服务价格、标准不统一 未取得医疗机构执业许可证……

“网约护士”如何依法上岗？

□宿广田 杨玲玲

手机下单，即可预约护士上门打针、输液、换药。移动互联网的发展，让“网约护士”走进人们的生活。日前，国家卫健委正式发布《关于开展“互联网+护理服务”试点工作的通知》及《“互联网+护理服务”试点工作方案》（以下简称《方案》），确定在北京市、天津市、上海市、江苏省、浙江省、广东省 6 省市进行“互联网+护理服务”试点，试点时间为 2019 年 2 月至 12 月。这意味着“网约护士”正式获得官方认可。实际上，在此之前，很多“网约护士”App 就已然兴起，而且反映出不少问题。

有媒体报道，不少“网约护士”App 存在服务价格、服务标准不统一，用药质量难以保证等问题，而一些 App 并没有取得医疗机构执业许可证，很多护士在平台上注册账号私自接单……记者在调查中发现，这些问题能否得到解决关系到“网约护士”这一新兴业态的生存与可持续发展。

人员不足 收费混乱

对“网约护士”这种新型服务模式，不少用户表达了自己的看法。记者搜集了一些用户对“网约护士”App 的使用评价。作出好评的用户表示，“护士可以上门看病，很方便”“挂号方便，一键预约挂号省去了排队时间”“很方便家里行动不便的老人”“护士敬业悉心，还会教人养生的知识”……综合“好评”可以看出，很多人认为“网约护士”App 的一大优势是方便、省时省事，这与《方案》中“为出院患者或罹患疾病且行动不便的特殊人群提供的护理服务”的制定理念不谋而合。

但是，“网约护士”App 收到的差评，也在一定程度上反映出一些问题。用户“唐颜”评论某“网约护士”App“售后特别差，护士乱收费”。她评价道：“护士打电话说除了在平台上付的费用，还要另外收钱。我想取消订单，但平台还需要扣 30%服务费。”用户“古月之梦”则表示，“下了个单一直没人接，但是相关费用已经预缴了。没人接单说明人员还是不足的。”就接单难问题，用户“sunray982”也表示，“护士不是嫌远就是没时间，真能预约成功的太少太难了。”用户“lttxc”则反映了另外一个问题，“一单转手了三个护士，个人信息被多次线下收集，最后接手的护士也没有按照约定时间到达。”

相关“网约护士”App 是如何回应用户反映的情况的呢？针对收取手续费问题，记者在相关 App 里的“预约须知”看到，如果服务人员接单后用户想取消订单，至少需要提前 4 小时联系客服。如服务开始前 1 小时内退单，则平台会收取 60%的服务费；如开始服务前 2 小时内退单，则平台会收取 30%的服务费。这与乘客购买火车票后要退票的情况类似。“网约护士”App 收取手续费，可能是考虑到如果距离预约时间过近而取消订单，会对已经出发的护士造成不小的困扰。

相对而言，大城市较少出现无护士接单的情况，对于还在发展的中小城市接单难的问题，一些平台也正在完善。针对用户反映的护士接单慢、乱收费问题，客服表示，如果有护士私下乱收费，用户可向平台反映。

平台无资质 涉嫌违法执业

有网友抛出了这样的疑问：在《方案》发布以前，那些不具备医疗资质却提供“网约护士”服务的第三方平台是否合法？在这些平台上以个人身份注册接单的护士违法吗？

不具备医疗资质的第三方平台允许护士个人注册提供服务，可能会使得第三方平台与医疗机构、护士，在医疗服务、信息安全、隐私保护、护患安全、纠纷处理等方面存在责任、权利与义务模糊不清的问题，也可能存在对患者造成伤害的重大隐患。

什么样的平台具备医疗资质，法律有明确的规定。《医疗机构管理条例》第 9 条规定，单位或者个人设置医疗机构，必须经县级以上地方人民政府卫生行政部门审查批准，并取得设置医疗机构批准书；第 24 条规定，任何单位或者个人，未取得《医疗机构执业许可证》，不得开展诊疗活动。

在什么情况下护士可以开展医疗活动，我国法律也有迹可循。《护士条例》第 9 条规定，护士在其执业注册有效期内变更执业地点的，应当向拟执业地省、自治区、直辖市人民政府卫生主管部门报告；第 21 条规定，医疗卫生机构不得允许未依照本条例第 9 条的规定办理执业地点变更手续的护士等人员，在本机构从事诊疗技术规范规定的护理活动。

