

女子丰臀手术失败，怎么赔？

徐汇区医患纠纷调委会发挥柔性调解重筑医患互信

□法治报记者 季张颖

因为爱美，来到上海做了脂肪丰臀手术，结果却并不理想，患处发生感染破溃吃足苦头，对于补偿金还与医美医院始终协商不成。记者近日从徐汇司法局获悉，徐汇区医患纠纷调委会介入了一起美容医疗纠纷，调解员从专业角度给予当事人帮助，引导患方理性维权的同时，以解开医患双方心结、消除患者病痛为主进行权衡，探讨双方均能接受的综合性解决方案，最终促成双方协商一致。

女子丰臀失败 花费巨资治疗

施某某天性爱美，为了追求更加完美的身材，她此前来到上海，找到了一家民营医美医院做了脂肪丰臀手术，然而手术的效果却并不理想。据施某某自述，术后其患处就出现了肿胀破溃不愈，臀部部分凸出，医院多次为其进行清创术后迟迟未愈，在这之后施某某到其他医院就诊，诊断为结核菌感染。

对此结果，施某某要求医美医院作出经济补偿，因此与该医院产生纠纷。施某某诉求是，隆臀手术术后感染结核菌，要求医院应退款并补偿。因结核菌治疗费用较大，要求医院先补偿一笔费用用于垫付治疗，治疗结束后视康复情况定补偿金额。

然而医美医院却认为，术前患者签署知情同意书时，医院已告知了相应风险。术后发生感染，医院已经为患者进行了积极治疗，不认可患者的补偿金额。于是施某某诉至徐汇区医患纠纷人民调解委员会，要求医调委介入调解。

医调委初步接待当事人后，针对纠纷进行研究调查。调解员整合调查情况劝说施某某，目前她刚开始规范治疗，结果尚不确定，现在解决纠纷时机可能不成熟。调解需要站在中立立场，保障医患双方的权益，如医患双方意见达成一致，医院作出补偿后，可以一次性了结此纠纷，没有其他新情况，患方不得再就此事向法院主张权益。

施某某听了调解员的解释后考虑良久，表示目前第一年打针就花了50万元，现在日均医药费1600元，第二年还要看治疗情况，如果一次性了结纠纷，要求医院补偿医药费、误工费 etc 总计预算是150万元。



资料照片

调解员多次斡旋 医患双方互谅互让

受理患方申请后，调解员与医美医院纠纷处理部门取得联系，告知患方诉求并询问相关诊疗情况，例如手术器械消杀日志是否完全等。鉴于患者目前需要医疗费，院方提出可以借款方式出借一部分资金给患者先行治疗，最终该笔费用在补偿款内扣除。但当调解员将该方案转告患者，施某某表示不同意。

本着将纠纷一次性解决原则，调解员再次与某医美医院沟通，该方案不利于一次性解决纠纷，且出借金额难以界定，金额低则不符合患方预期；金额高则事后要求患方退还有一定难度和风险。此外，调解员向医院建议，患者一人在上海，日常生活上无人照顾，感染毕竟是术后引起的，出于人文关怀，医院方应多关心患者近况。对此，医美医院表示认同，希望调解员能

在补偿金额方面继续做工作。

调解员再次与患者沟通，向施某某解释补偿金额要看医院责任程度，如果医美医院承担全责，根据上海人身损害赔偿死亡赔偿标准计算，最高金额为1444640元，施某某其提出的诉求明显过高，恐怕不会得到支持。且现在患者还在治疗期间，建议等治疗结束明确一个合理的诉求。患者同意调解员的看法，并告知医院工作人员日常询问其病情治疗情况并致以慰问，表示相信医院有解决问题的诚意，愿意降低诉求，等治疗结束后再联系调解员。

之后，患者致电调解员，告知其治疗已告一段落，过程还算顺利，所以自愿大幅度降低诉求，希望能马上得到补偿款，但对医美医院是否会如约履行协议内容产生担心。调解员告知患者，人民调解协议书签署后双方同意的情况下，可向法院申请司法确认以保证协议的履行。调解员再次和院方沟通，将情况告知院方，医美医院表示认

可降低后的赔偿金额。经多番沟通协商，最后医患双方意见达成一致，并在医调委签署了人民调解协议书。

几天后，患者来电告知调解员已收到补偿款，并表示感谢。

【案例点评】

近年来，整形美容类纠纷显著上升，越来越多的医美手术种类层出不穷，术后患者发生感染的情形也不少。本案中患者术后发生感染，产生了较大的治疗费用，调解员在纠纷处理过程中，通过司法确认加强了人民调解协议的执行力，一方面设身处地帮助患者顺利地获得应得的补偿金，另一方面切实化解纠纷，维护医患双方权益。而以本案为例，医院应严格各项医疗美容制度，从源头上防止纠纷的发生。术前认真做好美容手术前的谈话制度，签订美容手术知情同意书。术前做好各项化验、检查、建立完整的信息档案，留取术前、术后影像资料，详细记录医疗、护理过程，时刻把医疗、护理安全质量放在首位。

