



市民邹阿姨向“新民帮依忙”反映,她家的一只宠物猫因食欲不振送到宠物医院治疗后,状况更加糟糕,最终救治无效死亡。邹阿姨伤心之余,急欲找到猫咪的死因,没想到却引出了一个“宠物医疗纠纷”的话题:宠物医疗鉴定哪里可做?怎样才能做?

然而,记者调查了解到,现在豢养宠物的市民越来越多,宠物医疗纠纷逐年增加,给宠物做医疗鉴定“门槛”却不低,邹阿姨可能无处找寻真相。

相伴十年“喵星人”救治无效死亡,阿姨伤心求真相

宠物医疗鉴定,“门槛”高无处寻

相伴十年猫咪 食欲不振送医

说起自己收养的公猫帅帅,邹阿姨充满感情。她告诉记者,这只猫是10年前,她在西藏南路大林路捡到的一只流浪猫。她家原有一只黄猫,帅帅进门后,她又领养了一只猫,三只猫给家里带来了生气。“另外两只猫会打架、抢地盘、争食物,唯独帅帅从不争抢,脾气温顺,像个贴心的‘暖男’。”

帅帅是2022年11月4日晚上6点多被送到宠物医院的。当时,它已经持续几日食欲不振,并有咳嗽,但并无其他特殊症状。邹阿姨说,接待的医生先调试了半杯罐头食物,帅帅并不抗拒。医生认为,情况并不严重。“后来又给它实施了皮下输液,配了一种开胃的药。”

情况突然恶化 最终救治无效

当天深夜,帅帅在猫笼里,有点呼吸困难的样子。邹阿姨十分揪心,但考虑此时是深夜,去医院不方便,便坚持着,一直到第二天上午才带着帅帅回到宠物医院,还是那位医生在检查后发现,帅帅状况十分不好,已经休克。“要抢救吗?”面对医生的询问,邹阿姨连声拜托:“一定要帮我尽力抢救!”

随后,帅帅被送进了重症监护室,其间邹阿姨曾进内观察,进去的时候,猫咪侧躺着,眼睛和嘴巴都睁着,没有什么反应。当天下午,她接到宠物医院电话,被告知帅帅已经“走了”。“我难过得一连好几天吃不下什么东西。”邹阿姨开始怀疑:毕竟帅帅有点老了,皮下输液90ml是不是太多?同时吃开胃药是不是不妥?她很希望通过“医疗鉴定”查清原委。

医院自认无过 回称操作合规

记者联系到这家宠物医院,相关负责人张先生认为,医院“没有错”。他表示,当医生的操作符合规范和流程。针对“皮下输液的用量是否过多”的质疑,张先生还拿出



▲ 在重症监护室,猫咪侧躺着,眼睛和嘴巴都睁着

▶ 帅帅在输液



▲ 好脾气的帅帅是一只暖男猫咪

“公式”做了演示和解释。他说,皮下输液(补液)是给猫猫补充电解质的,另外邹阿姨的主诉是宠物食欲不振,在此情况下,医生开具增进食欲的胃药合情合理。

张先生回复记者称,他愿与邹阿姨再作友好沟通。邹阿姨也可到专门的宠物医疗纠纷鉴定机构做鉴定,通过诉讼方式解决争议。

宠物纠纷很多 医疗鉴定极少

那么,宠物主人如果遇到“宠物医疗纠纷”,应该向哪里寻求帮助?记者了解到,宠物医院张先生提到的宠物医疗纠纷鉴定机构,是设立于上海市宠物业协会的一个“专家组”。

记者联系了上海市宠物业协会,但秘书长黄老师反馈,宠物医疗纠纷鉴定专家库不向会员单位以外的单位和个人提供鉴定服务。

据介绍,2006年,上海市宠物业协会一届四次理事会议通过了一项“宠物医疗纠纷调解(鉴定)暂行规定”。其中明确,宠物医疗纠纷技术鉴定专家组的专家库成员,应具备良好的业务素质和职业道德,在兽医专业、宠物医疗专业具有丰富临床经验并具有一定影响力。这一规定,本是为规范协会会员单位处理医疗纠纷,维护宠物医疗秩序而设。

