

为患者和医疗机构搭建“心桥”，全省各地纷纷成立医疗纠纷调处中心 38年医患积案7个月成功调解

砥砺奋进的5年

——健康湖南新步伐

廖女士用电话预约湘雅二医院“妇科”专家的号，医院工作人员错听成了“皮肤科”，第二天赶去发现无法及时就诊。廖女士前往医院的“投诉接待中心”反映。经反复听录音，确定是工作人员把科室名称听错，但当时复核时廖女士确定是“皮肤科”。双方都有过错，工作人员一边道歉一边帮她申请加号，确保她当天就诊。

这样的“协调”工作，几乎每天都在湘雅二医院进行。而该医院在全国率先设立的投诉接待中心，5年来已经受理投诉4700余起，全部得到妥善处理。

以湘雅二医院为代表，在省卫生计生委的指导下，近年来我省各级医疗机构不断推出改善医疗服务的项目，为患者和医疗机构搭建“心桥”，将很多长期困扰医患关系的医疗痼疾一一破解。

【益阳】 成立医调中心 7个月成功调解38年积案

1979年，20岁的夏女士因甲状腺功能亢进，在益阳市某医院进行甲状腺切除手术。不料主刀的医生将她的甲状旁腺也切除了，致其甲状腺功能紊乱，需要终身服药。38年过去，这场纠纷仍旧没有处理好，成为了一个积案。

2014年7月，益阳市成立医疗纠纷调处中心，搭建医患沟通平台。2016年12月30日，夏女士向该中心提出调解申请。调处中心根据当时的病案资料和患者症状，组织专家进行了详细分析评议，确认医院责任。经过7个多月数十次面对面的协调，双方就赔偿问题终于达成一致。

“我们的队伍不但专业，还非常权威，调解成功率很高。”益阳市医疗纠纷调处中心主任陈民表示，医调中心由市综治办牵头，由市司法局、市卫计委为执行主体，中心聘请了4名专职调解员，还有25名兼职人民调解员，建立了由332名医学、法学专家组成的专家库。

据了解，截至2017年8月24日，益阳市医调中心共受理医疗纠纷案件215起，其中调处成功194起，调处成功率90.23%。

长沙华韩华美迎17周年庆 设千万元基金助力公益

您身边有眼鼻整形失败需要修复眼鼻天生缺陷及其他先天容貌受损需要治疗的患者吗？8月26日，长沙华韩华美举行17周年庆典，正式成立了华韩华美公益事业部，并设立了1000万元的华韩整形集团美丽公益基金，为特困家庭无偿提供整形救治公益援助，提供资金、医生、技术三位一体全面救治。

长沙华韩华美医疗美容医院整形技术院长张涛介绍，17年来，华韩华美始终坚持以技术为核心、

【长沙】 成立医调指导中心 年内成立“调解委员会”

为积极化解医患纠纷，今年8月1日，长沙医疗纠纷调解指导中心正式成立，这个由医学专家、法律专家、人民调解员组成的第三方人民调解组织，将免费对医患之间的医疗纠纷进行调解。医患双方当事人在医调中心提出调解申请后，符合调解受理条件的，在3个工作日内予以受理；不符合调解受理条件的，3个工作日内告知当事人。

该中心内设办公室、接待受理部、纠纷调解部、调解指导部、警务室、巡回法庭、保险理赔室等7个部门，突出“调解”和“指导”职能两手抓。中心配备了7名经验丰富、业务精通的专职调解员和150名医学、法学方面的专家。

据介绍，长沙市所辖各区县（市）也将在年内成立医疗纠纷调解委员会。

【医院】 让医患矛盾止于“萌芽”

在中南大学湘雅医院，对于危重病人，医生和家属都会做这样一件事——“五位一体”高风险病例特约谈话。参与谈话的人员也很特殊，除了医生和患方代表外，还有律师、医务部人员和心理医师，整个谈话过程也会全程录音。谈话后双方无异议，在律师的见证下会签订告知文书。中南大学湘雅医院院长孙虹表示，这一制度推动医患双方建立符合法律要求的规范告知模式，充分保障患方的知情、同意、选择权，搭建了一个医患零距离沟通的平台。

孙虹院长说，特约谈话在一定程度上促进了患者对疾病的正确认识，帮助患者家属做出对患者有利的最佳治疗选择。据悉，2015年该院开展特约谈话1572例，2016年1906例，2017年1月至7月1257例，均未发生纠纷，让更多医务人员和患者通过零距离沟通从而构建和谐医患关系。

