

住院账单 病家看得“头晕”

北站医院工作人员的解释不能自圆其说

日前,读者陈女士来到本报接待室,反映她婆婆在北站医院住院治疗期间,有两份账单出现问题。家属向医院投诉,却遭“冷处理”。

用药没与病家沟通

陈女士告诉记者,10月12日,她婆婆因心肌梗死被送进北站医院。当时,考虑经济负担,家属希望用青霉素治疗,医生在给老人做皮试后答应了。住院期间,家属先后支付了6000元。一天,陈女士到医院查看账单,发现医生并没用青霉素,而用了价格较贵的阿莫西林。于是,她与医院医教科交涉。经协商,院方同意一次性补偿497元。

出院账单出现差错

10月30日,医院开出账单,

说病人可以出院了。陈女士认为婆婆年龄较大,保险点还是让她再住院观察2天。11月2日上午,她为婆婆办理出院手续时,要求打印最后2天的账单,可对方说,只能打印1天账单。工作人员打印了一张标有“10月31日至11月1日”的账单,告诉她这就是10月31日的账单。

回家后,陈女士发现账单有问题。根据上面显示的数字,那天婆婆服用了8粒头孢克肟胶囊,凭经验她感到这个数量明显偏大。她找到主治医生。医生看了账单后说,病人一天没有吃那么多药。于是,她又去打印了一张11月1日的账单,上面头孢克肟胶囊的用量比10月31日减少了一半,只有4粒。为此,她再次到医教科投诉,不料接待人员以医院已经与她有过

补偿协议为由,不予理睬。

院方解释前后不一

接到投诉,记者与北站医院办公室取得联系。院办主任王主任解释,当初医生不用青霉素而用阿莫西林,完全是根据病情而定,这是符合本市诊疗常规的医疗行为。但考虑到医生事先未与家属沟通,所以医院作了补偿。对陈女士认为10月31日账单出现的问题,王主任调查后告诉记者,用药量一点没错,因为病人最后留院住了3天,3天12粒头孢克肟胶囊属于正常用量。

病人只住院观察了2天,怎会变成3天?正当记者疑惑不解时,北站医院医教科陆科长打来电话,给出一个新的说法:10月31日至11月1日的账单,其实是2天的账单,上面显示的用药量也是2天

的,病人家属误解了。记者指出,既然如此,为什么账单上住院费与诊疗费的单位却是1天呢?对此陆先生无法自圆其说。记者追问,那张账单到底是1天的还是2天的?陆先生说他也搞不清了,等确认后再给明确说法。

【记者点评】

直到发稿前,记者也没等到陆科长的电话。北站医院那张账单,连内部职工也有不同解读,而且越解释越糊涂,又如何让患者家属看懂呢?消费要明明白白,求医问药同样如此。医患双方的信息不对称,患者处于弱势地位。提倡建立和谐的医患关系,必须以互信为前提,只有互相理解和尊重,互相宽容和配合,双方相处才能真正和谐。 本报记者 钱绿明

·建议与呼声·

街头露天卖糕点 无遮无盖不卫生



读者华锦来信——

万安路一无证摊贩在人行道上出售糕点,无遮无盖,如此不讲食品卫生,让人担忧。

电话亭选址不妥 通话声半夜扰梦

读者饶方伟来信——

我家住在复兴中路乌鲁木齐路处,窗口正对路边电话亭。夜深人静时,常有人在电话亭里打电话,声音特别响,吵得我们一家无法安睡。希望有关部门移一移电话亭的位置,让我们睡上安稳觉。

结账金额有尾数 超市竟然不找零

读者魏云来信——

11月9日下午,我到鲁迅公园旁的快客鲁公店购物。结账时金额尾数是3角2分,我给了营业员4角。对方收进后没找零,也不解释。当我追问时,对方称,超市从来不找分币。分币虽小也是钱,不找零侵害了消费者利益。

电线杆上拉横幅 供电设施易受损

读者方圣若来信——

我路过蕙川路等马路,看到一些路灯的金属立杆上拉了不少横幅,有招收新生的,有告知店庆的。横幅招风,路灯杆被拉动,摇摇晃晃。长此以往,必定会损坏路灯。

公交站牌附地图 常熟做法可借鉴

读者丁祖炎来信——

近日我去常熟探亲,发现街头的公交站牌均附有地图,白色衬底,蓝色标示线路,一目了然,方便乘客寻路和换乘公交车。建议本市公交站牌考虑借鉴这种方法。

施工挖开人行道 完工为何不修复

读者黄文英来信——

龙川北路大桥地段医院大门两旁的人行道,因施工被“开膛剖肚”。现在工程已经结束,但一直未见修复。病人进出很不方便,容易摔跤。

电信科学技术第一研究所——

紧贴居民区 违法造厕所

编辑同志:

