

□ 雷 悦 王俐然

新闻
纵深

近年来,面对一些患者异地求医、陪伴就医的现实需求,陪诊代办服务应运而生,从代约挂号、陪诊陪检,到送取报告、代办问诊,其服务范围不断拓展,显著提升了患者的就医效率。但随着陪诊代办业务的兴起,相关纠纷也逐渐出现。如果委托他人跑腿问诊,“跑腿人”却把作为重要诊断依据的病理切片弄丢了,应由谁来担责?近日,北京市第三中级人民法院审结了这样一起案件,为陪诊代办从业人员敲响了警钟。

陪诊代办出疏漏,“跑腿人”被判担责



漫画: 蔺 颖

陪诊过程丢失 26 片病理切片

癌症患者王女士的求医之路,因一份丢失的病理切片,平添了更多波折与焦虑。王女士在外地某医院治疗期间,想在北京某医院寻求更优治疗方案,她通过社交软件认识了在北京从事陪诊代办服务的李某。李某从事陪诊代办服务已有3年,相关社交软件账号积累了十几万粉丝。一开始,双方沟通交流很顺畅,李某对于王女士的求诊流程给出建议,王女士则表

示:“这个病,我啥也不懂,就麻烦你多一点了,找到你感觉就像找到了救星一样。”

出于信任,王女士支付500元委托李某代为挂号,并支付1000元押金将其在外地某医院保存的26片病理切片借出,邮寄给了李某。李某带着病理切片及其他材料,前往北京某医院代王女士问诊。由于材料不全,当日未能完成问诊。王女士补充提供资料后,双方约定数日之后李某再前往该医院代其挂号问诊。然而,还没等到再次问诊的日子,王女士就收到了

李某告知其病理切片丢失的消息。

于是,王女士顿时陷入焦虑与不安之中——病理切片中包含了最严重的癌变组织,是医生进行诊断并制定更优治疗方案的关键病历材料,一旦丢失,她的后续治疗势必受到影响。且病理切片中包含自己的敏感健康信息,万一被他人获取,可能造成其隐私及个人信息泄露的风险。

为了找到病理切片,李某去物业调过监控,贴过寻物启事,甚至去派出所报了警。王女士也是绞尽脑汁,跟李某一起详细复盘切片可能遗失的场所,但是丢失的病理切片始终毫无线索。王女士开始天天失眠,本就承受疾病折磨的身体更不好受了。

李某表示愿意将已经支付的挂号费以双倍返还王女士,并赔偿王女士借出病理切片时支付的1000元押金,但不同意承担其他赔偿责任。而王女士则表示,切片丢失给自己造成的损失远远不是这1000多元可以弥补的。后王女士诉至法院,要求李某赔偿其经济损失及精神损害抚慰金。

法院:构成侵权,应予赔偿

北京三中院经审理认为,病理切片系患者脱离的身体组织加工制作而成,其具有物的属性,但相较于一般物,病理切片应属于具有人格属性的特殊物及伦理物。首先,病理切片是病理学检

查中用于观察组织细胞形态变化的重要标本,其中承载了患者的病理信息,是医生为患者进行疾病诊断及治疗的重要依据,与患者的健康权具有紧密联系。其次,病理切片所承载的医疗健康信息,既属于患者的敏感个人信息,也属于私密信息,通过对病理切片进行技术分析,不仅能够读取患者的病情,还可能提取患者的基因信息,其与患者之间具有生命伦理上的密切关联性。一旦患者的病理切片丢失,不仅可能侵害患者的健康权,还直接造成患者的病理信息等个人信息泄露,侵害患者的隐私

及个人信息权益。

法院认为,病理切片的特殊属性对其保管者提出了更高的保管要求。在陪诊代办服务中,患者与陪诊代办人员之间成立有委托合同关系。患者因就诊需要将病理切片交由陪诊代办人员,陪诊代办人员即对病理切片负有妥善保管的义务,此种义务应属于双方之间委托合同关系的附随义务。若陪诊代办人员将病理切片丢失,将发生请求权的竞合,患者既可以依据委托合同关系主张违约责任,也可以依据侵权关系主张侵权责任。

【观察思考】

规范陪诊代办服务,维护患者权益

一纸判决,为这起案件画上了句号,但其暴露出的问题,却值得我们深思。本案的典型意义在于,它在法律层面明确了病理切片等特殊医疗材料的法律属性,并为处理类似纠纷树立了裁判标准。

当前,陪诊代办行业存在服务人员准入门槛低、服务协议不规范、从业人员权责意识薄弱等问题。一旦发生如病理切片、重要检查报告等关键材料的遗失,给患者带来的可能是不可逆的损害。无论委托是否有偿,只要接受他人委托保管他人物品,受托