此外，尊重事实、遵循法律，在真情调解中重筑医患互信。调解员通过丰富的医学知识与临床经验，从专业角度深度剖析案例，引导患方尊重生命科学发展、尊重医疗技术进步，引导医方尊重人的生命权、健康权，促成医患双方互谅互让。调解员根据法律，引导患方理性维权，在法律规定的框架下协商补偿方案，切实做到公平公正。同时，发挥人民调解柔性特点，不以补偿作为解决医患纠纷的唯一路径，而是设身处地为患方着想，以解开医患双方心结、消除患者病痛为主进行权衡，探讨双方均能接受的综合性解决方案，从而有效柔化了“僵硬”的医患关系，使较难化解的医患遗留纠纷有了新解。

楼道堆放杂物影响他人出行

调解员和社区民警耐心普法化解邻里纠纷

□法治报记者 金勇

邻居将杂物堆积楼道，造成他人出行阻碍，多次沟通均未能得到解决，双方爆发了激烈的角力冲突。

社区民警和调解员对当事人进行普法教育，通过讲解相关法律规定，让当事人意识到问题的严重性，从而做出了观念上的改变。最终，通过解决根本问题，化解了这起邻里纠纷。

楼道堆放杂物 邻里发生冲突

裘某某和励某某是某社区的邻居。励某某由于家中物品较多，无法及时将所有的物品都搬进房内，所以暂借一楼楼道安置物品，而安置点恰好在裘某某的门庭旁。但时过半年，励某某一直未搬走堆放的物品，并且又增加了其他杂物，这对裘某某的出入造成极大阻碍，时常会有绊倒的风险。双方多次沟通也没能解决问题，甚至为此产生口角冲突。为避免矛盾持续扩大影响邻里关系，双方共同来到静安区某社区人民调解委员会申请调解，希望调解员帮助解决这起矛盾。

裘某某向调解员反映，励某某在一楼过道处堆放鞋柜与杂物，不仅影响开门、走路，给两家的进出带来不便，也存在一定的消防隐患。

随即，调解员联系到物业经理，就楼道堆放杂物的情况进行询问，并与物业经理共同至楼道实地

查看。现场查看后，调解员发现，励某某在两户门庭的中间摆放了一个较高的鞋柜，其他杂物堆放的位置也延伸到了大半个楼道，原本整洁的楼道只剩下不到两米的距离，使得过往通行变得非常不方便，且堆放的杂物均为纸箱箱、泡沫、木质橱柜等易燃物品，存在一定的消防隐患。

因此，调解员又联系了社区民警，邀请其共同参加此次调解。调解过程中，双方当事人简单讲述了矛盾所在，并分别阐述了自己的要求。

裘某某希望励某某能尽快清理楼道内的杂物，而励某某则希望能再多给他点时间，让他慢慢整理。双方均不愿作出让步，言辞间也逐渐激烈起来。调解员立刻安抚两人，尽力避免冲突再次发生。

调解员释法说理 当事人认识错误

等双方情绪趋于稳定后，物业经理对裘某某的要求表示了支持，

并表示如有需要，物业可增派人手，帮助励某某将还有用处的物品搬到家中，将不要的废品处理掉。

此外，社区民警也对励某某进行了批评和教育，向其普及了消防安全相关规定。根据《消防法》第二十八条规定，任何单位、个人不得占用、堵塞、封闭疏散通道、安全出口、消防车通道，楼道作为火灾时的重要消防通道和安全出口，必须时刻保持安全和畅通。励某某在楼道堆放杂物严重影响了疏散通行，结合《消防法》第六十条可处警告或五百元以下罚款。

此外，社区民警指出，楼道内堆放杂物的行为可能会带来消防安全隐患，如果发生意外需要承担相应的民事责任甚至刑事责任。

调解员表示，根据《民法典》第二百八十八条对于相邻关系的规定，不动产的相邻权利人应当按照有利生产、方便生活、团结互助、公平合理的原则，正确处理相邻关系。励某某堆放的杂物，妨碍裘某某日常的开门进出，影响了邻里之间的正常生活，此行为是对裘某某

合法权益的侵犯，依法应当停止侵害、排除妨碍。

在多方劝说与教育下，励某某逐渐认识到自己的错误。最后，励某某向裘某某表达了自己的歉意，并表示愿意在物业的帮助下清理楼道内的杂物。

最终，在调解员的主持下，裘某某和励某某达成一致意见，签订了人民调解协议书。双方对协议履行没有异议，并经调解员回访，协议内容已正常履行。

【案例点评】

调解员事先对案件进行了详细了解，实地调查励某某在楼道内物品堆放的情况，并分别向双方当事人询问原由，充分掌握纠纷产生的背景、矛盾源头，这是成功化解纠纷的基础。

法律作为约束行为的准绳，是最终调解成功的重要原因。社区民警和调解员对当事人进行普法教育，通过讲解相关法律规定，让当事人意识到问题的严重性，从而做出了观念上的改变。