

宠物医疗频现“糊涂账” 宠物保险究竟靠不靠谱?

宠物医疗

宠物保险

宠物看病“糟心事”不少

今年年初,“90后”女生依依的宠物花枝鼠生病,她联系了多家本地宠物医院均无法接诊,不得不去邻市治疗。然而,邻市医生给出手术建议,却不具备手术条件,依依只能带着宠物又辗转到了省会城市。

今年3月,扬州市消费者协会系统调处的十大消费维权典型案例发布,其中就包括“宠物狗绝育术后缺失7颗牙齿”。据认定,店方未履行术前风险告知及术中操作规范,被要求退还手术费并承担后续牙齿检查费用。

北京市民朱女士的宠物狗拒食,在第一家医院被诊断为胰腺炎,检查、开药、打针花费数千元,但一直没有好转。另一家医院诊断为肠胃炎,转换治疗后小狗开始正常进食。

记者走访发现,相同的检查和治疗,一些宠物医院收费相差数千元。“我的宠物猫排尿困难,第一家医院治疗费要9000多元,第二家5000元左右。”广州的林

林说。

个别宠物医院的护理费等差异也较为明显。“我家猫之前晚上呕吐,询问了周围的宠物医院,有的夜诊费要两百块,有的要五百块。”一名宠物主人说。

此外,宠物用药问题近年来频发。宠物主小鞠给猫咪做绝育时发现其子宫蓄脓,医生先让她购买人用药物注射,后又称猫咪患有肿瘤需用化疗药,但提供的药品查不到相关批文。“医院说是进口兽药,我将药物送检后发现药品质量有问题。”

记者查阅各地发布的动物医疗行业违法案例发现,假药、违法用药等情况层出不穷。福建一家专营宠物药店负责人告诉记者,一些不法商家无证卖药,卖药时刮掉药品二维码;有些医院的药品是纯英文包装,连医院都不知道真假。

宠物狗绝育手术后少了7颗牙,宠物“名医”无证上岗,同样的检查收费相差几倍……

“别再因为宠物生病让钱包大出血了”“每月一杯奶茶钱,生病意外都能报”……

中国养宠家庭渗透率2023年达到22%,精细化养宠渐成趋势,宠物健康需求越来越受关注。但现阶段,宠物医疗行业存在供需失衡、标准不一、监管滞后等情况,不少宠物主人对带宠物看病感到头疼。所以,越来越多人开始给宠物“上保险”。宠物保险都保障什么,能在关键时刻减轻养宠人士的经济压力吗?

据新华社

宠物看病比人贵,“参保”越来越多

沈阳的梁女士前不久为宠物猫购买了每月88元的大病医疗保险。梁女士说:“猫咪之前吞食异物,手术等费用花了近两万元。宠物看病比人贵,买了比不买安心一些。”

天津市民小姜的宠物猫因肠胃炎去医院检查、治疗,一共花费1900多元,保险理赔1200余元。“理赔速度挺快,感觉买保险挺有用。”小姜说。

四川一家宠物医院的运营人员孙鹏告诉记者,前些年宠物看病走保险的案例很少见,现在明显变多。今年以来,她所在的医院平均每月保险诊疗单40单。

据了解,目前市场上的宠物保险包括医疗险、责任险、意外险等,其中医疗险产品超过20款,主要面向宠物猫和宠物狗。平安保险、国泰保险等机构都推出了相关产品。

“医疗险主要报销宠物就医费用,有的产品把意外险也归在医疗险下面,责任险主要报销宠物损害他人人身安全、财产导致的赔偿。”平安产险宠物项目组相关负责人说,国内保险公司最初开展的多为宠物责任险业务,近十年来宠物医疗险逐渐兴起,目前市场占有率超过50%。

研报显示,国内宠物保险市场规模从2016年至2022年复合增长率96.33%。有保险机构2024年宠物险保费总规模同比增长129.5%。

部分销售有套路,保障或打折扣

不少养宠人士认为,宠物险花小钱办大事,可以减轻宠物医疗等费用负担,越来越受欢迎,但现实中有些产品存在销售套路,细节条款庞杂,售后服务质量参差不齐,保障可能会打折扣。

据了解,多数宠物主人通过第三方互联网平台、保险公司官方小程序、APP或直播间投保,保险公司也会不定期开展线下活动,或与宠物机构合作推广。有养宠人士反映,一些保险销售人员存在话术“误导”。比如称保险今天买明天就能用,实际有不同时间的等待期;对于消费者的咨询,销售平台客服给不出明确解释和回答,甚至告知错误信息。

上海的钟女士带宠物就医前,特意咨询销售平台人工客服保险是否生效、能否理赔,对方回复称“保险已生效、可以使用”,但她的理赔申请却被拒绝,原因是“未过30天等待期”。

个别产品还存在诱导消费等情况。西安的王曼丽被“每月仅2

元,多病种覆盖”的广告吸引,在直播间购买了一款宠物保险,结果第2个月被扣费40多元。“买的时候没说第2个月扣更多,细则里也没提,扣费之前没有任何通知。”