人均负有“善良管理人的注意义务”。而对于专门从事陪诊代办业务的人员,其注意义务的标准应当更高。接收患者的病理切片等重要材料后,必须妥善保管,避免丢失或损坏。

治理乱象,需堵疏结合,多方发力。监管部门应密切关注行业发展,适时研究制定服务标准和合同范本,明确从业者的基本资质要求和核心义务,特别是对特殊医疗材料的保管、交接责任。行业自身应加强自律,建立培训机制,提升从业人员的法律意识和专业素养,鼓励服务机构购买职业责任保险,

法院认为,李某作为专门从事陪诊代办业务的人员,未尽到妥善保管义务,造成病理切片丢失,不仅影响王女士后续治疗,可能对王女士的健康权构成侵害,还导致病理切片中承载的个人信息向不特定的人公开,侵害了王女士的隐私。因此,李某丢失病理切片的行为已经构成侵权。王女士作为癌症患者,病理切片丢失势必加剧其对病情的焦虑情绪,应酌情对精神损害抚慰金予以支持。综上,法院依法判决李某赔偿王女士合理经济损失2000余元、精神损害抚慰金2万元。

提前8小时上夜班,途中出事算不算工伤?

□ 本报记者 周瑞平 本报通讯员 何 盼



漫画: 蔺 颖

系夜班,对于夜班工作人员来说需要足够的休息以保证上班的质量,且其交通工具为摩托车,通勤时间为1小时,与驾驶小汽车不同,骑摩托车1小时,体力消耗较大,张某陈述其到单位安排的厂区宿舍内合理安排休息的时间是为了夜间上班不耽误,符合“上下班”目的。

法院认为,张某从居住地至工作地系沿着318国道行驶,该路段货车、半挂车较多,夜间行驶安全性差,张某提前出发系合理行为。如果苛求张某必须于晚上10点30分上班之前最近的时间上班出行,才能构成《工伤保险条例》“上下班途中”的要求,张某则可能需要在夜间行驶才能按时到达工作岗位,显然不符合人体生理条件和常理,也不安全,不利于对异地劳动者的保护。根据向公司了解的情况,从事炉工夜班的职工夜班时间长,劳动强度大,张某具有提前到达公司的工作习惯。张某陈述其提前到公司吃晚饭,饭后适当休息,为夜班工作提前做好充分准备,具有合理性。张某以上班为目的提前出发到工作地,符合其工作性质及其日常生活惯例,其行为具有正当性,应当认定为“上下班途中”。

法院认为,郎溪县人社局关于距离上班时间较长,其到了公司后也有可能再去其他地方的推断,无事实依据。据此,一审判决撤销被告郎溪县人社局作出的不予认定工伤决定书,责令被告郎溪县人社局就案涉工伤认定申请重新作出认定。一审宣判后,郎溪县人社局不服,提起上诉。

【法官说法】

“合理上下班时间”应综合考量

工伤保险是我国社会保险制度较早步入法治化路径的社会保险项目,也是法律规范较多、争议较多的社会保险项目,特别是在对上下班途中工伤的界定,一直是工伤认定和司法实践的重点和难点。《工伤保险条例》第十四条第六项规定,在上下班途中,受到非本人主要责任的交通事故或者城市轨道交通、客运轮渡、火车事故伤害的,应当认定为工伤。这里并没有要求上下班的规定时间和必经路线。

银行不良征信记录有误 法院判决还消费者“清白”

□ 周 红 张俊红 赵 俊

数字化时代,征信报告已成为每个人的“经济身份证”,在日常生活中发挥着举足轻重的作用。近日,江苏省苏州市中级人民法院依法审结了一起人格权纠纷案,认定金融消费者个人信用信息具备人格权客体的法律属性,依法纠正误载的失信征信记录。

2008年11月,李某某向某银行申领信用卡。2017年2月,因尚有欠款未结清,李某某与某银行信用卡部电话沟通,协商一致归还本金并结清欠款。由于信用卡已锁定无法转账扣款,故李某某至银行现场,在工作人员的指示下交付现金并签署承诺书等。2017年4月1日,李某某至该银行网点打印结清证明,

其上载明账户最近一期账单日为2017年3月5日,该账期应还款金额为0元,截至2017年4月1日该期账单应还款金额已还清,落款为某银行,日期为2017年4月1日,并加盖某银行电子印章。2023年7月,李某某因办理银行按揭贷款时发现个人征信报告中存在某银行上报的信用卡呆账信息,故诉至法院,请求某银行删除不良征信信息并赔礼道歉、赔偿损失。

