等,通过图片、摄像等方式进行留样,从而为医疗检查工作做好取证准备。

2.2 群众举报核查

群众是医疗美容直接或间接的接触群体,因此,群众举报是医疗美容监督工作中的重要环节之一,卫生健康监督执法机构需要高度重视群众的举报信息,及时进行处理,并且对举报群众的基本信息进行核查,便于后续查证溯源。

2.3 广告监测

广告是卫生监督执法人员发现医疗美容机构相关线索的重要途径,可以探查机构、人员、项目、收费、疗效等许多内容,执法人通过线索深挖,多方面查证,可有效改善医疗美容行业中的乱象^[5]。

2.4 暗访

暗访是医疗美容服务检查的有效方式之一,可以更为真实地反映相关医疗机构的情况。但该种检查方式具有一定的危险性,执法人员需要再保证自身安全的前提下进行暗访检查,从而拿到一手证据。

3 查处技巧

医疗美容服务机构可能会存在虚假配合、转移证据等不良行为,卫生监督执法人员需要灵活性的开展工作,通过机智、安全的正规途径来获取有效信息,从而为相关医疗美容机构的违法行为提供有效依据,及时查处相关机构,给消费者一个安全的消费空间。

(1) 执法人员在取证过程中, 需要第一时间保护相关违法证据, 并对查处的情况进行记录, 保管证据, 包括药物、照片、资料、器械、文字等相关证据内容, 从而为后续的查处工作提供物证。

(2) 现场取证时, 需要多方面地收集人证, 包括相关执业人员的证言、机构员工的看法以及机构顾客的说法, 记录医疗事件的详细发展过程以及相关当事人情况说明, 从而还原相关医疗美容服务机构的违法过程 and 情况, 作为后续查处工作的依据来源。

(3) 整理证据资料。当相关医疗美容机构涉嫌违法项目时, 执法人员需要对机构的相关资料进行保存分析和整理, 争取对资料进行全面的收集, 必要时, 将相关证据资料交由市场监管或公安部门处理, 为后续查处流程奠定基础。

除了相关证据的收集, 执法人员的工作态度也是查处违法行为的重要环节之一, 温和有效地沟通可以促成调查, 避免与相关医疗人员产生矛盾, 进而提高事件的解决效率和质量, 保证查处工作的正常运行。

4 执法人员能力评分

采用问卷调查的形式对实行了检查内容以及相关检查方法的医疗机构进行执法人员执法能力的评价反馈, 以此探讨医疗美容机构依法执业的情况和执法人员对于违法问题查处技巧。本次主要从执法人员的执法专业性、执法技巧、问题查处能力等方面进行收集, 满分 100 分, 其中 100~85 分表示执法人员该方面的能力达标, 工作认真, 效果拔群, 划分为“优秀”; 84~65 分则划分为“合格”, 表示执法人员该方面的能力尚可, 工作效果有效; 64 分以下则表示执法人员该方面的能力不佳, 工作效果不达标, 划分为“不合格”, 需要进一步改善和提升。经过收集和判定, 执法人员的相关能力检查结果如下, 见表 1。

表 1 相关医疗机构对执法人员的相关执法能力评分 ($\bar{x} \pm s$, 分)

项目	执法人员能力评分	等级划分
执法专业性	86.39 $\pm$ 2.87	优秀
执法技巧	83.29 $\pm$ 3.84	合格
问题查处能力	87.09 $\pm$ 2.91	优秀

5 对医疗机构服务监督检查的讨论与思考

医疗美容是近年来热门的医学技术美容方式, 随着医疗美容行业的不断增大, 医疗美容资质出现了未达标情况, 美容医疗的失败事件是目前我国医疗事故的重灾区, 据悉, 我国平均每年的医疗美容投诉案件高达两万例左右, 许多美容消费者不仅没有如愿“变美”, 甚至还会因美容而受到不必要的伤害^[6-7]。目前就我国医学美容领域大环境来看, 我国的医疗美容服务行业发展迅猛, 但从业人员的职业素养、设备仪器监控使用、部分美容医生资历等都存在一定的差异, 使得我国医疗美容行业的整体水平较低, 消费者的权益安全得不到有效的保障。因此, 我国卫生健康监督执法部门对医疗美容服务的检查监督十分重视, 对医疗美容机构是否依法执业的情况进行了严格查处, 大力提升卫生监督执法, 以杜绝相关违法问题的出现, 保障美容消费者的合法权益, 保护广大人民群众的生命安全^[8-9]。

