

# 治理口腔医疗乱象要从预付制下手

## ——关注我市口腔医疗机构行业发展状况(下)

〇〇全媒体记者 李书厚

近年来，各类口腔门诊部在我市如雨后春笋般涌现，2020年以来的短短5

年间，就新增了142家口腔门诊部。这在极大满足人们对牙齿健康需求的同时，也暗藏诸多消费风险。近日，记者从市12345政务服务便民热线获悉，今

年1月以来，市12345政务服务便民热线共受理口腔门诊相关投诉近200件。那么，患者该如何防范被坑？在激烈的竞争中，口腔医疗门诊部的出路又在何方？



请扫一扫  
二维码关注  
“柳报维权哥”，加入  
维权大家庭。

### 1 一次性付全款 暗藏陷阱

“交了1.2万元给小孩做牙齿矫正，如今牙齿还未矫正过来，口腔门诊部却关门了。”市民杨女士告诉记者，2023年10月，她在柳州牙管家口腔门诊部给儿子做牙齿矫正，“当时没想到他们会跑路，要不然就不会一次性付完全款了。”

“太坑了！”患者刘女士表示，据她了解，患者到牙管家口腔门诊部，不管是种植牙齿还是矫正牙齿，虽然治疗的时间短则几个月、长则两三年，但从目前统计的情况来看，大部分患者都被要求一次性付款，最多的一次性付了7万多元。如今随着该口腔门诊部关门跑路，很多患者的治疗都变成了“烂尾工程”，损失巨大。

市民曾女士的母亲在柳州华滢口腔门诊部支付了3.8万元用于种植牙齿，虽然是分3期支付，但因为都是在短时期内支付，以致种植牙齿的全款付清了，最终却一颗牙齿都没有得种植，门诊部就关门了，相关人员也已失联。

“如果不是付全款，我们的损失就不会这么大。”患者梁先生表示，当初就应该与口腔门诊部签订合同，按照进展来付款，这样的话，就算门诊部关门了，也不会蒙受这么大的损失。

针对医疗领域预付式消费导致的风险，国家卫健委等6部门近日发布通知，明确公立医疗机构自今年3月31日起全面停止收取门诊预交金。

有患者对此表示，治理口腔医疗陷阱就要从预付制下手。除了约束公立医疗机构外，相关部门更应约束民营医疗机构，应该要求民营医疗机构按阶段收费或单次结算，以降低患者（消费者）的风险。

柳州市消费者维权服务中心相关负责人表示，患者要选择正规的口腔医疗机构，那些频繁搬迁、装修或促销力度异常的口腔医疗机构，往往伴随服务缩水或跑路风险，患者须谨慎选择；要和口腔门诊部签订书面合同，对长期治疗项目建议按治疗进度分阶段付款，尽可能减少风险。



患者在牙管家口腔门诊部门口维权。

在激烈的市场竞争中，民营口腔医疗机构又该如何生存、发展呢？

记者走访发现，一些口腔医疗机构为了赢取顾客，除了给患者提供免费的检查外，还突出自身特色服务吸引患者。

柳州城市职业学院经济管理学院院长李婷婷认为，老百姓比较青睐技术服务好、价格适合的口腔诊所，一些开在社区方便百姓，又不盲目追求高端的口腔门诊，还是有一定市场的。

她还认为，采取低价营销不

### 2 口腔门诊部问题多

23日，记者通过国家企业信用信息公示系统查询到，还有一些口腔门诊部存在问题：

柳州华喜口腔医疗管理有限公司门诊部，因使用未取得《医师资格证书》和《医师执业证书》的卫生技术人员（护士）罗某为患者刘某开展口腔诊疗活动，违反了《医疗机构管理条例》相关规定，2022年5月9日，柳州华喜口腔医疗管理有限公司被鱼峰区卫生健康局处以2000元罚款的行政处罚，同时被责令立即改正，并被警告。

柳州牙管家口腔门诊部存在未按规定填写患者吕某娟、陈某的病历资料的行为，违反了《医疗纠纷预防和处理条例》相关规定。2024年4月1日，柳州牙管家口腔门诊部被鱼峰区卫生健康局依据《医疗纠纷预防和处

