

医疗质量良莠不齐、治疗
价格不透明不合理……

宠物诊疗乱象 症结在哪里?



本版图片 IC

不少宠物医院诊疗设施齐备



宠物不会说话,病情诊断需要医生更加细心



申观察

本报记者
杨欢

“时间过得很快,‘囡囡’已经两岁了。我们希望它能健康康地长大。”年近七旬的苏阿姨和蒋叔叔没有子女,退休后,常觉家里冷清,便养了一只白色博美做伴。

没想到,小狗到家后没几天就出现呕吐、拉稀等症状。“狗狗在医院里住了将近一个月,七七八八的费用加起来花了3万多元。”后来,小博美病愈出院,苏阿姨和老伴打趣道,“2000元买狗只是付了首付。看病花了几万元,以后给它改名‘万元户’吧。”

如今,宠物已经悄然成为许多家庭的“新成员”。主人不仅希望它们能逗趣解闷,更是将它们视为家人。宠物和人一样,难免头疼脑热,需要看病就医,然而宠物诊疗乱象令不少宠物主人“倒吸一口冷气”。记者调查发现,在宠物医疗市场,医疗质量良莠不齐、价格不透明不合理等问题一直存在,相关监管政策和法规仍有待完善。

两年前,蒋先生在网上刷到一家位于浦东的大舍信息,电话咨询后,他和妻子打车前往,挑选了一只看起来活泼好动、聪明可爱的博美幼犬。付款时,商家要求签署购买协议,其中有一条免责声明:售出24小时后,概不负责。当时,夫妻俩心生疑虑,但看了看笼子里小狗楚楚可怜的模样又于心不忍,便付款2000元,把狗狗带回了家,取名“雪儿”。

没想到,几天后,雪儿出现呕吐、拉稀等症状。送到附近的宠物医院一查:原来它患有犬瘟。“被坑了,买到了‘星期狗’!”苏女士十分气愤,但经救助心切,她几经打听,联系了一位备受好评的宠物医生。医生诊断后告知,狗狗感染上了烈性传染病,需要送到宠物传染病医院。因为救治难度大,也不能确保百分百成功,后续将花费不菲。

救还是不救?是个难题。夫妻俩

“宠物看病比人贵”的话题,曾经在社交平台上引起热议。在新浪旗下消费者服务平台黑猫投诉上,搜索“宠物医院”,截至12月8日,有2974条相关投诉词条。大部分投诉都涉及没有明码标价、价格不合理、隐性消费、强制消费等。

如今,消费者对选择宠物医院越来越谨慎,时刻警惕被“宠物刺客”刺中。由于“小动物没法张嘴说话”,医生凭借自身的技术和经验开出需要诊断的项目和治疗过程,大部分宠物主人不了解动物医学;宠物医疗多靠自费,在医院营利性目标与这部分信息鸿沟带来的拉扯下,消费者和医院之间容易产生矛盾。

记者联系了一位从业近10年的宠物医生大侃(化名),他在上海农林职

业技术学院学习动物医学。毕业后,大侃经历了从实习到助理医生再到主治医师的成长之路。

他告诉记者,兽医的专业分很多种,有动物医学、动物科学、全科兽医等。十年前,他读书时,国内高校更重视的是猪、牛等养殖大动物的兽医学。近些年,国内动物医学发展得非常迅速,宠物医院已经和给人看病的医院没什么两样。医生每天接待的患者“丰富多样”,不仅有犬、猫等常见宠物,还有豚鼠、蜜袋鼯、蜥蜴、蛇、羊驼等异宠。

大侃感受到宠物医生的培养越来越朝着精细化、专科化的方向发展,医疗设备水平也不断提升。“开一家宠物医院

“毛孩子”看病 怕贵更怕医生不靠谱

商量:“毕竟是条鲜活的生命,如果不治,必死无疑。那就尽人事听天命。如果能把狗狗救活,花再多钱也值得。”雪儿由此开始了与病毒抗争之路。虽然最终病治好了,但高额的费用也让夫妻俩有点心疼,雪儿也由此得了“万元户”的别号。

近日发布的《2025年中国宠物行业白皮书(消费报告)》显示,2024年宠物数量为12411万只,较2023年增长2.1%。其中,宠物犬数量为5258万只,较2023年增长1.6%,宠物猫数量为7153万只,较2023年增长2.5%。

随着宠物数量增加和宠物主人对宠物健康保护的意识增强,宠物医疗需求也在迅速增长。今年8月,林非带着宠物去闵行区一家宠物医院看中医。她看到诊室里的小猫小狗按照不

同形体被架在不同大小的木架上,等待90后“宠物中医”扎针,“据说有的狗是腰椎间盘突出,有的是肌无力,有的要祛湿……”