我们是肇嘉浜路539号大楼居民。最近有家单位在我们大楼旁造起厕所,直接



■ 贴着小区围墙的违法建筑 薛亚林 摄

影响居民生活。我们走访了有关部门,发现厕所是违法建筑,希望制止。 读者 周先生

【调查附记】

日前,记者在读者周先生陪同下来到现场采访。只见小区围墙边有3个新建小屋已结构封顶,其中包括一座厕所。周先生说:“他们造厕所时居民前去交涉,对方谎称‘建造厕所的手续都齐全’。我们去区规划局咨询后得知,这其实是违法建筑。”

记者随后来到徐汇区规划局。据工作人员介绍:“擅自建造厕所等违法建筑的是电信科学技术第一研究所。11月7日,我们接到居民举报,马上到现场调查。拍照取证后,向这家单位发出《责令停止施工通知书》和《询问通知书》。11月8日找该单位分管人员谈话,确定该单位从未向区政府有关部门申请,也从未办过任何手续,擅自建造男女厕所和一个储藏室,这是违法建筑。我们已立案,将责令该单位拆除这些建筑。”

本报记者 薛亚林 通讯员 王奇伟



搭棚卖旧货

嘉善路一家旧货店,在人行道上违章搭棚,严重影响旁边行道树的生长,遮挡阳光和雨露;有关部门过问一旧货买卖钱进账,下。 梦之诗 蔡功为 摄

电脑、打印机不能一次装好?

电脑公司“延时”安装打印机另收费,读者提出疑问

看电视广告后,买了一台电脑,技术人员上门装配时,不肯安装打印机,几天后去电要求安装,被告知需另外支付90元上门安装费。日前,读者李玫来到本报接待室,投诉东方电视购物中心的售后服务“实在差劲”。

李小姐告诉记者,10月31日,她向东方电视购物中心订购了一台宏基家用电脑。11月2日送货到家,7日厂方技术人员上门装配。装配师傅说,打印机必须在

15天后才能拆箱安装。尽管当时李小姐感到很奇怪,但没有多问。

5天后,因为无法使用打印机,李小姐感到非常不便,便打电话让那位师傅上门安装,不料对方说:“上门可以,但要收30元上门费,外加60元安装费。”李小姐不明白,电脑与打印机是一个整体,为什么要另收安装费?因对方一再坚持,她只得打电话到东方电视购物中心反映,没想到接待人员也说:“第二次上门就应该收

费,打印机完全可以自己安装。”

接到投诉,记者与东方电视购物中心取得联系。外联部冯先生解释,考虑到电脑主机可能出现的问题,会引起消费者退货,所以技术人员上门安装电脑时,先不装打印机。他表示,李小姐反映的情况已引起购物中心重视,他们将派人上门为她安装打印机。同时他们与厂方作了沟通,避免再次出现类似情况。

本报记者 钱绿明

墙壁、天花板开裂,门框色差大,地板发出响声……

“舒心”装潢质量难让客户舒心

漆爆裂;阳台天花板、客厅吊顶及墙面多处开裂,涂料脱落;卫生间的浴霸使用没多久就坏了;墙上贴的数百块瓷砖敲上去都是空心的;门和门框的色差大;踏在地板上会发出“吱吱嘎嘎”的响声。更让姚先生不解的是,装潢公司说好施工结束后会给一张隐蔽工程(管道走向)的VCD光盘,可到头来拿不出。

在姚先生多次交涉和作出让步的前提下,“舒心”解决了一些问题,但地板响声等毛病仍未根除,也没解决方案。

记者接到姚先生投诉,多次与“舒心”联系。公司负责人徐先生表示要妥善解决问题。工程部等派人上门查看情况后说,地板发出响声,是房屋过道太长,把地板截开后装

一根“嵌条”就可以了,并称会做个维修方案给姚先生。然而几经联系后,对方却叹了一大堆“苦经”,最后连音讯也没有了。记者为此再次联系“舒心”,负责人徐先生称,尽快与客户联系,尽到责任,但对地板响声不承担责任,因为地板是姚先生自己采购的,他们只负责铺装。

本报记者 王新华

·回音壁·

本报一则报道引起爱洁公司重视

爱法花园物业管理有望改善

11月5日本报刊出“爱法花园业主批评物业管理混乱,盗窃事故频发”一文,引起爱洁物业管理公司重视。公司领导立即召开员工大会,摆问题,查原因,积极采取多项措施,强化门卫值班制度,增加保安夜巡班次,加强报警设备维修工作,及时更换损坏路灯等。并对工作失职的相关负责人分别给予撤职和严重警告处分。日前,公司领导专程到爱法花园听取广大业主意见,以期进一步做好物业管理工作。

实习生 周李娜 本报记者 方钟泽

您的声音我来倾听

热线电话: 962288
传真电话: 52921105
电子邮箱: qgb@wxjt.com.cn
来信地址: 威海路755号 新民晚报群工部
邮政编码: 200041