

截瘫患者康复时骨折要索赔

普陀区医患纠纷调解员三次赴医院,双方终于达成一致

□法治报记者 王建慧

近期,普陀区某医院发生了一起医患纠纷。由于当事人郑某截瘫,行动不便,前两次调解都是他的亲属代为协商,然而未果。

为了解当事人的真实想法,化解矛盾,普陀区医患纠纷专职人民调解员董宪民克服可能被病毒感染的危险,冒着35度以上的高温,三赴医院,面见当事人、召开调解会、送达协议书。

经过不懈的努力,这起棘手的纠纷终于得以化解。医患双方都表示满意,一再向调解员和医调委表示感谢。

【事件】

患者因病导致截瘫 在医院康复时骨折

今年1月4日,37岁的郑某因“胸椎(T11)椎管内占位术后截瘫26月,合并下肢深静脉血栓23月”,第10次入住本市某医院。

5日下午,医生在为他做康复治疗时,不慎造成他右股骨干骨折。而在手术前的准备中,又发现患者存在梅毒螺旋体+艾滋病病毒感染,紧急转至市公共卫生临床中心做手术,术后再重返该医院作康复治疗。

2月6日和7月16日,针对医方先行支付的医疗费、郑某出院后无缝对接入住该医院、以及就这一事件的赔偿等问题,双方两次至普陀区医调委要求调解。调解员虽费尽口舌,但双方依然不欢而散。

据了解,郑某自小父母离异,与母亲关系不好,协议由父亲抚养。但父亲早早离世,后由外婆带大。现外婆已80多岁,所以几次协调都是由郑某的亲属出面,没有调解成功。

针对这起棘手的医患纠纷,调解员董宪民决定再作一次努力,去医院与当事人郑某面对面沟通,了解他的真实想法。

【调解】

患者提出索赔80万 索赔不成就打官司

7月20日,董宪民来到医院病床边与郑某面对面沟通,同时进一步了解院方的想法再调解。

郑某提出两点想法:第一,他经康复治疗后可以上下床和轮椅。尽管手术至今已半年,但愈合情况不太好,出院后请人照料一个月起码要5000元,这让他这个低保户承受不了。第二,骨折后院方准备手术时,抽了一管血去化验,结果暴露了自己的隐私,现家人都认为



刘欣楠 制图

他私生活不检点,难以接受他,给其身心造成严重伤害。为此,他向法院方索赔80万元,如果索赔不成就走法律途径。

而院方的回应是:此次骨折手术中,被植入1块钢板、14颗钢钉,因自身有病毒感染造成骨质流失,愈合起来要较常人困难得多。此外,郑某重返医院后,一人使用双人房,除伙食费外,其它费用都未结算,也不可能再结算,院方希望尽快了结此事,否则时间越长医院损失越大。院方表示,从长远考量,同意给予患者一定的经济赔偿。显然,医患双方预期的赔偿金额差距太大。

长期从事医患纠纷调解的董宪民对此类案例的调解积累了丰富的经验,对相关政策更是了如指掌。他当即告诉郑某,根据其亲属所说的已构成8级伤残,以及“2018年上海市人身损害赔偿标准”来测算,对方全责可赔偿39万余元。“现在院方提出愿意赔偿的数额与这一标准基本接近,已体现出最大诚意,希望你慎重考虑接受赔偿。”可是郑某却固执己见,坚持要走法律途径,甚至声称,“那怕法院判决只赔偿10万元,我也认了。”他坚

持向调解员要一份调解不成功的文书,以便他去打官司。

无奈之下,调解员只得尊重郑某的意见,但要求他先办理申请手续,然后才能出具相关文书,郑某答应了。

抓住机会重新调解 规劝患者理智索赔

7月26日上午,董宪民携带为郑某代拟的《医患纠纷人民调解申请书》和《纠纷调解终止通知书》再次来到医院请其签名、签收。到病房时,恰巧郑母也在。郑母得知后立即阻止儿子签收,要求就赔偿问题再谈一次。

董宪民立即意识到,重新调解的机会来了。于是,他当即请来院方分管领导,在病房内召开调解会。郑某提出增加赔偿数额,联系落实其它康复机构。医方当场回应:不同意再增加赔偿数额,但其它条件可以酌情考虑解决。

看到郑某的态度较之前有了较大的转变,赔偿金额差距也大大缩小了,董宪民进一步做起了双方的思想工作。

“院方补偿这些已实属不易,

你截瘫是自身疾病造成的,而康复治疗时的股骨骨折虽然是医方造成的,但与你隐瞒病情、骨质流失有关。”董宪民劝说郑某,即便是健康人“被人故意伤害”成目前状态,民事赔偿也不可能达到你的预期。你若要增加赔偿金,与情与理都说不过去。