资料图片

根据《方案》可以得知，“网约护士”是具有合格资质的正规医院为患者提供优质医疗服务的一种方式，第三方平台只能与具有医疗资质的医院等医疗机构合作。北京市炜衡律师事务所律师周浩认为，护士这种“接私活”的行为，是不被《方案》所允许的。执业医师法、《护士条例》也都没有规定允许护士可以个人名义去接单。护士私下注册接单也可能涉嫌非法执业。

北京执业律师李红钊认为，第三方平台未取得医疗机构执业许可证，违反《医疗机构管理条例》的规定，擅自提供“网约护士”服务涉嫌非法执业。根据《护士条例》第 9 条规定，擅自在第三方平台上注册接单的护士，应当认为其擅自增加或者变更了执业地点，违反《护士条例》的规定。

护士接私活 平台负连带责任

那么，若是“网约护士”私自通过无资质 App 接私活导致纠纷，谁应该为此负责呢？

很多人存在认识误区，认为护士私下接单导致纠纷，责任完全在护士，应该全权由护士负责。当记者提及第三方平台或需为护士的失误负责时，北京市的王先生表示很疑惑：平台为大家“牵线搭桥”提供便利，为何需要承担责任？

今年 1 月正式实施的《电子商务法》第 12 条规定，电子商务经营者从事经营活动，依法需要取得相关行政许可的，应当依法取得行政许可。第 38 条规定，对关系消费者生命健康的商品或者服务，电子商务平台经营者对平台内经营者的资质资格未尽到审核义务，或者对消费者未尽到安全保障义务，造成消费者损害的，依法承担相应的责任。

北京市法学会电子商务法治研究会会长邱宝昌表示，医疗机构、拍卖公司等行业都需要取得行政许可。未经许可，第三方平台有义务遵守法律规定，不让电商销售商品、提供服务。此外，第三方平台需要对在平台注册的护士起到审查义务。如果因为平台没有审查，在平台上注册的护士使患者受到伤害，第三方平台需要承担连带责任。

“护士私自接单产生的医疗纠纷，平台方应该与护士承担共同侵权责任，”周浩指出，“《方案》也明确了，平台方不能直接和护士个人合作。”

邱宝昌认为，若护士以医院的名义在第三方平台注册发生纠纷，在医院认可的情况下，医生为患者服务，属于职务行为，医院对患者要承担责任。在此类情况下，平台是否需要先行赔付，要看平台和医院、平台和消费者，以及医院提供服务的护士和患者之间的合同规定。几方的合同约定，应遵守《医疗事故处理条例》等相关法律法规，公平合理地解决问题。

邱宝昌表示，平台要负起责任，遵守法律法规。不能因为创新，而忽略了相关的规定。设计好服务的规则，衔接好需求和供给，要把“网约护士”的服务和患者的需求有序对接好。

“网约护士” 服务价格怎么定

有关“网约护士”的服务价格问题，国家卫生健康委员会负责人曾表示，服务价格由市场决定，护士主要是利用业余时间提供服务。《方案》也保留了“市场调节价格”这一机制。

据记者观察，多个“网约护士”App 的服务价格相差较多。就“输液”这一项服务来说，有的 App 标价 189/次，有的则标价为 289/次。“网约护士”上门服务的价格也远远高于自行去医院就医。

邱宝昌表示，“互联网+护理服务”在试点之初，应该由市场调节，不宜政府定价。

“网约护士”是个性化的需求，人们可以选择去医院就诊，也可选择由护士上门提供服务。有人觉得在家治疗舒适度和便捷度高于自行去医院就诊，就诊时间少于去医院就诊，那么服务费略高也具有一定的合理性。邱宝昌认为，只要服务定价遵循法律，明码标价，不存在价格欺诈，那么由双方协商的价格，高一些或者低一些，都是大家认可的事情。只要不违反法律，相关部门也不应该过多干预。

浙江省公共政策研究院客座研究员夏学民表示，在试点期间，“网约护士”可采用政府指导价；试点成功在全国推广后，可采用市场调节价。

“试点省份，应由卫生健康部门牵头建立网约护士服务目录及价格，市场监管部门应牵头开展市场监督检查，严厉查处无资质、乱收费、不安全的‘网约护士’，禁止无资质的医疗机构提供服务。”夏学民具体介绍道。

除了对“网约护士”服务明码标价外，夏学民还认为用户对服务给予的差评，任何个人和机构都不得随意删除。提供网约护士的医疗机构和卫生健康集团应具备法定主体资格和医疗卫生执业资质，并在互联网网页显著处主动“亮标”。相关部门对“网约护士”的服务质量应进行客观公正的第三方评价。

