

医院误检“小三阳” 产妇索精神赔偿

普陀区医调委缜密分析成功调解医疗纠纷

“ □法治报记者 陈颖婷
法治报通讯员 董宪民

都说母乳是婴儿成长最自然、最安全、最完整的天然食物，但阳阳（化名）却从出生开始就没有喝上妈妈的母乳。只因医院闹了个乌龙，术前检查时医院查出阳阳的妈妈李女士是“小三阳”，便建议人工喂养孩子。在李女士打了回奶针后，医院才发现之前检查报告有误。李女士认为正是由于医院的误诊，导致阳阳不能正常母乳喂养。阳阳一家也因此与医院发生了纠纷，索赔人工喂养费、精神损害抚慰金。近日，经过普陀区医调委的调解，这起母乳喂养权的纠纷终于落下了帷幕。

”

检验报告闹乌龙 母乳喂养成空谈

从怀孕初期，李女士就了解到了母乳喂养的好处，她也因此坚定了用母乳喂养孩子的决心。近临产期，她入住了普陀区某二级甲等医院，经产前检查胎儿宫内窘迫、胎膜早破，需行剖腹分娩。术前检查医院出具的肝功检验报告 HBSAg：阳性。这也意味着李女士有“小三阳”。

于是，临床医师立即告知李女士“小三阳产妇不宜母乳喂养婴儿，以免将肝炎传染给孩子”。尽管万分舍不得孩子没有母乳，但为了孩子的安全着想，李女士还是同意注射回奶针。

然而事后，医院检验科发现前期检验报告可能有误，建议复查。经复查，李女士的肝功显示为阴性，说明前期检验报告错误。然而此时，新生儿阳阳已经没有机会吸上妈妈的乳汁了。为此，李女士及其家属与医院发生了纠纷。

李女士一家认为这是一起医疗事故，由于医方检验报告错误，在没有进一步复查核实的情况下就给李女士注射了回奶针，导致阳阳不能正常母乳喂养，于是，向医方提出了婴儿人工喂养费、精神损害抚慰金 5 万元的赔偿诉求。

而医院则认为，给予回奶的药物注射是经李女士本人同意后注射的，并且没有造成产妇人身损害的后果，故不同意赔偿。双方多次协商均未果。

缜密分析 打下调解基础

该纠纷委托了普陀区医调委进行调解。接到案件后，按惯例医调委集体讨论了此案，根据病历资料和双方的观点对此案提出分析意



资料图片

见。从案件的医疗行为来看，大家一致认为，医方违反了卫生部制定的诊疗护理规范所规定的查对制度，检验科在写报告时没有认真进行查对，将肝功阴性写成肝功阳性，构成医疗过错；主治医师看到此报告与产前检查报告不一致时也未进行复查，就作出医嘱：“小三阳产妇不宜母乳喂养婴儿，建议给予回奶的药物注射”，构成未尽诊疗义务的过失。医方的过失行为和婴儿不能正常母乳喂养的损害后果之间，存在着直接的因果关系，但是按卫生部门制定的“医疗事故分级标准”，没有造成患者明显人身损害的后果，医方认定这是一起医疗事故有点欠妥。

其次，分析该案该不该赔偿，应赔偿多少？根据侵权责任法的过错责任原则，医方应对自己的医疗差错所造成的后果承担民事责任，损害后果不仅是指人身损害，也包括财产的损失。由于医方的过错，本可以母乳喂养婴儿的，现因打了回奶针只能人工喂养婴儿，必然增加了患方的经济负担，医方不予补偿是没有道理的。医调委将分析意见与医方沟通后，得到了医方的认

可，同意给予患方适当的精神补偿。但是，医方的补偿和患方的诉求两者差距很大。

入情入理 调解水到渠成

此时，调解员将重点放在与患方当事人的沟通上。在耐心听取当事人关于纠纷事实陈述后，调解员询问李女士：“你提出的 5 万元赔偿要求有什么法律依据？”当李女士无言以对时，调解员向当事人宣传讲解了国家对人身损害赔偿的规定，适用的是有限责任原则，即享受基本医疗、赔偿数额要与实际损害相当的原则；关于精神损害赔偿我国法律虽无具体的数额规定，但法律精神是既要考虑侵权人的过错程度、侵权手段、方式，又要考虑受害人的实际损害程度，及当地居民实际生活水平相适应的精神。

调解员还特地聘请了儿科专家和和李女士一家沟通，让她明白婴儿人工喂养的科学知识，并非是奶粉越多越好，人工喂养的婴儿应根据需要喂养，以避免过度进食，4 个月后将开始逐渐增加辅食，李女士听

后表示非常感谢。

在与患方沟通后，调解员建议医方主动上门去和患方沟通，医方听取了调解员的建议，由医务科长、主治医生拿着鲜花、拎着水果上门向李女士赔礼道歉，医方的诚意缓和了双方的对立情绪，双方都表示愿意坐下来协商解决。调解员看到解决纠纷的时机已水到渠成，于是适时将调解建议和盘托出。最终，双方自愿达成调解协议，平息了纷争。

【调解点评】

调解员在解决医疗纠纷时应坚持法治原则，依法办理，客观公正。医患纠纷中患者需要的不仅仅是经济的赔偿，更是情绪的宣泄与心灵的抚慰，人民调解员应站在双方立场，换位思考，设身处地为医患双方考虑，真情实意解决双方之间的矛盾。但当涉及到法律方面的问题，必须依法处事，无私办理。这就要求人民调解员要有相应的专业知识，充分了解相关的法律文件，让医患双方共同接受。