■记者 李琪
通讯员 吴昊 卢玉新

以审美为导向、以服务为宗旨，医美品质得到了长沙求美顾客的认同与支持。据了解，17年来，华韩华美一直坚持做公益事业，包括援助救治烧伤女孩、无鼻女、为乳腺癌患者傅雪辉提供免费乳房再造、为容貌受损女性免费治疗等。此次成立公益事业部，设立1000万元公益基金，是华韩整形集团努力担当社会责任、积极参与社会公益事业的延续，旨在帮助弱势群体，让患者生理和心理都恢复正常状态，以爱为美，传递爱心。■潘显璇



七夕，全省7000对情侣登记结婚

8月28日，长沙市开福区民政局婚姻登记处，一对新人领取结婚证后拍照合影。当天是中国传统的“七夕节”，不少情侣选择当天登记结婚。截至下午5时，全省当天共为7000余对情侣办理了结婚证。

傅聪 摄

老人患上“蛇缠腰” 艾灸止痛越灸越痛

本报8月28日讯 “以后不能自作聪明了，活受罪啊！”近日，65岁的张爹爹身上长出了一大片红疹，他按朋友所说的，自己买来艾灸止痛，没想到病情未见好转，反而更严重。医生提醒，艾灸有止痛效果，但必须由专业医护人员操作。

两个月前，张爹爹发现自己的右侧胸部和背部都长出了一大片粟粒大小的红疹，并且红疹慢慢演变成一个个小水疱。社区医院确诊为带状疱疹，在进行相关治疗后，病情有所好转，但疼痛感并没有消失，“尤其是晚上，痛得睡不着。”

一次偶然的机会，张爹爹听人说艾灸可以止痛，于是到药店买来艾条，自己在家艾灸止痛。“我以为艾灸的时间长一些，止痛的效果会更好，弄了几天，丘疹没有消失，反而多出了很多硬币大小的水疱。”张爹爹说，他以为这是正常现象，所以也没重视，还按照之前每日用冷盐水进行患处冲洗，结果水疱破皮后局部皮肤感染，皮肤表面出现了大量黄色的脓性分泌物。

见此情况，家人赶紧陪同张爹爹到医院就医，医生诊断为带状疱疹后遗神经痛、皮肤感染。由于皮肤溃烂严重，张

爹爹需要入院接受清创及后续治疗。 ■见习记者 杨洁规
通讯员 贺祥凤 秦璇



链接

“蛇缠腰” 春秋季节多发

带状疱疹是由水痘-带状疱疹病毒引起的急性感染性皮肤病，俗称“蛇缠腰”“蛇丹痛”，好发人群为免疫力低下及中老年人，春秋季节多见。医生提醒，患上带状疱疹需及时甄别发现，及时就医，并接受正规治疗。

蒙牛连斩四项大奖，创新研发实力领军

8月26日晚，中国乳制品工业协会第二十三次年会颁奖晚宴在呼和浩特市举行，中国乳制品工业协会对2016-2017年度优秀的乳企及乳业人进行表彰。蒙牛凭借其生产研发上的创新能力以及对乳业发展做出的突出贡献，一举获得“中国乳业技术发明奖一等奖”、“中国乳业领军企业”称号，旗下冠益乳燕麦及红色系列产品荣获“中国乳业优秀新产品奖”，常温事业部质量总经理李梅被授予“科技卓越青年”称号。蒙牛在技术发明方面的成果受到参会嘉宾及媒体的热切关注。

正如蒙牛集团CEO卢敏放所说，“一带一路”为乳业带来了前所未有的发展机遇，尤

其为乳业突破发展瓶颈、快速高效转型提供了关键性的新思路。蒙牛拥抱机遇、大胆创新，在生产管理技术、制造工艺、产品品类等多个方面取得了不菲的成就。

引领消费升级，一直是蒙牛产品创新的一大亮点。此次荣获“技术发明一等奖”的“跨界产品长货架期奶酪发酵乳关键技术研究与开发”项目，正是蒙牛面对消费者不断升级的健康营养需求，对其先有的奶酪制造工艺进行的突破性升级。

而在今年上半年，蒙牛就率先推出了高端酸奶“特仑苏风味酸奶”，该款产品延续了特仑苏系列乳品良好的适口性和高营养、高品质，同时更加符合消费者青睐高端产品

的新需求。此外，蒙牛雅士利集团的未来星儿童成长奶粉也在会上荣获优秀新产品奖。

一直以来，蒙牛坚持以航天品质为基础，坚持国际化的核心发展战略，坚持以创新为核心竞争力。2017年，蒙牛成为全球十强乳业。在未来，蒙牛将继续致力于“以消费者为中心，成为创新引领的百年健康营养食品公司”，为国民大健康与全球乳业发展，贡献更多力量。

经济信息