黄秘书长透露,现在宠物医疗纠纷多发,协会一年处理的宠物医疗纠纷有几百起,但真正上升到“医疗鉴定”的案例,则是

凤毛麟角。据她初步查询,2011年5月25日前,专家组进行过3宗宠物尸体的解剖技术鉴定,但之后,就再也没有宠物遗体解剖技术鉴定的案子了。究其原因,宠物医疗纠纷技术鉴定有一定门槛。首先,须由会员单位(宠物医院)发起,宠物主人同意。其次,这是付费鉴定,由申请鉴定方首先垫资,单笔鉴定费用约2000元至1万元,视情况可能上浮,实际鉴定费用由宠物医疗纠纷技术鉴定专家视鉴定的内容估算,包括场地费、专家解剖费用(一般3人)、耗材费等,场地一般选在第三方,除非宠物主人愿意选在涉事宠物医院。再次,需鉴定的宠物要满足一定的条件,如遗体不能超过时限(一般是24—72小时),且满足保存条件。

十多年不接案 无机构可鉴定

专家组给出的宠物医疗鉴定报告,权威性怎样?事实上,如果纠纷双方中有一方不接受鉴定结果,只能上诉至法院解决。而该鉴定报告提交到法院,是否被法院采信,协会不能作出保证。

记者了解到,目前上海有宠物医院五六百家,上海市宠物业协会现有约200家会员单位。后来协会内部也开始讨论,给宠物遗体做解剖技术鉴定的合规性。这也是10多年没有承接宠物遗体解剖技术鉴定案子的另一个原因。

协会对于宠物医疗纠纷的处理,一般情况下,先是调查了解,再是沟通调解。重在调解,而非裁决。黄秘书长讲,一宗宠物医疗纠纷的处理,至少跨度一个星期,甚至需要一个月或更长时间。“实在解决不了的,会建议双方寻求司法途径。”

如今,豢养宠物的市民已是一个越来越庞大的群体。那么,还有什么地方可承接宠物医疗纠纷鉴定吗?黄秘书长称“应该没有的”,针对宠物医疗纠纷鉴定面临的“困境”,她回应,作为非营利性社会组织,上海市宠物业协会在积极寻求主管部门和相关专业机构的支持和指导,期望在不久的将来,能有相应的第三方权威组织出面担纲,全面规范、细化宠物医疗鉴定相关事宜。

本报记者 陈浩 钱绿明

万元钢琴保价“擅作主张” 造成货损仅赔偿1200元

小
民
有
呼

市民肖先生向“新民帮依忙”反映,他委托快递企业“壹米滴答”托运一架钢琴,从上海浦东运至河南。不料,在转运途中,这架钢琴竟发生破损。“上万元的琴,却只能赔偿1200元。”肖先生讲,直到理赔时,他才得知,“壹米滴答”竟然“自说自话”,仅为钢琴保价5000元。

肖先生家住浦东新区明月路。4月9日,“壹米滴答”工作人员上门提货,这架钢琴购买价格为1.5万元,发票、保修卡完备,键盘完好、漆面无损。收件人是肖先生的亲戚,河南西平县的孙女士。肖先生告诉记

者,当天他反复提醒4名提货人员“贵重物品小心搬运”,自己更专门准备了3条棉被,把钢琴包裹起来。

那么快递人员提货时,有没有和消费者说过保价?对于这个问题,肖先生称,出事之前,“壹米滴答”从未告知相关保价规则和保险服务项目,但他在工人提货时,多次强调“钢琴是贵重物品,要求全额保价”。

这架钢琴约300公斤,运费1800元。值得注意的是,在钢琴刚被运至浦东分拨点,收件人孙女士便通过微信付掉了运费。截图显示,微信转账的收款方是“壹米滴答”浦东金科营业部的周先生。

过了几天,钢琴抵达河南西平县网点,工作人员发现,货物破损。4月15日,开始理赔。肖先生说,“壹米滴答”回复“未卸车时发现外包装和内物破损,无法修复”,原因是“相关网点包装不合格,木箱厚度过薄”。鉴于保价金额是5000元,“壹米滴答”提出的赔偿金额为1200元。

对此,肖先生实在无法接受,事发至今,他多次拨打客服热线申诉,但仍无结果。

记者拨通“壹米滴答”客服热线,询问“保价5000元的依据是什么”。对此,接电人员回应,这个要问寄件网点,她这里无从知晓,只能看到

根据钢琴破损程度和理赔资料。

记者又辗转联系到“壹米滴答”浦东金科营业部的周先生。对方回答,他仅负责提货,保价金额是其他工作人员填写的,与他无关。到底是谁“擅作主张”?周先生直言,他不认识,而且公司也没有关照过“应当告知相关保价规则”。

对于这样的回复,肖先生十分郁闷,“壹米滴答”的内部管理让人“崩溃”,若继续申诉无果,他将通过法律途径维护自身权益。对此,“新民帮依忙”将继续关注。

本报记者 夏韵



本版编辑/刁炳芳
视觉设计/竹建英