在此案中，医调委先是通过集体讨论，集中多位调解员丰富的知识与经验，给出公正合理的建议，使其更加专业、客观、合理。患者因为医方的检验报告错误导致婴儿不能正常母乳喂养，遂认定为医疗事故，要求医方进行一定数额的全额赔偿。这时就需要调解员公正客观的专业分析，根据相关法律法规认定，认定其为医疗纠纷。在此基础上，通过对医患双方的耐心劝说，细心沟通，并为患方在育儿方面提供了专业的知识指导，同时建议医方上门道歉看望患者，让双方进行沟通协商，从而达成和解意见。明确双方的利益关系，理顺责任承担的法律关系，找到双方的矛盾焦点，获取双方信任，公正合理地坚持法律原则，是人民调解员在处理医患纠纷时的准绳。

雨天去酒楼就餐摔残 该赔多少钱引争议

闵行区江川路街道调委会找准思路耐心沟通化解纠纷

“ □法治报记者 金勇
法治报通讯员 张峰华

年近六旬的李阿姨去饭店吃饭，没想到当天正好下着磅礴大雨，走到酒楼门口不慎摔了一跤。去医院就诊发现右腕骨折，鉴定为十级伤残。由于酒楼在事发处没有任何的提醒注意，自知理亏的酒楼方先期支付了李阿姨的医药费和伤残鉴定费。但对于后期的损害赔偿，双方在金额上陷入了僵局，最终找到了闵行区江川路街道调委会申请调解。

调解员经过实地走访了解情况后，找准思路，耐心沟通，通过“背靠背”调解方法，以理服人，双方各让一步后，调解成功。

”

【案情】

2017 年 10 月 30 日，李阿姨随同家人前往某酒楼就餐，正赶上雨大路滑，一不留神在餐厅门口摔倒了。摔伤后的李阿姨马上被送往医院就诊，医生诊断为右腕周骨骨折。李阿姨随后又对伤残情况做了司法鉴定，鉴定结果为十级伤残。

在知晓李阿姨的伤情和就医情况后，酒楼当即支付了医药费及伤残鉴定费。由于李阿姨担心伤残情况会影响自己今后的生活，因此提出了相应的损害赔偿。而对于李阿姨提出的赔偿金额，酒楼认为数额过高不愿接受。由于双方无法达成一致，李阿姨找到了闵行区江川路街道调委会，希望能通过调解解决问题。

【调解】

2018 年 1 月 9 日，江川路街道调委会受理该调解案后，调解员为深入了解案情，走访了事故发生地，向在该酒楼用餐的客人了解对餐厅安全防范措施的看法。多数客

人表示酒楼的安全防范设施设置得并无不妥，至于餐厅门口地滑，他们认为自己稍稍注意就可以了；但也有部分客人表示，酒楼有责任对前来用餐的客人做好提醒注意义务。随后，调解员向当日在场的餐厅服务员询问了情况，得知事发当日，外面下着磅礴大雨，客人进出出致使地面更加湿滑。

对现场进行走访后，调解员按照事前约定的时间，前往街道调委会调解室，对双方当事人展开调解。手缠绷带的李阿姨告诉调解员，她今年已经 58 岁了，没想到吃个饭还能摊上这样的事情。自己年纪大了，自愈能力比较弱，而这次的伤病也给她的身体带来了很大的创伤，因此要求酒楼赔偿伤残费、护工费、营养费、精神损失费等共计 10 万元。在李阿姨和调解员交谈时，酒楼的负责人高女士也到了，她一来便对受伤的李阿姨表达了歉意及问候，但谈到 10 万元的赔偿款时高女士也面露难色，她表明虽然赔偿是必须的，但赔偿金额有点无法接受。

眼看局面僵持，调解员决定采取“背靠背”的调解方法，分别对双方当事人做思想工作。首先，调解员单独和李阿姨进行了沟通。李阿姨说，出于对自己年龄的顾虑，担心这次的骨折会对今后的老年生活留下安全阴影，因此提出了 10 万元的赔偿数额。调解员对李阿姨提出这笔赔偿数额的要求表示理解，但同时也告诉李阿姨，餐厅固然要为这次的意外负一定责任，但是李阿姨作为完全民事行为能力人，对自己的身体状况以及就餐的环境应有充分的认知和判断，因未尽到合理的注意义务导致摔倒受伤，自身也应承担部分责任，因此希望李阿姨能够适当降低赔偿金额。随后，调解员又和酒楼的负责人高女士进行了单独的沟通，赞扬了她积极承担责任的态度，然后向她介绍了李阿姨的年龄情况，希望酒楼一方能够考虑到老人的身体、心理等状况，适当做一些让步，弥补老人在这次摔倒事件中受到的身心惊吓，让整个事件能够得到圆满解决。

最终，在调解员劝说帮助下，双

方达成一致，签订了人民调解协议书。至此，该纠纷得到妥善化解。

【点评】

安全保障义务在《侵权责任法》、《消费者权益保障法》等法律中均有明确规定，饭店、宾馆、商场等公共场所，管理人应当对进入该场所人员的人身、财产依法承担安全保障义务。

在调解过程中，双方当事人均秉持着解决问题的原则友好协商，调解员耐心细致地做当事人双方的思想疏导工作，依法依规进行劝导，促双方很快就本案争议的赔偿金额达成了共识。

现实中对簿公堂的事例屡见不鲜，在此过程中因果关系、过错大小、赔偿标准的确定都是双方争辩的关键点，所以作为管理者应当提高警惕，注意场所的安全防护，在保护他人的合法权益同时也有利于自身权益维护，此外，受害者也应当注意保留证据，及时主张权利，以防错过诉讼时效产生不利法律后果。