随后,董宪民又劝导院方:“你们已经拿出很大的诚意,希望不要再节外生枝,尽快了结。经过董宪民苦口婆心地劝说,双方终于就赔偿问题达成共识。

8月1日,董宪民第三次赴医院,请双方当事人签署《医患纠纷人民调解协议书》。医方免除了郑某的相关费用,并给予一定的赔偿。郑某于8月17日出院,8月20日收到院方划入的赔偿款,协议履行完毕。

【点评】

客观公正分析研判 熟悉法规耐心劝说

据了解,2013年董宪民退休后即加入到普陀区医患纠纷人民调解委员会,成为一名人民调解员。他并不是学的法律、医学专业,但从事调解工作后,能彻底转换角色,虚心学习求教,积累了丰富的经验,所以他调解起来底气十足,相关政策法规信手拈来,耐心劝说有理有节,充分体现出他对调解业务的熟悉程度。

一是在调解纠纷时,能客观、公正地分析研判,释疑解惑,维护当事人的合法权益;二是正确面对医患双方的真情流露,婉拒各种物质酬谢,始终站在公正公平的立场;三是不惧危险,在协助警方调查中实事求是、客观公正地为当事人作证,避免警方在处置中,因误导出现冤假错案。

五年来,董宪民与同事一起共调解纠纷96起,签署人民调解协议书87份,终止调解9起,调解成功率达到90.63%。

楼上漏水殃及楼下 两户老人欲对簿公堂

徐汇公安分局斜土路派出所社区民警上门化干戈

□法治报记者 季张颖

都说远亲不如近邻,但如果邻居家有些事儿惹得自己家也不得安宁,那就让人“头大”了。家住徐汇区平江路

【事件】

疑似楼上漏水殃及楼下

今年1月,住在一楼的蔡阿婆突然发现自家卫生间天花板有漏水的迹象,她直接去找楼上的住户交涉,但二楼的邱伯伯坚称自家没有问题,对她的抱怨不予理睬。

物业经过排查发现,蔡阿婆家楼上各层住户卫生间情况均正常,只有邱伯伯家卫生间外墙

着这烦心的滴答声难以入眠,而自己投诉了很多部门都没有结果……忍无可忍的蔡阿婆决定和先生去法院起诉邱伯伯。

眼看事态升级,居委干部立即将此情况反映给了社区民警陈坚涛,想让他从中劝和。

【调解】

找准时机耐心劝导老人

为了解事情真相,老陈先去了蔡阿婆家。年近古稀的蔡阿婆和丈夫住在一起,儿子婚后就搬出去了。“陈警官,我身体本来就不好,现在每天还要想着这个漏水的洞不修好就会越来越大、水越流越多,实在受不了。”“阿姨你先不要急着要去起诉他,让我上去摸摸情况,说不定事情能有转机。”“好的,阿拉总归相信依呃!”

陈坚涛考虑到,涉事的两户人家都是上了岁数的老人,也许不是上一两次门就能解决的。听说邱老

伯比较固执,所以第一次上门时,老陈和邱伯伯拉起了家常。老陈了解到,与蔡阿婆家相似,邱伯伯的儿子也不在身边,也是老两口过日子。交流下来,老陈感觉对方还是蛮通情达理的。

几天后,老陈再次上门与邱伯伯聊天,古今中外、天南地北,斜土地地区的变迁……两人聊得分外投缘,约定明天有时间再聊。

第三次上门聊了一会儿后,老陈终于开了口:“邱伯伯,你看你们家也是老夫妻两个,楼下也是老夫妻两个,大家都这把年纪了活得开心最重要。但是碰上漏水这种烦心事,大家将心比心,如果你住楼下开心得起来吗?”“其实从你第一次来我就猜出了来意,我也不是不讲理的人,但物业那帮人手脚太粗糙,万一不是我家的问题,我怕他们把我们家弄得一塌糊涂。”“你看这样行不行,我们请第三方公司来检测和施工,如果确实不是二楼管道破损,那费用由物业出,

不用你动手,敲掉的地方保证帮你修补得一模一样,垃圾也帮你清扫干净!”“好的,如果确实是我家这段管道漏了,所有费用我自己承担。”邱伯伯一口答应。

结果证实的确是二楼的管道漏了。今年7月,整个维修工作终于结束,邱伯伯按约定支付了维修费。蔡阿姨家也重获安宁。两户人家重归于好,两位老人都对民警表示感谢。

【点评】

充当和谐社区“解压阀”

就像陈坚涛自己说的那样,社区民警没有什么惊天动地的丰功伟绩,鸡毛蒜皮、家长里短才是他们的日常。

但不可否认的是,正是他们和居委干部日复一日的努力,充当了社会基层的“解压阀”、和谐社区的“压舱石”,才让我们生活的这座城市一天天变得更加美好。