

3·15直通车第二场结束 水电气和有线电视问题最受关注

现场解答15个问题,还有5个一周内给答复



昨日下午2点半到4点半,由消费者委员会、市工商局、株洲晚报联合主办的2018“品质消费·美好生活”3·15维权直通车第二场活动在晚报二楼会议室举行。两个小时,热线电话不断,共接到自来水、供气、天然气、瓶装液化气、有线电视、法律方面的问题20个,现场解答15个。剩下的5个问题,相关部门将跟进落实,一周内给予答复。



老年代步车销售疑有欺诈,怎么办?

张先生(130**6082):**今年2月6日,我在高家坳电动车市场买了一辆老年代步车,当时销售商告诉我不用上牌,结果上路被交警抓了,说这是限制级车要上牌,下次再被抓到就要处罚。我认为销售商把限制级的车当普通车卖给我,存在欺诈,去找他们退货,但他们要扣7000元钱。

市工商局党组成员、副局长李学明:您所反映的这个问题,一周前工商部门已经介入,建议您对销售商将限制级车当普通车销售进行取证,比如销售税票、宣传资料、产品说明书等,作为维权依据,证明销售商是否有欺诈行为,工商所会尽量帮您维权。



城镇低保居民在水电上有优惠政策吗?

李女士(182**7462):**我是一名城镇低保居民,第一次享受低保,听说低保户在电费和水电上有政策优惠,我不知道我有没有享受到,要办什么手续?

国家电网株洲供电公司电费室副主任朱祺文:城镇低保居民有享受电费减免的政策优惠,这笔电费每年发放一次,定期打到低保居民的低保账户上,不需要到供电公司的营业厅办理手续,请注意查看账户有没有到账。

市自来水公司营销服务部部长黄琳:城镇低保居民每月可以享受8吨自来水的政策优惠,需要低保居民每年拿经民政部门审核通过的低保证明到市自来水公司来办理。



我们这里水费为何贵一块多?

张女士(152**323):**我住天元区嵩山街道办事处院子里,这里的水费比普通的一吨要贵一块多钱,为什么?
市自来水公司营销服务部部长黄琳:你们小区的自来水为转供水,不属于自来水公司的直接用户,也就是说,居民把水费交给街道办,再由街

道办交给自来水公司,而这当中,街道办要收取损耗、人工管理等费用,所以比一户一表用户水费要高。多交的这部分钱并不是自来水公司收取。根据您所反映的情况,我们建议小区居民实行一户一表改造。



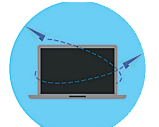
投诉量第八 装修建材类

投诉量**152**件,同比增长**32.17%**,与上年下降的趋势不同,今年投诉量回升。

分析
装修建材类投诉突出反映的问题一直围绕在门窗、地面材料和墙面材料三项,主要包括购买的建材实物与订货不符、质量不过关、售后服务跟不上、虚假宣传等问题。

案例
2017年6月9日,唐女士反映,她在株洲某家居建材购物广场的某品牌专柜购买了一批多层实木地板,价格35000元。地板安装使用后陆续出现了多处起拱、脱壳、产生缝隙等现象,并且异味一直很大,她多次与商家协商无果。

该购物广场12315维权服务站召集双方进行调解,最终达成一致意见:商家全额退还货款35000元,补偿人工费和材料费7000元。商家负责到消费者家中拆除已安装地板,消费者在拆除地板之日退还销售合同。



投诉量第九 互联网服务类

投诉量**138**件,同比增加**20.69%**。

分析
作为服务类投诉传统热点问题,近三年来,该类投诉增长趋势减缓,主要得益于互联网技术的升级,服务监管力度的加强。投诉主要包括宽带开通或故障维修不及时、续费合同纠纷等问题。

案例
2017年12月18日,王先生反映,2017年3月份,他办理了某通讯运营商株洲分公司融合业务,每月最低消费149元/月套餐,赠送宽带和电视网络,入网协议明确说明宽带套餐次月1日生效。但工作人员并未告知该套餐有赠送宽带业务,一直未安装,且入网协议里套餐安装地址是在荷塘区大丰村,与本人居住的实际地址不符。
市工商局12315指挥中心接诉后,立即转办该通讯运营商株洲分公司12315消费维权服务站。经调查,消费者确实没有使用宽带和电视业务。按宽带60元/月及电视费10元/月计算,9个月共计630元,被诉方予以返还。



