

揭阳市卫生和计划生育局

揭阳市社会治安综合治理委员会办公室

揭阳市互联网信息办公室

揭阳市公安局

揭阳市工商行政管理局

---

揭市卫函〔2016〕152号

## 关于印发揭阳市集中整治“号贩子”和 “网络医托”专项行动实施方案的通知

各县（市、区）卫生计生局、综治办、网信办、公安局、工商行政管理（市场监督管理）局，市卫生计生局直属医疗机构，市卫生监督所：

医疗机构“号贩子”是影响医疗服务秩序的“顽疾”，严重影响了人民群众的正常就医秩序，给社会造成恶劣影响。为构建公平有序的就医环境，坚决遏制“号贩子”猖獗势头，根据广东省卫生计生委等十部门《关于印发广东省集中整治“号贩子”和“网络医托”

专项行动方案的通知》(粤卫函〔2016〕532号)要求,市卫生计生局、综治办、网信办、公安局、工商局联合制定了《揭阳市集中整治“号贩子”和“网络医托”专项行动实施方案》(下称《专项行动实施方案》),并成立市工作协调办公室,现印发给你们,请认真组织实施。

各地要组织制定具体行动实施方案,并于2016年5月25日前报市工作协调办公室。

联系人:林晓璇,联系电话(兼传真):8256353。



2016年5月18日

# 揭阳市集中整治“号贩子”和“网络医托” 专项行动实施方案

为着力解决医院“号贩子”和“网络医托”等社会高度关注、人民群众深恶痛绝的问题，维护公平就医秩序，市卫生计生局、市综治办、市网信办、市公安局、市工商局决定即日起，以优质医疗资源相对集中的地区为重点，在全市联合开展一次集中整治“号贩子”和“网络医托”专项行动。现结合实际，制定本实施方案。

## 一、工作目标

近期治标为主，围绕社会关注热点，以医疗资源集中地区为重点，各地各部门联合行动，集中优势力量，重拳出击，对重点地区重点医院的“号贩子”打一场“集群战”，围剿通过互联网散布的“号贩子”“医托”等有害信息，坚决遏制“号贩子”和“网络医托”猖獗势头。中远期坚持标本兼治，进一步深化医药卫生体制改革，优化医疗资源配置，完善相关管理制度并抓好落实，规范医疗机构广告宣传行为，斩断“号贩子”和“网络医托”利益链条，铲除“号贩子”和“网络医托”生存土壤。

## 二、组织领导

成立市集中整治“号贩子”和“网络医托”工作协调办公室。市

卫生计生局分管领导担任办公室主任，市卫生监督所所长担任办公室副主任。各相关部门和市卫生计生局法监科、医政科、宣传科、市卫生监督所分管负责同志为办公室成员。各有关部门、单位确定1名负责此项工作的干部担任联络员。

办公室职责：按照专项行动方案要求，协调组织各成员单位开展相关工作；对地方专项行动开展情况进行督导检查；收集各地区、各部门工作情况，定期召开会议通报工作进展；做好跨区域跨部门案件移交；督办重大案件。

要求各县（市、区）按照以上内容和模式，成立由分管领导负责、卫生计生行政部门牵头、相关部门参加的集中整治“号贩子”和“网络医托”工作协调办公室，做好组织协调、督导检查、信息通报、案件督办等工作。

### 三、工作安排

专项行动分为三个阶段进行。

（一）第一阶段（5月-6月）。主要任务是：集中力量，重拳出击，严防严打，对“号贩子”予以有力查处打击，正面引导舆论，切实维护诊疗秩序。主要工作措施包括：

一是摸底排查，确定重点查处打击目标。各市结合本地区实际，选定重点地区，对大型综合性及专科医院周边治安秩序进行摸排，分析梳理110警情和患者群众的反映，确定重点医

院列入挂账整治名单，锁定经常在重点医院及周边活动的“号贩子”目标人群，摸清其活动规律。

二是集中行动，形成强大查处打击声势。各县（市、区）要针对重点医院和“号贩子”目标人群，研判分析其活动规律，制定当地统一的行动方案，各重点医院所在地区公安机关对所有重点医院及周边活动的“号贩子”进行依法查处，严厉打击违法犯罪活动，形成强大的声势和震慑。发现涉嫌“网络医托”活动的，卫生计生行政部门、工商行政管理（市场监督管理）部门要分别对相关医疗机构、互联网企业依法进行严肃查处。