理条例》处以10000元罚款。

患者唐女士因长智齿，感觉口腔、头部疼痛，在我市一家口腔门诊部治疗。该口腔门诊医生在未让唐女士签订《根管治疗知情同意书》的情况下，就对其两颗牙齿进行了手术，将两根原本好好的牙神经给拔除了，导致唐女士出现头晕、牙肿等症状；不久后，实施手术拔除牙神经后填充的材料还出现了脱落。后来，因口腔、头部一直疼痛，在找该门诊处理无果的情况下，唐女士被迫先后到市人民医院、广西科技大学第二附属医院等医院进行了多次治疗，共花费数千元。事后，唐女士将该口腔门诊投诉到相关部门，同时还将该口腔门诊起诉到了法院。法院经审理，判决该口腔门诊部赔偿唐女士1.2万多元。

### 3 口腔医疗机构路在何方？

利于行业健康发展。民营口腔医疗机构可以通过提升技术和服

务，让患者享受到质量与价格相匹配的消费体验，通过开展相关公益宣传活动，提高公众对口腔健康的重视程度，挖掘潜在客户，实现拓源。同时，要加

东城印象小区电梯维修高昂报价引热议，市场监管部门高度重视——

## 集体约谈电梯维保单位和小区物业

〇〇全媒体记者 冯浩

**晚报讯** 城中区高新一路东城印象小区电梯维修报价从14.27万元降至1.46万元，如此悬殊的价格，引发业主对维修方案合理性的质疑以及网友热议。对此，柳州市市场监管局高度重视，于4月17日召集全市30个小区的电梯维保单位和小区物业负责人召开集体约谈会，直指行业乱象问题，并提出具体整改意见。

3月5日，东城印象小区电梯维保公司对小区一部故障电梯给出了高达14.27万元的维修报价，这一数字让业主们瞬间炸开了锅，纷纷表示难以接受。该小区业委会立即组织多方进行协商，要求维保公司确保安全、降低成本、优化方案、重新报价。

对此，维保公司承认了自身存在检测失误等问题，随后重新检测，最终报价为1.46万元。目前，该部电梯已按新方案完成维修并投入使用。

“让业主清楚知晓每一笔费用的去向。”该小区业委会已与电梯维保公司达成协议，今后电梯发生故障，维保公司需提前提交维修预算单，经业委会审核后，再采购配件和维修。维修后，需出具结算单，并附配件发票、转账凭证及费用支付凭证。

然而，即便如此，不少业主心中仍存疑虑：为何电梯维修报价能如此随意，缺乏应有的规范和约束？

对此事件，本报于3月至4月连续刊发《维修一部电梯报价14万元后降至1.46万元》《电梯维修

频频现“糊涂账”背后猫腻有几多？》《电梯维修费这笔“糊涂账”谁来管？怎么管？》等报道，深度剖析了电梯维修价格虚高、维保质量不达标、业主知情权缺失等问题，引发市民和网友广泛关注与热议。另外，“柳报维权哥”微信公众号发布上述报道后，阅读量上万，转发近400条，留言近100条。

针对电梯维保乱象及管理不到位问题，柳州市市场监管局在约谈会上通报了2025年第一季度电梯故障数量较去年同期有所上升的情况，重点指出了东城印象小区电梯维修报价虚高等典型案例，这些案例进一步暴露出相关电梯维保单位敷衍了事、电梯维修方案不合理、维修价格不透明，导致电梯故障频发，引发业主、物业及维保单位之间出

现矛盾等问题。

对于这些问题，该局提出了具体整改意见：物业公司要落实电梯使用安全主体责任，加强日常运行管理，做好与业主的沟通，及时公示维修方案和价格，保障业主知情权；维保公司要严格按安全技术规范维保电梯，确保维保工作质量和频次，及时发现并排除安全隐患。各物业公司和维保单位要高度重视，切实履行职责，共同维护电梯安全运行环境。对于整改不力的任何一方，市场监管部门将依法依规严肃处理。为此，该局下一步将加大对电梯安全的监管力度，持续开展专项检查，确保市民乘梯安全、出行安心。