夏学民进一步补充道：“可将‘网约护士’纳入医疗健康服务信用管理体系，对违规违法者及时进行处理处罚，不良信息记入信用档案，情节严重者纳入黑名单，全社会实施联合惩戒。”

为“网约护士” 提供政策保障

近年来，“网约车”“网约家政”“网约护士”等“互联网+”新型服务方式逐渐兴起。“互联网+”便利着人们生活的同时，能否确保服务双方的人身安全，能否保护好隐私信息等一些现实问题，也使人忧心忡忡。《方案》发布后，是否能为使用“网约护士”的人们提供一份安全保障呢？

当前“网约护士”正处于试点工作阶段，周浩认为，用户在网约过程中，应当关注医疗安全。在“网约”过程中需要注意的是，网约护士是否为正规医院派出的具有资质的护士，在整个医疗过程中要注意留痕。

根据《方案》，取得《医疗机构执业许可证》并已具备家庭病床、巡诊等服务方式的实体医疗机构，才有资格依托互联网信息技术平台提供“网约护士”服务。李红钊表示，网约过程中，用户应审核有关平台是否具有相应医疗资质，同时还要审核护士的资质。“在全国护士电子注册系统中，可以查询护士的资质。”

夏学民介绍道，“网约护士”是我国医疗健康体制改革的最新成果，是医疗资源进一步向基层向患者下沉的最新举措，是机构改革之后卫生健康部门承担起养老医疗服务职能的最新应对措施，也是互联网经济在医疗健康领域的具体应用。《方案》的发布，为“网约护士”的发展指明了方向，界定了边界，提供了政策保障。

国家卫生健康委员会牵头建立全国注册医生和注册护士信息管理平台，为“网约护士”提供合法有效的身份认证，此举有望解决此前用户对“网约护士”身份困扰问题，让用户放心。夏学民认为，《方案》鼓励通过手机 App 实名注册、医疗机构或卫生健康信息平台企业加强安全管控，利用人脸识别等成熟的人体特征识别技术，确保网约护士和患者双方的真实有效身份，必要时可与公安系统实时联网比对，最大程度地消除危险隐患，可在一定程度上避免重蹈网约车司机强奸杀人犯罪覆辙。

“网约护士”是互联网经济的必然产物，为避免“昙花一现”，应谨慎对待，逐步开放。周浩建议，相关部门可出台细则，完善“网约护士”执业办法细则，同时将其纳入相关卫生部门的监管。

需要注意的是，《方案》明确“网约护士”上门服务的重点人群是高龄老人、失能老人、康复期和终末期患者。目前，全国有 4000 多万人是半失能老人，380 多万人的护士团队还远远不够。夏学民研究员建议，卫生健康和教育主管部门应尽快制定人才培养计划，像积极培养妇产科人才应对二胎需求一样，尽快扩大各类护理专业人才培养规模，畅通护理人才职称晋升渠道，让“网约护士”得到更好的发展。