近年来, 我国对美容行业的监管工作越来越严格, 对于非法医疗美容服务进行了多次专项整治工作, 通过严格规范医疗美容行业服务、打击非法医疗美容活动以及非法供应医疗药品器械等方式, 在一定程度上全面化的对医疗美容临床服务进行了强度化管理, 使得我国医美监管工作得到了进一步的规范, 整改了医疗美容服务行业的不良风气。对医疗美容服务机构实行正确高效的监督检查是维护医美行业正常运行的主要手段之一, 检查内容、检查方法以及对违法问题的查处是监督工作开展三个关键点。为了更好地执行监督工作, 需要系统、全面地将梳理监督流程, 进而高效、严谨的进行查处。

本文对医疗美容服务监督的检查内容和检查方法等进行

了详细的报告, 在相关检查内容中, 以多方资料以及以往检查经验为基础, 总结出的检查内容主要包括机构资质、医疗人员、诊疗行为及活动、医学文书凭证等, 其中前三项检查内容是监督检查工作的重点, 对医疗美容机构合法经营、科室设立、美容项目的管理、人员资质和调配、正常诊疗行为相关医疗活动内容进行科学合理的检查, 并对违法行为进行查处、管控; 在医疗美容服务的检查方法中, 主要针对检查途径进行系统性总结, 其检查方式主要包含了现场检查、群众举报核查、广告监测、暗访四种。其中, 现场检查和群众举报核查是主要的检查方式, 现场核查可以具体性、真实性地体会到医疗美容机构的相关情况, 从而直观性地判断该机构的依法从业情况。而群众作为医疗美容的直接作用者, 其美容体验可以作为监督检查的重要考虑部分, 因此, 卫生监督执法人员需要对群众举报的情况进行及时的核查, 从而及时解决问题。

在以往的医疗美容检查工作中, 大多数违法医疗美容服务机构会出现不配合检查、藏匿证据的行为, 卫生监督执法人员面对这种情况时, 需要灵活性工作, 采用一定的查处技巧, 从而及时有效地处理医疗美容的违法事件, 具体的查处技巧包括第一时间收集违法证据、多方面收集人证、整理违法医疗美容机构资料以及温和有效的查处态度等。执法人员在取证过程中, 需要第一时间保护并记录相关违法证据, 对药物、照片、资料、器械、文字等相关证据内容进行收集和保存, 提高事件的真实性; 多方面地收集相关当事人的人证, 包括相关执业人员、机构员工、机构顾客等, 尽可能完善相关医疗美容服务机构的违法过程 and 情况, 还原违法事件; 对医疗机构的相关资料进行全面分析和整理, 为后续查处流程奠定基础, 从而保障查处工作的正常运行; 在此过程中, 执法人员应保持温和有理的工作态度, 避免事件的矛盾化, 提高事件的解决效率和质量。

对于医疗美容服务行业的监督, 执法人员需要高度引起重视, 需要站在服务和保证消费者权益安全的角度上, 怀揣着对人民群众的健康负责的想法来切实进行监督, 从而确保该项工作的落实, 维护医美行业的水平和质量, 从而促进医美行业的健康发展, 使其能够在规范性的环境下, 持续为消费者带来更好的医疗美容服务。

总而言之, 随着医疗美容水平的不断发展, 医疗美容行业的管控监督工作是目前卫生监督管理工作中的重要工作之一。为了提升医疗美容服务行业的依法从业情况, 卫生健康监督执法机构需要对美容医疗机构进行严格、及时、高效的监督检查工作, 保证广大群众美容需求的满足, 保障医疗美容消费者的权益。

参考文献

[1] 祖燕, 赵晓, 朱显昀, 等. 医疗美容服务监督检查内容和方法探讨[J]. 中国卫生监督杂志, 2020, 27(6): 555-562.

[2] 肖曼婷. 医疗美容损害法律问题探究[D]. 贵州: 贵州大学, 2022.

[3] 蔡一. 医疗美容政府监管现状研究——以某市为例[D]. 湖北: 华中科技大学, 2021.

[4] 李平. 浅谈美容院非法开展医疗美容服务案的查处难点[J]. 养生保健指南, 2017, 16(27): 165.

[5] 魏予青. 打造医疗美容健康产业链[J]. 中国食品药品监管, 2015, 13(4): 58.

[6] 洪美红. 浅谈医疗美容护理管理[J]. 中国医疗美容, 2020, 10(11): 113-115.

[7] 杨巍. 医疗美容对美容市场的影响[J]. 中国医疗美容, 2014, 5(5): 235-235, 238.

[8] 张少伟, 张云川. 加强医疗美容临床技能, 促进学科发展[J]. 中国医疗美容, 2023, 13(3): 1.

[9] 李楷, 赵俐. 医疗美容纠纷中的医疗损害鉴定问题探究[J]. 医学与法学, 2023, 15(3): 53-59.