宠物和人一样,难免头疼脑热,需要看病就医,然而宠物诊疗高昂的费用令不少宠物主人无奈又有些心惊。沪漂多年,河南姑娘涵涵(化名)在工作收入稳定,结束合租生活、搬进宽敞的新家后,决定收养一只流浪猫。碰巧她的新加坡朋友救助了一只受伤的小橘猫。橘猫被发现时奄奄一息,情急之下,涵涵的朋友把小猫送到最近的一家宠物医院,支付定金后,留下了宠物医生的联系方式,便匆匆到机场赶飞机了。

“在这家医院做了一大堆检查,3天就花了将近3000元。线上沟通时,

小猫的身体状况未见好转,医生多次催促继续缴费,朋友放心不下,就拜托我帮助小猫转院治疗。”涵涵告诉记者,她当时在大众点评上找到一家评分较高、排名靠前的宠物医院。“第二家医院的医生非常耐心,得知已在其他医院进行过治疗,建议我们拿到报告单,就无需重复检查。但我们联系前一家医院时,医生闪烁其词。后来发现,给出的报告单上,猫咪的性别都搞错了,非常离谱。”

在聊天截图上,记者看到,流浪猫南瓜被诊断为:严重贫血、胃肠炎、上呼吸道感染、角膜溃疡、结膜炎、脱水等。涵涵感慨,还好当时及时转院,没有错过最佳治疗期。“最终猫咪南瓜治疗费用结算为9000多元,医院给了减免优惠,实际支付了7000多元。这一年多来,主治医生还会经常关心猫咪的身体状况,免费帮助答疑。”涵涵说。

“铲屎官”投诉 宠物就诊究竟贵在哪

的成本并不低,除去必要的房租水电,单是进一台普通的超声机器,大概就需要10万元到20万元,如果配置高一些,医院购入CT或核磁共振检查的机器,一台的成本就在80万元到100万元之间。”大侃表示,宠物医院购买设备成本高,但设备使用率低,导致分摊成本较大。

“经常能听到宠物主人吐槽,宠物检查的费用比给人检查的费用还高,可这是由检查仪器的使用率决定的。同样花20万元购买检查仪器,医院的仪器开机后每天能给100多个病人做检查,但宠物医院的仪器开机后一天仅能给5只宠物做检查。而有些检查用的试剂打开后是有保质期的,也许一整瓶试剂,只用一次就过期无法再

用。”大侃告诉记者,宠物治疗的手段和使用的药物日新月异,宠物医生每年都要进修学习,这一部分成本也比较高。此外,我国禁止“人药兽用”,医生只能给宠物使用经农业农村部批准的兽药。但宠物用药量比较小,药厂注册新药耗资巨大,销量很小的药没人申请。因此,造成宠物用药品种少且价格昂贵。

记者了解到,在中国,动物行业(养殖、宠物)相关收费标准并没有较完善的法律法规约束。如今宠物医院骨折手术动辄过万元,髋关节、髌骨置换手术、肿瘤切除手术高达3万—5万元,大型犬由于用药剂量更高,价格翻倍,达到10万元;一些为宠物延长癌症等重大疾病手术后生春期的药物,一针注射剂高达千元。

理赔难度大 宠物险是不是“智商税”

对象的限制多,保障范围小,宠物保险保障范围内定点医疗机构少,赔付条件严格且覆盖面少,最后导致赔付困难。而且事故认证涉及多个部门,事故发生后保险赔付认证流程长、相关手续冗余繁杂。

据悉,上海于2019年开始创新试点宠物险。据统计,截至2023年底,众安保险、大地财险等保险公司开展的宠物险覆盖动物数量约154万只,保险金额约500亿元,赔付支出约2亿元。在医疗合作方面,以众安保险和大地财险为例,两家公司2023年末在上海

地区合作的宠物医疗机构已有600余家,覆盖率接近九成。

刘明华建议,首先,政府建立完善的宠物医疗保险政策和法规,扶持宠物医疗保险行业发展,规范行业秩序,保护消费者权益。政府或相关行业协会制定并推广统一的宠物医疗标准,规范医疗行为。其次,建议引入第三方认证机构,对宠物医院开展资质认证,保证其符合行业标准。再者,加强平台建设,建议建立宠物医疗信息共享平台,不仅能增加宠物医疗的透明度,也方便保险公司作出更准确的保

险评估。

太平人寿保险有限公司上海自贸试验区分公司副总经理尧金仁调研中也发现,目前,在宠物监管方面的政策法规不完善,难以精细化监管。他建议,宠物诊疗机构可实行牌照准入制度。在常态化管理方面,可支持有条件的地方出台有利于宠物行业健康发展的宠物保险配套政策。如依托现有的协会、俱乐部等社会组织,完善宠物保险投保和理赔服务体系;依托现有的宠物医疗群体,规范宠物疾病防控体系;加强宠物食品、医药用品等投入品的监管,确保宠养公共卫生安全等。