

“宠物是家人,生病了只想治好”“不怕宠物吃喝,就怕宠物生病”……近年来,城市中饲养宠物的人越来越多,宠物逐渐变为许多家庭的一分子,宠物医疗市场迅猛发展。然而,部分宠物医院收费不透明,存在过度检查、“以病谋利”现象,让很多宠物主苦看病、看病苦,但为了心爱的宠物又不得不全盘接受,哑巴吃黄连,有苦说不出。

## 看一次动辄上千元、收费不透明、存在过度检查…… 宠物医院咋就成了看病“刺客”?

### 难躲的宠物看病“刺客”

记者在黑猫投诉平台以“宠物医院”为关键词进行查询,截至发稿,相关投诉已多达1484件,宠物医疗费用不合理、过度医疗及误诊、到店虚加价格等成为消费者投诉的主要问题。国联证券统计显示,给宠物看一次病,手术费平均在5000元以上。

记者在小红书等社交平台上发现,在网友晒出的看病“刺客”清单中,“‘毛孩子’看病1000元起”“一开刀就要5000元”等分享,刺痛宠物主的神经。

带着种种疑问,记者以猫主的身份走访多家连锁宠物医院。在北京市西城区广外街道一家连锁宠物医院,服务人员向带猫来洗澡的记者推销体检服务,记者随即询价发现,该宠物医院价目表“未更新”,许多项目标价与实际不符。面对价格不透明的质疑,服务人员甩锅“问医生”,并表示药品需要随时更新,“价格公示做不到”。

在与多家宠物医院医生沟通时,记者发现“因宠物不会说话”,几乎所有医生都主动提出要先做全身体检,就诊流程不透明、诊疗收费不透明、用药价格不透明等现象较为普遍。以猫咪骨折“内固定”手术为例,有的医院报价8000元,有的报价3000元,差距很大。此外,给宠物拍个CT也动辄收费上千元。

诸多不透明给本就不对等的宠物就医环节埋下安全隐患。北京市民陈女士告诉记者,她家猫生病,医生说需要吃动物消炎药“速诺”,“吃两周才会痊愈”,就给开了28颗,共420元。“药贵、检查贵,医生一股脑开检查,可是有什么办法,还是要去。”

记者在采访中发现,多数宠物主抱着“为了看好病”的心态,为宠物看病买单,部分宠物医院甚至拿看病做筹码以此敛财。“90后”刘女士告诉记者,她家猫咪因尿闭在亦庄某宠物医院治疗,第一天就被签免责协议,每天输液近千元,花光所有积蓄后她拒绝再续费,医院要求她签署弃养协议,“钱也花了,猫也没了”。

部分宠物主告诉记者,部分宠物殡葬公司与宠物医院强绑定,也存在价格乱象。记者随即联系一家宠物殡葬公司,5千克的宠物单炉火化标价800元,而相同类型的宠物火化在另一家公司标价299元。该宠物火化殡葬服务中心店主介绍,因为缺乏统一标准,价格不透明,各家价格比较混乱。



### 井喷增长下发展“阵痛”

#### 盈利优先

盈利重压也导致“快消理念”风靡。一位连锁医院医生告诉记者,他们每天早会都要汇报营业额,门店间每月都有评比,医生薪水计算方式也有完整的KPI,手术开单、药物金额、邀约客户、检查比例等都在细化考核明目内;有的医院扩张过快,高薪挖人后付不起医生工资,造成过度竞争;而以快速盈利为目标的“快消理念”,逐渐背离“医者仁心”的初心,导致许多优秀临床人才平均待两年受不了就会离职。

业绩要求下,行业“院快药慢”矛盾突出。在宠物医院,检查费用往往比治疗费用高。业内人士坦言,宠物医疗设备价格高、使用率低且没有医保支持,导致分摊成本较大,而近年来随着宠物医院迅速扩张,门店“跟风式”添置医疗设备,带来资源浪费,最终转嫁到消费者身上。