投诉量第十 房屋装修服务类

投诉量**135**件,同比上年增长**92.86%**,首次进入十大消费投诉热点。

分析
2016年12月,市装修协会12315消费维权服务站正式挂牌,该类消费维权的力度大幅提高。突出反映的问题包括设计费用纠纷、不按设计图纸施工、不按合同约定完工、材料与约定不符、施工质量不合格、不履行售后服务等。

案例
2017年3月10日,付女士反映,2016年6月,她与株洲某装饰公司签订装修合同,当年11月装修完成。此后,付女士发现,房子并未完整装修好,且出现多处问题。她多次与装饰公司协商未果。
芦淞工商分局贺家土所接诉后召集双方进行调解,最终达成一致。消费者另行请人完成工程收尾和维修,被诉方赔偿消费者人工费、材料费等8000元,并承诺对水电保修2年。

(记者 姚时美 通讯员 刘萱)

市中医伤科医院胫踝关节科 踝关节扭伤需重视,随意处理有风险

踝关节扭伤需重视,应先明确损伤程度

俗话说:“千里之行,始于足下”。从两三岁开始学步,到七八十岁步履蹒跚,双脚一直在默默地承受着身体的压力和跑跳的冲击力。相比双脚为我们的付出,人们对它们的关注却远远不够。如果足踝部出现问题,就会对下肢和脊柱产生不良影响。比如脚踝扭伤,就会对人的行走站立产生影响。

他们是市民双脚健康的“守护神”

市中医伤科医院胫踝科专业致力于治疗各种足踝疾病,技术力量雄厚,对于足踝部疾病有丰富的治疗经验,对于疾病诊断及治疗能做出更为准确的判断,科室诊疗范围除了踝关节骨折、PILON骨折、距骨骨折、跟骨骨折及并发症、腓胫骨干骨折等常见的足踝部骨折外,还包括足踝部肌腱损伤;足与踝部的运动损伤、踝关节畸形;踝关节扭伤及并发症等疾病。

科室采用中西医结合方法,运用中药内服、外敷,按摩等特色,内外兼治,最大限度地使患者功能得到恢复;在严格选择适应症的基础上,分别运用手法复位、切开复位方法对于各类型足踝部骨折、脱位、骨折合并脱位进行整复。同时分别选用小夹板、重力牵引、合金支架、带锁髓内钉、改良钢板等方法进行固定。在治疗方面经验丰富、技术过硬,堪称人民群众双脚健康的“守护神”。

“哎呀,脚扭了”,这样的惊呼声可能在我们的日常生活中屡见不鲜,大多数人可能认为,不就是脚扭了嘛,自己稍微处理后再休息一下就好了。对此,市中医伤科医院胫踝科主任陈新单强调,千万莫忽视踝关节扭伤,急性踝关节扭伤处理不好导致的踝关节不稳定、反复扭伤等可高达50%以上,特别是对年轻人或运动要求较高的人来说,伤后较前运动水平会下降,甚至日常生活受限,严重者可导致足踝部的内翻或外翻畸形。所以无论哪种程度的损伤,其正确的早期处理均十分关键。

陈新单表示,扭伤的分级不同,其处理的方式也有所不同,患者应找专业医生查看,切莫自行处理延误治疗。通常来说,脚踝扭伤最常损伤的是维持关节稳定的内侧或外侧韧带结构,其中以外侧副韧带损伤最为多见,人体外侧副韧带主要有三条韧带组成,其损伤大致可分为三种。I度损伤是指韧带拉伤,关节无不稳定。II度损伤是指韧带部分断裂,轻度不稳定。III度损伤是指韧带完全断裂,同时合并明显的不稳定,部分踝关节扭伤还伴有距骨软骨损伤等表现。

遭遇急性踝关节扭伤后,很多人不知道该怎么办。陈新单介绍,主要应遵循“POLICE”原则,具体是指:保护、适当负重、冰敷、加压包扎、抬高患肢。

他详细解释说,“保护”就是指保护受伤的部位,使之不受再次损伤,推荐采用专业化的踝关节扭伤保护支具,可以防止踝关节侧向活动,而不影响踝关节的屈伸活动。“适当负重”是近年来新推出的理念,意味着在正确保护下,在医生的专业建议



资料图

下,循序渐进进行负重训练。“冰敷”是指在24-48小时内用毛巾包裹冰块敷在患处,每次10-20分钟,每天3次以上,注意不要直接将冰块敷在患处。“加压包扎”是指使用弹性绷带包裹受伤的踝关节,适当加压,以减轻肿胀,一般也是24小时到48小时之内进行。“抬高患肢”需要将受伤患肢抬高高于心脏位置,以此增加静脉和淋巴回流,减轻肿胀,促进恢复。

