

“通过医院联系面包车转运病人 50公里收了2000元”

车上担架、氧气瓶等设备俱全,被疑是“黑救护车”

近日,袁先生拨打晚报新闻热线28829110举报:最近,一名在中心医院住院的病人,要转回韶山老家,就通过医院联系了一辆面包车,以2000元的价格将病人送回去,车上有担架、氧气瓶等医疗设备,其实就是一辆黑救护车,以高价转运病人。

记者 姚时美 核实

“家属”举报 “黑救护车”高价转运病人 50多公里收费2000元

6月6日,袁先生来到晚报,讲述了事情的来龙去脉。袁先生说,患者王女士是他的一名远房亲戚,前段时间在市中心医院重症监护室住院,后来不行了,本着传统思想,不想死在医院,而要回到家里,就准备出院。当时医生给了家属一张名片,家属联系上面的电话,结果来了一辆金杯面包车,里面有氧气瓶、担架、医用棉签等医疗设备。据袁先生提供的视频显示,5月29日晚上,患者王女士被抬上了这辆面包车。“50多公里的路程,收了2000多元。”袁先生说,他曾经看过新闻报道,觉得这就是黑救护车,外地曾曝光过。

袁先生向记者出示了名片,上面显示:康宁病友服务中心,服务范围:转运各类病友及相关配套服务。上面附有联系人张先生的电话。

记者调查 在医院附近发现面包车 车内有各种医疗设备

昨日上午,记者根据袁先生提供的面包车车牌号,在市中心医院对面的天幼农贸市场内找到了这辆车,从外观上看,就是一辆普通的面包车,没有任何标志能将该车和救护车联想起来。

记者走近一看,在车辆的挡风玻璃处,有一次性医用手套、医用口罩、医用橡胶检查手套等物品。记者第一时间联系了天元交警大队。民警到达现场打开车门后,记者又发现车内有氧气瓶、氧气罩、便携式医用供氧器、急救包、医用气袋等设备。面包车的后排座位被拆掉,放置了一副担架。

该车外观没有救护车标志,不存在更改外观的违法行为,而且车辆停靠在农贸市场内,而不是城市道路边。交警表示,交警部门无权对该车执法。

部门回应 暂时不能认定为黑救护车

随后,记者将情况反映到市卫计委,得到的答复是,对认定救护车标准有相应法律规定,被举报的这辆面包车,外观没有涂装救护车标志,而且转运的又是垂死的病人,暂时不能认定为黑救护车。

工作人员表示,即便车内有担架、急救箱等医疗器械,但是这些东西是不受限制的,在一般的药店就能买到。除非该车对患者使用医院的处方药,给病人上呼吸机,那就需要有行医资格。



▲这辆面包车外观没有救护车标志 袁先生提供



▲面包车内放置的担架 记者 姚时美 摄



▲面包车内的医用氧气瓶 记者 姚时美 摄

晚报调查

记者身份莫名泄露 被举报人直接报出记者名字

最后,记者电话联系名片上的联系人张先生进行暗访,表示有病人需要从中心医院转走,张先生简短地问了病人情况后说:“我安排司机过来。”

过了两分钟,记者再联系张先生,就有了如下对话:

张先生:“刚才我在联系另外一个师傅,我们早就搞了。”

记者:“那你有那个师傅的电话吗?”

张先生:“没有,你去医院问吧,医院的医生和护士有。”

记者:“既然话已经说到这个份上,我就开门见山吧,我是株洲晚报的记者。”

张先生:“我知道,你叫姚时美。”

记者:“你怎么会知道我的名字?”

张先生:“这些你别管咯。”

张先生还说,他们是被同行举报的,对方本来就是黑车,“我们正在完善手续。”

后来,张先生和记者见了面,他称,自己并不是实际经营者,实际经营者是他弟弟,听说记者在调查此事,弟弟没出面。

张先生称,弟弟前段时间确实转了一名病人到韶山,至于价格等情况,他表示不清楚。

举报人未提供病人详细信息 真为竞争对手?

从接到袁先生举报起,记者就一直向他询问患者的详细信息,希望他提供患者的病历资料以及主治医生的姓名等信息,但袁先生只提供了患者的姓名、住院科室及病床号,以及一个电话号码,称是患者女儿的,而患者的病历资料、主治医生姓名,始终没有提供。并称,患者被送回家当晚就去世了。

记者拨打了袁先生提供的号码,接电话的是一名女性,称是患者的女儿。但对于袁先生以及举报的事,她说,她根本不知道袁先生这个人,不知道对方怎么会有她的电话,而且她母亲回家后,并没有去世,现在还家里。

对此事,她建议记者向医院核实,并且不愿意透露自己的姓名。

随后,记者又将情况反映到市中心医院,院方表示,面包车从该医院转运病人,是医院打击的对象,医院曾经撤除过这些经营者在医院张贴的广告,设立了警示牌提醒患者及家属注意。举报人投诉医生私自给患者家属联系电话,得说出具体的医生名字,否则无法调查落实。