本案经江苏省昆山市人民法院一审、苏州中院二审,均判决支持了消费者诉求。生效裁判认为:其一,某银行虽对李某某提供的结清证明真实性持有异议但未提交任何证据

予以反驳,且其确认本行客户贷款还清后可申请开具类似证明,证明格式与李某某提交的结清证明基本一致。其二,银行作为专业金融机构,负有核验客户业务凭证电子印章真伪的义务,某银行以其无法核验电子印章防伪码,以及未保留凭证底档、系统记录仍有欠款、无义务承担保存超过5年交易记录数据等进行抗辩缺乏依据。其三,结合李某某对还款过程的详细陈述,能够与结清证明相印证,且其在发现征信异常后与银行多次沟通,符合一般常理。其四,某银行未向中国人民银行征信中心上报正确信息,侵犯了李某某作为金融消费者的个人信用信息,应承担

相应侵权责任。故判决某银行协助删除李某某该信用卡下的不良信用信息。

【法官说法】

个人征信记录非常重要,不良记录会导致个人名誉在一定范围内贬损,从而影响到个人正常开展社会经济活动。民法典人格权编将个人信息权益纳入保护范畴,本案明确了金融消费者个人信用信息具备人格权客体的法律属性。

金融机构在消费者个人信用管理中具有主动核实与信息维护的义务,在数据存疑时不能简单“一报了之”,强调金融机构需准确、客观地上报征信信息,推动金融机构信用管理流程从“事后监管”向“事前预防”转移,个人信用信息保护从“末端修正”向“源头把控”转变,体现了司法裁判对金融消费者个人信用信息的保护,有助于促进金融市场健康有序发展,营造良好的信用环境。

类案剖析

近年来,“AI换脸”诈骗案件呈现井喷式增长,逐渐成为侵害群众财产安全与社会信任的“新毒瘤”,亟须全链条防范与治理。经分析,此类犯罪主要呈现四个特点:

一是精准伪造身份,降低心理防备。不法分子利用深度伪造技术,通过非法获取的肖像、声音等个人信息,高度仿真受害人家属、领导或公检法人员形象。在视频通话中,犯罪分子面部表情自然、口型同步,甚至能模仿特定语调与口头禅,全方位获取受害人的信任,使其在毫无防备的状态下落入诈骗圈套。

二是营造紧急情境,削弱判断能力。诈骗分子常以“突发疾病”“账户冻结需验证”等难以拒绝的正当理由,要求受害人立即转账。由于部分受害人缺乏对此类新型违法犯罪手段的认识,缺乏必要的防范意识,在“情况紧急”“这种事情不会有假”“不想耽误别人事情”等错误心理暗示下,完成大额资金划转。由于转账时间过快,警方反应与银行拦截的时间极其有限。

三是技术获取便捷,降低犯罪门槛。当前AI换脸软件获取便捷,部分开源代码与“一键生成”工具在暗网与社交群组中低价流通,无需专业技术背景即可完成操作。犯罪成本与犯罪门槛远低于传统诈骗。且可实现批量造假,同时向多个目标实施诈骗,规模化作案特征明显。

四是作案链条隐蔽,难以追踪溯源。诈骗团伙通常采用境外远程操控、虚拟货币洗钱、层层代理销赃等方式,将技术提供、信息窃取、诈骗实施、资金转移等环节切割分散。服务器设于境外、身份信息伪造、资金链条断裂,导致侦查机关在电子证据固定、犯罪嫌疑人锁定、赃款追缴等方面面临巨大挑战。

对此,笔者提出如下建议:

一是强化技术反制手段。公安、网信部门应联合科技企业开发专业AI伪造检测平台,在视频通话软件、银行转账系统嵌入实时鉴别模块,在保护个人隐私的前提下对疑似换脸视频自动预警。同时,可建立全方位立体化的AI技术伪选样本库,进一步提升识别算法精准度,提高打击效率与效能。

二是完善紧急止付机制。银行及其他金融监管机构应进一步优化涉诈资金应急处置流程,对标注为“核实存疑”的大额转账设置延迟到账期。同时,银行等机构应与公安机关深度合作,构建快速响应通道,进而实现数据共享与互联互通。

三是严控技术工具传播。网信部门开展专项治理,严查售卖换脸软件、传授犯罪方法的网站与社交媒体账号。立法层面明确深度伪造技术滥用刑责,对开发、销售、使用环节实施分级分类管控,压实平台审查的主体义务,从源头上遏制技术滥用。同时,应强化运营商对异常国际来电、高频视频请求进行智能拦截与风险提示的责任要求,彻底切断诈骗。

四是构建协同打击体系。公安机关应牵头建立跨部门、跨界面的新技术诈骗案件联合执法机制,统一电子证据采信标准,开辟境外数据调取绿色通道。司法机关也应出台相关司法解释,明确AI诈骗罪名适用与量刑标准,公开典型案例强化震慑,形成全链条打击合力。

『AI换脸』诈骗案频发亟待防范治理

□ 卢知远