三是加强监控，围剿互联网有害信息。市卫生监督所加强互联网信息监测，搜集“代挂号”网站，研判整理互联网“号贩子”和“网络医托”有害信息链接、关键词。各地工作中发现有害信息网址、链接、关键词，及时报告给市卫生监督所，市卫生监督所及时汇总上报省卫监所和市卫计局。市网信部门根据市卫生计生局通报的信息，采取有效措施，协助清除互联网违法违规有害信息，防止借助互联网散布“号贩子”和“网络医托”信息。

四是严格管理，防止“号贩子”扰序发生。重点医院全面排查可能被“号贩子”利用的管理漏洞，强化医院安保人员配备，加装并切实发挥监控探头作用，按照公安机关的指导加强内部巡逻值守，及时妥善处置突发事件，维护排队挂号正常秩序。属

地公安机关及驻院民警加强对群众排队挂号高峰时段重点区域的巡逻盘查，依法查处“号贩子”扰序等违法行为。

五是强化宣传，及时妥善应对舆情。重点医院加大挂号流程途径宣传力度，扩大导医服务，引导患者通过正规途径挂号。积极宣传集中整治“号贩子”和“网络医托”方面采取的措施和阶段性成效，正面引导舆论。建立群众投诉制度，公布举报电话，鼓励群众积极提供案件线索。各地要加强舆情监测和分析研判，提前准备舆情应对口径，及时回应社会关切。

（二）第二阶段（7月-10月）。主要任务是：注重标本兼治，持续查处打击“号贩子”违法犯罪行为，坚决铲除黑恶势力；排查清理医疗相关网站，查处虚假宣传行为；梳理医院管理漏洞，完善相关制度并推动落实，加强号源供给和管理，促进公平就医。主要工作措施包括：

一是持续打击，形成高压整治常态。根据摸排情况，各重点医院所在地公安机关要会同卫生计生行政部门制定实施打击“号贩子”的具体行动计划。每月集中警力组织一次对各重点医院及周边的统一整治行动，对“号贩子”实行不间断地打击；发现存在幕后组织、涉黑涉恶、内外勾结等性质的违法犯罪线索，组织精干力量深挖细查，实施重点打击；发挥驻院民警作用，发现即打、稍乱即整，做好日常打击，始终保持集中整治“号贩子”

的高压态势。

二是集中排查，规范广告宣传行为。通过互联网发布医疗广告，其内容必须与卫生计生行政部门审查批准的内容一致，不得发布未经审查的医疗广告。工商行政管理（市场监督管理）部门加大监测和监督检查力度，查处违法违规发布医疗广告行为。卫生计生行政部门将相关医疗机构作为监督检查重点，查处医疗机构违法违规执业行为。

三是完善制度，堵塞挂号流程漏洞。重点医院全面梳理挂号就诊制度，进一步完善诊疗服务流程，完善相关规章制度，堵塞管理漏洞。取消医生个人手工加号条，利用信息系统统一严格管理挂号加号，切实落实复诊预约、诊间预约和转诊服务等措施，结合医院实际逐步推行知名专家团队服务模式。强化身份校验，有条件的地区推进医院挂号系统平台与公安部门身份认证系统联网，落实实名制挂号、实名就诊制度。建立预约挂号预付费、退号随机投放等制度，防止号贩子“一手退号、一手抢号”的情况发生。

四是加强医院管理，提高应急处置能力。加强医院工作人员的法制培训和医德医风教育，强化医院工作人员管理，对医院内部人员参与倒号现象“零容忍”。严禁医务人员通过商业公司预约挂号加号谋取不正当利益的行为。加强对医院服务水平、