（来源：检察日报）

遗失声明

上海前勤清洁服务有限公司遗失营业执照正副本，声明作废
上海衡汉国际货运代理有限公司遗失财务专用章、法人章，声明作废
上海璞康花艺有限公司遗失公章壹枚，声明作废。
上海卢斌实业有限公司预留在温州银行宝山支行的公章遗失，声明作废
上海徜徉实业有限公司遗失营业执照正副本，声明作废
王广学遗失营业执照正副本，证照编号150025201410220142,(43)，声明作废
上海市宝山区彩云花店遗失营业执照正副本，注册号：310113600705823，声明作废
上海留趣数码科技有限公司遗失营业执照副本，统一社会信用代码：91310120MA1HNL4X2T，声明作废
上海市宝山区经工汽配经营部遗失营业执照正本，注册号：310113600684265，声明作废
上海市宝山区纤脂百魅美容院遗失营业执照副本，统一社会信用代码：92310113MA1L0F8W1F，声明作废
上海市嘉定区新成街道鸿生面馆遗失食品经营许可证副本，许可证编号：JY23101140009218，声明作废
上海市嘉定区安亭镇新安饭店遗失营业执照副本，注册号：310114600125655，声明作废
上海市青浦区加余饮食店遗失营业执照副本，统一社会信用代码：92310118MA1M087X5P，声明作废
上海沪城建设工程有限公司外来从业者工资专用章遗失，声明作废
上海沥彩景观工程有限公司的中华人民共和国台港澳侨投资企业批准证书遗失，发证序号：310010389 2声明作废
觉名企业管理咨询(上海)有限公司遗失营业执照正副本，注册号：310114002558350，声明作废
上海炙串阁餐饮管理有限公司遗失营业执照正副本，证照编号：10000000201812040049，(48)，声明作废
上海梓拓建材经营部遗失营业执照副本，证照编号：29000000201604080366，声明作废
上海战马食品有限公司遗失营业执照正副本，统一社会信用代码：91310120MA1HM0792Y，声明作废
上海市闸北区怀敏百货商店遗失营业执照正副本，注册号：310108600345719，声明作废
上海市虹口区光明眼镜百货店遗失营业执照副本，注册号：310109600116490，声明作废
上海士豆数码影像有限公司遗失营业执照正副本，统一社会信用代码：91310114780016838N，声明作废
黄胜勇遗失营业执照正本，统一社会信用代码：92310117MA1LP47W16，声明作废。
上海夏堡葡萄酒业有限公司遗失营业执照正副本，注册号：310114002407960，声明作废
上海市浦东新区康桥镇康庄面包房遗失营业执照正本，经营者：王迪，信用代码：92310115MA1L9CQW7R，证照编号：15003120150428015G，声明作废
上海市杨浦区凡泰迪宠物用品经营部遗失上海通用定额发票20元1本，号码：01565351-01565400；50元1本，号码：01996601-01996650；100元1本，号码：04309201-04309250，声明作废
上海市浦东新区高行镇小王电动车经营部遗失上海通用机打平推式发票50份，代码：131001523363，号码：00093101-00093150，声明作废
上海市松江区春乾浴场遗失营业执照正副本，证照编号：27002220170123001 1，(12)，声明作废
上海市崇明县海英服装商店遗失营业执照正副本，注册号：310230600286679，声明作废
上海市闸北区彭浦新村街道鑫远出租车客运服务社汤乃志遗失营业执照正副本，注册号：310108600212063，声明作废
上海针鼎善中医诊所有限公司遗失营业执照正本，证照编号：01000000201810230030，声明作废
上海市闸北区英木小吃店遗失营业执照正副本，注册号：310108600428034，声明作废
上海市长宁区申酷南北货经营部遗失营业执照副本，注册号：310105600329792，声明作废
上海市闵行区栩蕾电器经营部遗失营业执照正本，统一社会信用代码：92310112MA1KTW2X51，声明作废
上海市松江区岳阳街道乔施服装店遗失营业执照正本，证照编号：27000120150901 0001，声明作废
上海市浦东新区沪东新村街道秀中秀食品店遗失营业执照副本，经营者：刘玉秀，信用代码：92310115MA1L8UWA9Q，证照编号15001920160317036 8声明作废
上海市嘉定区真新街道鑫乐粮食经营部遗失营业执照正副本，经营者：侯俞刚，注册号：310114600597560，证照编号140013201403260011，(12)，声明作废
上海玉霖文化传播有限公司遗失营业执照正副本，统一社会信用代码：91310113MA1GN93N0H，声明作废
上海市黄浦区正祥副食品商店遗失营业执照正副本，注册号：310103600087360，声明作废
上海亩元电子系统工程有限公司遗失银行开户许可证，开户许可证核准号：J2900077809102，声明作废
上海秉禾建筑装潢有限公司遗失银行开户许可证，开户许可证核准号：J2900191839001，声明作废
上海刘讷贸易有限公司遗失税务登记证正、副本，税号310229777636331遗失营业执照正、副本，证照编号：29000003200507110043(044)，声明作废
上海潭宁金属材料有限公司遗失营业执照副本，证照编号：29000000201411200286，声明作废
上海景通货物运输代理有限公司(现已变更为：上海景通国际货物运输代理有限公司)遗失原公章、财务章、法人章(篆)各壹枚，声明作废
上海巧岩医疗器械经营部遗失中国银行上海南桥新城分行开户许可证，核准号：J2900215076001，作废。
大众出租市北分公司遗失发票12卷：33522101682501-600；33521502078901-9000；33521503805101-200；33521503764701-800；33521902099601-700；33521901227701-800；33522101703901-4000；33522101703501-600；33522101702901-3000；33521502062801-900；33521901431601-700；33521502124101-200声明作废
上海市浦东新区康桥镇泽瑞饮品店遗失营业执照正副本，经营者：沈斌，注册号：310115602038938，证照编号：15003120180919007 7，(78)；食品经营许可证正本，许可证编号：JY23101155031307，声明作废
上海市宝山区钰桐食品经营部遗失营业执照副本，统一社会信用代码：92310113MA1LQW5P17；食品经营许可证副本，许可证编号：JY13101130075084；酒类商品零售许可证正本，沪宝酒专字第1415030114003602号，声明作废

陆宽传媒 遗失注销减资登报 021-59741361