

市道路交通事故一体化处理服务中心运行满月,成功处理多起纠纷—— 事故赔偿久拖未决难题有解

交通事故,谁都不愿碰上。一旦发生该如何处理,不少司机其实相当陌生。特别是双方各执一词的人伤事故,赔偿久拖未决成为困扰当事司机的烦心事、揪心事。上月,位于市区青年西路109号的市道路交通事故“一体化”处理服务中心揭牌。中心运行一个月以来,多起疑难事故损害赔偿纠纷迎刃而解。打通交通事故处理“最后一公里”,这里有何高招?13日,记者走进中心一探究竟。

人伤赔偿陷入僵局,专业调解定分止争

“没有你们的帮助,母亲的赔偿款真不知何时才能落实。”13日上午9时许,市民曹先生走进市道路交通事故“一体化”处理服务中心,将一面写有“依法调解 处事公正”的锦旗送到交警和调解员的手中。

说起过去两个多月的经历,曹先生十分感慨。去年11月2日下午5时50分左右,曹先生的母亲顾女士骑行电动车途经市区城闸路新华路路口北侧路段时,同向骑行电动车的男子周某右侧超车,衣服刮擦顾女士的车龙头,导致顾女士倒地受伤,顾女士住院治疗花费了数万元。由于事发路段没有监控,交警部门调阅了大量社会面监控,经综合研判,认定周某的过错行为是造成事故的直接原因,应承担事故的全部责任。

事故到了赔偿阶段,辖区交警大队做了大量协调工作,多次组织双方调解,但周某的代理人以责任认定不公为由拒绝调解方案,事故赔偿陷入僵局。得知这一情况,市道路交通事故“一体化”处理服务中心迎难而上,立即跟进。中心调解员陈光出马组织调解,可周某的代理人依旧态度强硬,首次调解未获进展。

“事情发生时是什么情况,当事人最为清楚。找到周某本人,大家坐下来沟通才是关键。”陈光很快找到突破口,想方设法与周某取得了联系。1月6日,当周某应约来到“一体化”中心时,他的态度相较此前的代理人明显缓和。陈光对顾女士的伤情、医疗费用、护理费用、营养费等进行了综合评判,就赔偿事宜分别与双方进行了沟通。无论是专业性、服务态度,还是调处的公平公正性,都获得了认可。经过两个小时的努力,双方当事人达成一致,签订赔偿协议,周某当场赔付。

“两个多月以来压在我们心头的一块石头总算落地。母亲也非常欣慰,身体正一天天好转。”曹先生对“一体化”中心的真情服务连声称赞。

事故理赔遭遇“黄牛”,受伤司机前来求助

在“一体化”中心一楼服务

大厅,记者注意到,这里有10多个窗口,多部门与保险、道路救助基金等单位统一进驻,公、检、法、司、商险“一站式”服务,保险理赔、事故损害赔偿调解、诉讼审判无缝衔接。大厅一侧设有3间调解室,创设宽松温馨环境。遇上情绪激动的当事人,心理咨询室的专业人员还会耐心疏导。

在这里,市民武先生感受到春天般的温暖。几个月前,他在处理交通事故时竟遭遇“黄牛”欺骗,无奈向“一体化”处理服务中心求助。

事情还得从半年前说起。2022年7月10日上午11时许,武先生骑行电瓶车途经崇川区万濠星城西门乐居路段时与季某驾驶的逆行汽车发生碰撞,武先生左脚脚踝骨折,季某承担事故的全部责任。在武先生住院治疗期间,一个“好心人”到他的病床前与之攀谈,表示愿意为他提供理赔服务,武先生在没搞清楚来人身份的情况下就答应了。出院后,武先生联系了自认为是保险公司工作人员的“好心人”,按照对方要求提供了相关检查治疗费用票据。过了一段时间不见动静,武先生电话联系对方,方知对方竟是一名“黄牛”。此时,武先生想要回提供的资料却遭拒绝。最终,他不得不支付了400元服务费才取回了资料。

第一次发生道路交通事故,不清楚处理流程,还碰上了“黄牛”,武先生不禁郁闷。去了保险公司后,保险公司给出的理赔方案他又存疑,这该如何是好?武先生的妻子刷视频时无意间了解到市道路交通事故“一体化”处理服务中心揭牌的消息。抱着试试看的心态,夫妻俩来到中心。

调解室里,中心民警陆红东、调解员陈光接待了武先生夫妻,详细了解了武先生的伤情、费用和保险公司给出的赔偿方案后,对相关政策性规定给予说明。中心调解员小丁及时对接保险公司理赔人员,对武先生存疑的几方面赔偿问题进行了沟通。