最受关注的宠物险理赔环节,问题也不少。微博、小红书等社交平台上,不少网友发帖称宠物医疗险报销烦琐、流程长、理赔被拒绝。记者在黑猫投诉平台搜索发现,最近几个月以“宠物保险”为关键词的投诉记录达1400多条,主要集中为理赔困难。

广州市民小叶今年年初带宠物猫就医并进行了手术。申请理赔时,保险公司以不认可手术环节为由拒绝报销手术费用,只同意赔付门诊花销。“保险公司说他们的医生认为相关治疗不属于手术,但我签过手术知情同意书,猫猫也进行了麻醉、颈部开口、缝合等。”

多款宠物医疗险要求,申请理赔需要提供病历、检查报告、费用清单、治疗过程照片等。重庆易宠科技有限公司销售负责人赵嘉豪说,部分宠物医院无法提供全套证明材料,开具单据较为随意,有涂抹、修改等痕迹,很可能通不过保险公司的审核。

宠物医疗乱象症结在哪

《2025年中国宠物行业白皮书(消费报告)》数据显示,2024年,我国城镇(犬猫)消费市场规模超3000亿元,医疗市场占比28%;异宠饲养人数约1707万人。与之对应的是,2024年,我国执业兽医合计约17万人,其中约4万人从事宠物医疗工作。

“全国宠物医院3万多家,看似多,但集中在二线城市,三四线城市及农村地区覆盖率不足30%,个别宠物医疗机构、医生甚至缺乏专业资质。”重庆易宠科技有限公司企业销售负责人赵嘉豪说。

动物防疫法规定,我国实行执业兽医资格考试制度,经注册的执业兽医,方可从事动物诊疗、开具兽药处方等活动。记者梳理发现,近几年,广东东莞、黑龙江大庆等地公布的宠物医疗纠纷案件中,都出现过主治医生未取得相关资质就从事诊疗活

动的情况。

异宠诊疗供需缺口更为严重。企查查数据显示,国内异宠专科医院相关企业不到20家。“能看异宠的医院太少了,靠谱的异宠医生更少。”一名宠物蜘蛛的主人说。

CT设备动辄上百万元,一些宠物临床药品依靠进口、价格高昂……多位业内人士介绍,宠物医疗乱象背后还有诸多深层原因。

高成本之下,部分商家为牟利采用了一些“非常”手段。一名在浙江工作的宠物医生说,他每个月要完成10万元至12万元的营收KPI,按照客流,客单价要达到400元,“如果上一个病例只消费100多元,下一个病例我得让他花上700元。”一些商家以低价套餐吸引顾客进门,再通过增加服务内容“宰客”;很多养宠新手面对繁多的项目内容,一看就蒙了,只能乖乖付钱。

应让“糊涂账”变“明白钱”

记者了解到,宠物医疗纠纷责任认定难度大,通过司法处理时间长、成本高、路径复杂,一般消费者都会放弃,不会深入维权。

西部某地消费者协会工作人员表示,宠物医疗纠纷往往情况复杂,包含医生资质、用药、费用等多方面,涉及农业农村、市场监管等多部门,部门之间责任划定不明确,建议进一步明确监管主体和职责,完善宠物保护相关法律法规,做到宠物医疗问题认定、责任划分、事后赔偿等有序可循。

重庆时代天街宠胖胖超级MALL相关负责人何李龙等受访者建议,由相关部门推动制定

宠物诊疗行业标准,建立药品和服务价格指导机制;倡导价格透明化,可要求宠物医院通过电子屏滚动或公告牌、线上公众号发布价格信息等。

“近年来,一些专科医院开设了更有针对性的宠物医疗相关专业。可通过校企合作培训提升从业人员的诊疗能力,加强职业道德规范。”辽宁省畜牧兽医学会小动物学分会理事长田长永说。

很多业内人士建议,进一步加强宠物医疗科技创新投入,提升行业信息化水平,以优质供给推动宠物医疗行业健康发展。



视觉中国供图



重庆市一家宠物医院内,宠物医生正在为异宠诊疗(受访者供图)

完善评估信息,提升理赔效率

受访人士认为,目前宠物保险市场尚处于发展初期,相关企业需要不断完善产品和服务。

保险机构相关负责人建议,有关部门和行业规范宠物医疗行为,建立宠物医疗信息共享平台,方便保险公司准确评估。

“一些宠物保险产品已开始使用鼻纹识别、虹膜识别等生物识别技术核实身份。”中国畜牧业协会宠物产业分会副秘书长刘晓霞说,应建立完整的宠物身份管理体系,运用大数据模型、AI技术等手段评估风险,提升宠物保险业务处理效率。

当前,理赔纠纷的一大焦点在于,宠物的某些疾病被视为先天性或遗传性,被“一刀切”地不予理赔,一些治疗用药也不在理赔范围内。西南大学动物医学院副教授胥辉豪认为,保险公司可完善条款细则对相关疾病划分、用药目录等内容,提供不同情况的处理选择,满足更多宠物的投保需求。

受访人士提醒,养宠人士选择口碑、资质较好的平台、企业投保,投保前仔细阅读合同条款,收集、留存经营者的承诺、服务协议等资料,遇到理赔纠纷依法维权。