能力等有关情况的宣传，引导群众形成合理就医预期。提高应急处置能力，敏感事件发生后要迅速妥善处置，及时准确发声，防止负面情绪放大扩散蔓延。

五是完善驻院民警制，维护医院及周边正常治安秩序。公安机关要进一步完善驻院民警工作机制，明确职责任务，及时发现和查处违法行为，会同卫生计生等部门定期对重点医院周边进行清理整治，加强巡逻盘查，指导医院保卫部门加强内部巡逻守护，做好“三防”建设，及时处置突发情况，共同维护医院及周边良好的治安秩序。加强对医务人员的法制宣传和安全防范培训，引导医务人员对恐吓、威胁等不法侵害及时报告医院保卫部门，做好防范措施，并报告属地公安机关依法查处。

本阶段各地要开展各种形式的宣传活动，邀请媒体记者随警作战、跟进采访，公安机关定期公布查处打击“号贩子”成果，卫生计生行政部门及时介绍医院管理的新举措，体现专项行动的成效。

（三）第三阶段（11月）。主要任务是：总结专项行动工作，曝光典型和重大案件，将专项行动中一些好的工作机制固化成为长效监管机制，建立“号贩子”黑名单，并纳入社会信用体系。

#### 四、职责分工

（一）卫生计生行政部门。牵头组织各成员单位协调行动。



负责加强医疗行业监管，推动实名制就诊法制建设、相关制度建设和推进医改进程，优化看病就医流程，促进医院及其人员自律。指导医疗机构加强内部管理，堵塞制度漏洞，公布举报电话，组织人员加强医院重点部位、重点时段的秩序维护，完善重点部位视频监控体系建设，查处医疗机构违法违规行为，配合公安机关查处“号贩子”违法犯罪行为。积极做好专项行动宣传工作。各地卫生计生行政部门汇总公安机关查处的“号贩子”身份信息，报市卫生监督所汇总上报省卫生监督所建立“号贩子”黑名单，并纳入社会信用体系。

（二）综治组织。加强调查研究、组织协调、督导检查、考评、推动，深化“平安医院”创建，推动完善医院安全防范机制，强化医院及周边治安综合治理，依法查处“号贩子”等违法行为，确保秩序良好。

（三）网信部门。各级网信部门按照卫生计生行政部门通报的信息，协助清理网上散布的“号贩子”和“网络医托”相关有害信息；配合做好专项行动网络宣传。

（四）公安机关。牵头开展重点医院“号贩子”情况摸排，梳理案件线索，查处打击倒号贩号扰乱医院秩序、“网络医托”诈骗等违法犯罪活动，铲除盘踞在重点医院周边的黑恶势力。各县（市、区）公安机关对依法查处的“号贩子”身份信息进行汇总，

定期通报同级卫生计生行政部门。完善驻院民警制度，清理整治医院周边治安秩序，指导帮助医院做好安全保卫工作。

（五）工商行政管理（市场监督管理）部门。加强医疗广告监督管理，查处违法违规发布医疗广告行为。依法查处涉嫌“网络医托”的互联网企业。

## 五、工作要求

（一）高度重视，加强组织领导。“号贩子”和“网络医托”问题严重损害公平安全就医环境，群众深恶痛绝，不采取有效解决措施，势必影响群众对医改成果的获得感和满意度。各地区、各部门要充分认识专项行动的重要意义，增强紧迫感，加强领导，将集中整治“号贩子”和“网络医托”作为一项重要工作来抓。集中整治“号贩子”和“网络医托”工作协调办公室要切实履行职责，加强督导检查，层层督促抓好落实。市卫生计生局等有关部门将联合组成督查组，适时对重点县（市、区）工作情况进行督查。

（二）强化自律，落实主体责任。切实落实医院主体责任，加强医院人员的教育培训和管理，严格依法依规执业，强化医院安全保卫工作，改善医院看病就医流程，落实便民利民措施，努力为人民群众看病就医提供方便。对医院存在制度不落实、甚至内部倒号等行为，造成严重社会负面影响的，追究直接责

任人和医院党政主要负责人的责任。

（三）部门联动，形成监管合力。各地、各有关部门要加强行业管理，严格监督执法，严肃查处违法违规行为。抓紧建立完善部门联动工作机制，加强部门信息通报和共享，强化协调配合，打出组合拳，形成监管合力。充分发挥重点医院所在街道、村居、乡镇人员以及社会力量，形成群防群控的社会共治有利局面。