需要注意的是,并不是严格遵守了“POLICE”原则就可以高枕无忧了。对于那些反复扭伤、踝关节扭伤6个月后仍有关节疼痛,且保守治疗疗效不明显者或者是重度损伤,尤其是伴有骨折、软骨损伤的患者来说,手术应是更好的选择。随着医学技术的发展,关节镜下微创探查术,可同时修复或重建外侧副韧带,能够更大限度恢复踝关节功能、减少疼痛、降低更为严重并发症的发生。

(见习记者 廖娜)

株洲市三三一医院泌尿外科 新气象新作为,铸就高精尖科室

医疗技术日新月异,行业人员不进则退,有着光荣传统的株洲市三三一医院泌尿外科创造过多个业内先进,如今该科时刻关注国内外先进技术,不断引进、吸收、创新,及时应用到临床为患者服务,深受患者好评,也造就了一流的科室。

用实际行动诠释着医者仁心

株洲市三三一医院泌尿外科始建于二十世纪八十年代,是湖南地区较早成立的泌尿外科专科之一。现在泌尿外科一年要接收门诊病人2700余人次,住院病人700余人。泌尿外科主任段俊锋告诉记者,能赢得病人的信任,除了技术始终走在前列外,最重要的是一颗为病人考虑的心。

泌尿系结石是人类最古老的疾病之一,段俊锋告诉记者,如果是10多年前,患者想取出泌尿系统的结石,哪怕石头只有1厘米,也得开刀。近些年,结石的治疗方法可谓突飞猛进,多数结石,哪怕是数量非常多、情况复杂的结石,通过微创甚至无创的方法也都能解决。

家住芦淞区的金女士算得上是泌尿外科的“老熟人”了,2017年之前,她就因结石连续四年接受了手术

治疗。金女士结石复发是因为她属于结石体质,但总体来说结石患者的复发率很高。段俊锋介绍:“我们经常碰到这种多年因一个疾病跑医院的患者,大部分需要多次进行手术的患者都是第一次结石就诊时间偏晚,结石梗阻造成了肾脏形态、输尿管形态的改变。对于这些老患者而言,每一次手术都是一次心理上的考验,患者是非常焦虑和不安的,所以我们都会术前陪着患者,跟他们聊天,从而给予他们安慰和信心。”

据悉,科室在2017年年底开启了全新的手术直播系统,目前常规的手术、成熟的手术以及高技术水平的手术都可以向患者家属展示。段俊锋介绍:“通过这种方式让患者家属了解患者在手术中经历的过程,让患者家属更安心。除此之外,手术直播系统还将用于学术交流。”

结石成分分析是结石治疗和预防的“金标准”

前些天,被泌尿系结石折磨了四年之久的患者李阿姨,住进了株洲市三三一医院泌尿外科病房。经过检查之后确诊为左侧输尿管结石,由于结石约1.5厘米,体积较大,而且梗阻时间长,所以自行排出的可能性几乎为零。段俊锋为李阿姨安排了输尿管镜的微创手术。整个过程十分顺利,手术当天下午,泌尿外科医生就把取出来的结石和结石成分的分析报告一并交到了李阿姨手上,术后第二天,李阿姨一身轻松地出院了。

段俊锋介绍,泌尿系结石是有一定复发率的,那么手术等治疗的同时,了解结石的成分尤为重要,正所谓知己知彼,百战不殆。医生可以根据具体的结石成分给出诸如生活规律、合理饮食、定期体检

新技术与新设备仍在不断引进

近年来,泌尿外科在院领导班子的支持下,不断引进当今先进的设备,第一时间运用到临床,为患者提供最好的就医体验。与此同时,应用先进的腹腔镜技术微创治疗泌尿系统肿瘤、肾囊肿等取得优异成绩。段俊锋介绍,2018年科室还将派人前往一线城市进修学习男科方面的业



资料图

等一系列的预防建议。结石成分分析就是结石的病理,是结石治疗和预防的“金标准”。准确地掌握结石成分,为泌尿外科精准完成结石治疗打下坚实的基础。

株洲市三三一医院泌尿外科多年来本着“一切为了病人,为了病人的一切”为宗旨,不断地提高诊疗水平,提升服务质量,为的就是将更好的服务带给广大市民。(见习记者 廖娜)