#### 兽药滞后

近年来,宠物医院频频因“人药兽用”被监管部门处罚。以北京市西城区卫健委公布的行政处罚公示为例,仅2023年1月至今就已有12起,萌兽天桥、美联众、博望、宠爱等宠物医院均在近年被行政处罚。市农业农村局工作人员表示,“人药兽用”价格低、利润可观,部分宠物诊疗机构将人用药品用于动物诊疗活动,违反《兽药管理条例》禁止将人用药品用于动物的规定。部分兽医告诉记者,抛开价格因素外,我国兽药发展缓慢,难以满足实际需要,以宠物肿瘤治疗为例,目前仍有许多临床急需药物缺失,医生时常面临“治与不治”的考验。

中商产业研究院预计,2023年我国城镇犬猫数量将达12307万只。《2022年中国宠物医疗行业白皮书》显示,2022年全国宠物诊疗机构数量达19930家,宠物医疗市场规模约675亿元,并呈现出持续上升趋势。一边是“它经济”欣欣向荣,一边却是宠物看病难、看病贵。

从发展脉络分析,一位从事动物医学30多年的业内人士告诉记者,我国动物医学经历20世纪80年代“机械替代牲畜”低潮期,20世纪90年代“城市限养”动荡期,尤其是2013年资本进入后连锁经营飞速扩张,一改以前“夫妻店”模式,大大小小的宠物医院像雨后春笋一样出现在城市的大街小巷,逐渐形成新瑞派、瑞鹏、瑞辰三足鼎立。

资本是把“双刃剑”,带来行业变革的同时,也导致了盈利优先、兽药滞后、兽医培养“揠苗助长”等发展阵痛。

#### 兽医培养“揠苗助长”

中国农业大学教学动物医院副院长李格宾介绍,行业高素质人才缺口非常大,毕业生现“抢人潮”,许多同学还没毕业就被预订;招生端同样火热,五年制本科近年来的招生分数逐年升高,大学二年级转专业招录比达到10选1。

业内人士介绍,培养一名高质量的兽医人才,需要本科五年、临床三年,倘若出国深造,还需三至五年时间,而目前我国执业兽医缺口在30万人,故两年临床的执业医师就上手术台,刚入职的实习医生就代开处方的问题时有发生。江苏省消保委调查显示,12.27%的消费者称遇到过医生缺乏资质的问题,部分诊所还存在医生无证的情况。

### 业内建议

#### 加大监管力度

针对宠物医院乱象,早在2022年10月,农业农村部、市场监管总局等部门在北京等全国20个城市开展规范宠物诊疗秩序专项整治行动。

2023年上半年,北京市市场监督管理局、市农业农村局集中开展规范宠物诊疗秩序专项整治行动,累计检查宠物诊疗机构672家,执法人员发现存在诊疗项目及价格公示位置不明显、漏标个别宠物用品价格等情况,并对构成违反明码标价规定、价格欺诈等价格违法行为依法立案查处,累计查处价格违法案件25件,罚没退金额29615元。

记者了解到,由于宠物医疗收费未纳入政府定价范围,即收费标准实行市场调节价管理,执法人员在执法过程中,也还需尊重市场定价,寄希望于通过供求关系等市场化手段来实现自发调节。

中国农业大学教学动物医院副院长孙艳争认为,面对消费者质疑频发的宠物诊疗市场,加强宠物医疗市场监管是大势所趋。一方面,市场自发调节要严格遵守《动物诊疗结构管理办法》等相关规定,从业人员要树牢依法守法从事宠物诊疗的意识;另一方面,行政监管与行业自律要跟上,加大宠物诊疗全环节透明度和公开性,杜绝诱导消费,让医生在手术、检查、用药时,回归医者初心。

中国消费者协会的统计数据显示,宠物服务纠纷消费者举证难是主要问题,涉及繁育、清洁、医疗、寄养等内容。中消协公开呼吁,有关部门应尽快出台宠物服务、售后等相关规定,加强对相关市场的规范和引导,保障消费者合法权益。

受访专家及业内人士建议,应区分伴侣宠物和畜禽经济动物,推动伴侣宠物保护立法;相关部门应探索用制度规范动物诊疗项目定价标准;建立红黑榜制度,由主管部门或行业协会发布动物诊疗机构红黑榜,促进宠物医疗行业长期健康发展。(据半月谈)