晚报将继续关注此事。

携手晚报为消费者维权 十多年里,她调解消费投诉1600余件

人物档案

消费纠纷调解现场,有她的身影;消费维权新法律法规出台后,授课的讲台上,有她的身影;每一年晚报3·15维权直通车热线接听现场,有她的身影。她叫许辉英,市工商局12315投诉举报科科长。十多年来,作为战斗在消费维权一线的基层干部,许辉英积极为消费者奔走,并携手晚报,甘做消费者维权的守护者。十多年来,许辉英接待来访2400余人次,累计调解各类消费投诉1600余件,为消费者挽回经济损失300余万元。



▲许辉英 受访者供图

编辑整理2万余字培训材料 工商系统登“神农大讲坛”第一人

许辉英的办公桌上、书柜里,都是满满的书本、材料。她不仅熟读《消费者权益保护法》《产品质量法》《合同法》等与消费维权相关的法律法规,且认真研究了《应用案例》等工具书。

自2008年12315指挥中心(现12315投诉举报科)成立以来,许辉英通过摸索、实践,出台操作规范和制度多达十余项,其中的《12315投诉举报工作规范》《消费侵权行政约谈制度》,走在了全省前列。此外,她编辑整理了2万余字的12315培训材料,直接编入了省工商局印发的《12315工作手册》;她撰写的《浅议行政调解在消费争议中的积极作用》和《论12315网络建设与改革》分获全省工商系统调研报告二等奖和优秀奖。

许辉英还将自己的所学搬到了讲台上。每部消费维权新法律法规出台后,都会留下她授课的身影——不仅在工商系统,她还走进企事业单位、行业协会,先后举办了40余期消费维权新法律法规讲座。2014年,我市公益性讲坛“神农大讲坛”邀请她解读新《消法》,她成为市工商系统登上此讲坛的第一人。

总结维权难点,公布典型案例 携手晚报为消费者维权保驾护航

接待媒体记者,是许辉英日常工作的重要组成部分。以晚报为例,晚报记者每次咨询和反映的消费维权问题,许辉英都会有针对性地进行解答,并给予相应的维权提醒。

为了和媒体就消费者维权形成联动,许辉英曾在本地媒体开设多个专栏。她曾在晚报开设“工商12315-晚报联动”“共建消费维权平台”等,共出专栏138期。

很多消费者往往在遭遇消费陷阱之后才找维权机构进行维权,如果在消费前期,消费者就提高警惕或进行咨询,很多维权纠纷是可以避免的。为此,许辉英大力借助各类媒体,多层次多角度进行消费维权教育。十多年来,她及时分析总结消费热点、维权难点,适时发布消费警示,公布典型案例,相关内容在市级电台、电视台播放210余次,在市级报纸刊文400余篇,其中的年度十大消费申(投)诉热点、十大典型案例,每年都在晚报以整版形式刊出。

消费维权与媒体联动,效果很好。今年春节以来,我市关于专业技术类服务和美容美发洗浴类服务投诉集中反映的预付式消费纠纷问题爆发,为此,市工商局12315投诉举报科先后3次通过各媒体平台发布消费警示,晚报更是以整版形式进行报道,之后,这类投诉数量明显下降。

“消费调解,要用好用足每一部法律法规”

“在消费调解中,要用好用足每一部法律法规。”许辉英说,尤其是在新《消法》实施之后。

个人信息被泄露,消费者获赔8000元

2014年5月12日,郭女士到某通讯运营商分公司以换购形式购买了一部手机,并在该公司营业厅进行软件升级,传输个人数据。这次正常的消费经历却导致郭女士存在手机中的电话号码、照片等私人信息泄露。郭女士向该公司索赔,但双方多次协商未果。

根据新《消法》相关规定,该公司

应承担赔偿责任。在许辉英的介入下,经调解,上述公司承认工作人员在操作过程中存在失误,服务存在瑕疵,导致客户个人数据外传。最终,该公司向郭女士道歉,并赔偿郭女士误工费、交通费共计8000元。这是新《消法》正式实施后,我省首起因消费者个人信息受到侵害,依法成功获赔的案例。

运用举证责任倒置助消费者获赔4万元

2014年10月3日,吴先生在市中心一家大型商场买了一台洗衣机。10月9日,即售后服务人员上门安装后仅过3天,该洗衣机进水管与进水管连接处的铜管就爆裂,造成吴先生装修好还未入住的新房遭积水浸泡。

许辉英说,在该案中,由于厂家一直未将铜管送国家授权的机构检测,无法排除安装因素可能引发铜管爆裂,“自证清白”举证不能。最终,商家和厂家共同赔偿吴先生现金40000元和价值1000元购物卡一张。

这是新《消法》实施后,我市首例运用举证责任倒置帮助消费者获赔的维权案例。

(记者 姚时美)

人物感言

重视民生、关注消费是株洲晚报创刊以来始终的坚持。作为一名长期从事消费维权工作的基层工作者,我对此感受特别深刻。值此株洲晚报创刊18周年之际,衷心祝愿株洲晚报在新时代为消费维权工作体现更大担当,为满足人民群众日益增长的美好生活需要展现更新作为!