（四）突出重点，严打违法犯罪。“号贩子”和“网络医托”的分布具有一定的地域特点和活动规律，专项行动不能片面强调覆盖面，要集中优势力量查处打击重点地区、重点医院、重点环节的违法违规行为，特别加大对内外勾结、有组织团伙犯罪等大案要案的查办力度。对采取雇佣“医托”等不正当方法招揽病人的医疗机构，探索纳入医疗机构不良执业行为记分，加强惩戒。

（五）加强宣传，正面舆论引导。认真做好政务信息公开，积极推进行政许可、行政处罚等有关信息的公示。加强正面舆论引导，宣传专项行动进展和成效，曝光典型案例，开展知识普及，帮助群众选择适当方式挂号就诊。要密切关注近期相关舆情变化，认真梳理和分析研判，及时回应社会关切，防止负面信息发酵扩散。

(六) 创新引导，建立长效机制。深化医改，推进和规范医师多点执业，促进优质资源有序流动和科学配置。通过远程医疗和对口支援等方式，提高基层医疗服务能力，扩大优质医疗服务供给。进一步推进预约诊疗，鼓励医疗机构利用信息化手段，提高网络预约、移动互联网预约、自助机具预约等非人工预约方式占比，逐步实现非急诊全面预约诊疗。加快医疗保险制度改革，完善支付方式，推进分级诊疗和层级转诊制度，推动基层首诊，保障转诊患者优先就诊，确保疑难危重症患者能够得到及时救治，提供公平就诊机会，避免盲目无序就医。

专项行动期间，各县（市、区）对发现的重大案件及查处情况要及时报送市卫计局；12月1日前，各地工作协调办公室、市卫生监督所将本地工作总结（含附件1）寄至揭阳市卫生计生局，同时将电子版发送至 JYWSJD@163.com 邮箱；市卫生计生局直属医疗单位同时将自查情况报市卫生计生局（传真：8256353）。

- 附件：1.集中整治“号贩子”和“网络医托”专项行动工作汇总表
- 2.揭阳市集中整治“号贩子”和“网络医托”工作协调办公室成员名单

附件 1

## 集中整治“号贩子”和“网络医托”专项行动工作汇总表

县(市、区)(加盖公章)

	查处案件 (件)	抓获号贩子 (人)	治安拘留 (人)	刑事拘留 (人)	查处医务人员 (人)	查处医院挂号人 员、保安等工作人 员 (人)	举办宣传 活动 (次)	发放宣传 材料 (份)
打击 “号贩子”								

	查处案件 (件)	查处互联网 公司违法 违规案件 (件)	查处医疗机 构违法违规 执业案件 (件)	查处医疗机 构违规发布 医疗广告案 件 (件)	关闭违法 违规网站 (家)	吊销医疗机构 执业许可证 或诊疗科目 (家)	举办宣传 活动 (次)	发放宣传 材料 (份)
打击 “网络医 托”								

附件 2

## 揭阳市集中整治“号贩子”和“网络医托” 工作协调办公室成员名单

主任:

林远辉 揭阳市卫生计生局副局长

副主任:

王惠中 揭阳市卫生监督所所长

成员:

林瑞玲 市委政法委综治协调科长

吴浩东 市委宣传部网信办网络新闻综合协调科科长

高 伟 市公安局治安支队大队长

李建坤 市卫生计生局医政科科长

林志彤 市卫生计生局法监科科长

王少峰 市卫生计生局宣传科科长

郭奕江 市卫生监督所主任科员

范琳雪 市工商局广告科科长

联络员及联系方式:

姓名	单位及职务	单位电话 及传真	手机
孙玉珩	市委政法委科员	8768357	13828199817
刘少瑜	市网信办干部	8768017	13828120026
谢晓锋	市公安局治安支队副大队长	8257110	13924438588
卢剑辉	市卫生计生局医政科副科长	8256352	13922670006
魏奕亮	市卫生计生局法监科干部	8256353	13580207388
廖志红	市卫生计生局宣传科干部	8256365	13592925222
陆旭烽	市卫生监督所医疗消杀科科长	8210485	13822046868
揭育国	市工商局	8291552	

公开方式：主动公开

---

校对：法监科 林晓璇

(共印 65 份)