11日上午,中心调解民警和调解员将武先生及保险公司理赔人员再次约至中心。经过沟通和解释,双方各退一步,武先生与保险公司最终达成一致。“第一次来到中心,你们的

服务就深深感染了我,专业、耐心、细致!真心感谢你们的付出!”武先生动情地说。

高效便捷一站服务,专长破冰办好实事

“人伤事故容易出现赔偿纠纷,尤其是没有保险的事故,当事方在赔偿方面更容易产生分歧。”市道路交通事故“一体化”处理服务中心负责人、市公安局交警支队侦查大队中队长戴琳琳坦言,中心运行一个月来,民警和调解员们对此有了更为直观的感受。为帮助当事人“一站式”解决问题,除了专业事故处理民警,崇川区司法局、保险行业协会等单位还安排调解员进驻中心,多部门协同联动,行政调解、人民调解同向发力,保障群众合法权益,化解矛盾纠纷,尽力案结事了。“对无法调解结案的,当事人可直接在中心一楼的检察院、法院服务窗口申请司法鉴定和受案立案,速裁法庭就在中心三楼。”

不过,从近一个月的情况看,还未出现因调解不成进入诉讼程序的案件。“我们发现不少事故当事人其实对事故处理流程、赔偿标准不太了解,‘一体化’处理服务中心刚刚运行,有些司机还比较陌生,但这里的专业便捷服务正是他们所需要的。”戴琳琳透露,目前,中心除了日常受理群众上门求助的交通事故赔偿争议外,还主动出击,对市区各基层交警大队工作中遇到的疑难事故损害赔偿纠纷开展化解工作,缩短交通事故处理周期,尽力为群众解决难题。“我们也提醒广大司机,事故发生后第一时间报警,切勿私了。当事人应了解事故处理流程,保险理赔不明白的地方,可拨打涉险公司的服务热线进行咨询,避免遭遇‘黄牛’或另外付出不必要的费用。”

日常疑难事故调解中,“一体化”处理服务中心也发现了一些共性问题。“最近连续几起案件,事故责任人均有意逃避,甚至把我们的电话拉黑。”戴琳琳表示,针对这样的情况,中心已商讨对策,多管齐下寻人。“我们的目标只有一个,高效、快捷、规范地为群众处理好道路交通事故,真正将好事办好、实事办实。” 本报记者张亮

如皋市人民医院为生命护航 急诊室有群“女汉子”



护士环晶晶晕倒后被送到值班室休息。陈娟



13日清晨,一辆救护车停在如皋市人民医院急诊大楼前。司机曹伟伟打开救护车后门,随车医生左成男和护士苏敏一起,将躺着病患的担架床飞速推入急诊大厅,院内医护立即上前接应,合力将病人送进抢救室。

时近中午,忙碌了一上午的苏敏坐在值班室里正吃着盒饭,电话铃响起,按下接听键,手机那头再次传来曹伟伟的声音:“出车!”放下口罩,苏敏一路小跑,快速上车。护士长陈娟的一句话很是贴切——“急诊科的护士们都是‘女汉子’”。

轻症不下“火线”

如皋市人民医院急诊科,现有医护人员73名,其中超过四分之三是女性。正是陈娟口中的“女汉子”们,在新冠疫情的考验中,撑起了大半边天。

2022年末,“新十条”优化落实,与新冠病毒的战斗进入“正面对决”阶段。感染者数量快速增加,如皋市人民医院急诊量剧增,120急救高负荷运转,急诊科面临着前所未有的挑战。“接诊量是平时的2~3倍,一晚上入院抢救的病人超过70名。”陈娟说,这样的工作强度,对于身体健康的医护来说也很难。“当时,大部分护士相继感染并未完全康复,有的还在经历着刀片割喉、水泥封鼻的痛苦。”说到这里,陈娟的眼角有些湿润,“但急诊科的每一个姑娘都是好样的,轻症不下‘火线’,症状重一点的休息几天,稍有好转便主动请缨重回‘战场’。”

高强度连轴转

在这场没有硝烟的战争

中,“女汉子”们的主动担当带给陈娟很多感动,她在朋友圈这样写道:“有你们真幸福,我为有你们而骄傲自豪,家人们务必保护好自己,我们一起携手共进,共抗疫情!”

携手并进,共克时艰!急诊科的“女汉子”们是这么说,也是这么做的。副护士长陈春燕自去年12月以来,一直坚守急诊重症病房,没有休息过一天;护士环晶晶给病人做心肺复苏时,累得满头大汗,在晕倒前一秒,仍在用力按压,抢救病人生命;护士刘小娟本就体弱,顶着39.6℃高烧的她,强忍着浑身疼痛从夜里12点坚持到次日早上8点……对于这些,陈娟都看在眼里,疼在心上,她说:“我是她们的护士长,更是她们的‘家长’,自家孩子带病连续上十几天班、白天黑夜高强度连轴转,换谁都会舍不得啊。”

让患者有“医靠”

眼下,疫情走势趋向向好,新增感染人数在减少,急诊就诊人数开始“退烧”,急诊科“女汉子”们的工作量也大致恢复到了常态——抢救室里,抢救床的滚轮声、匆忙的脚步声、仪器的报警声、医患的交谈声交错在一起,嘈杂却不混乱;急诊病房里,护士们在给病人拍背、排痰、抽血、量体温,忙碌却有序。

春节将至,人员返乡,省疾控中心预估,全省还可能有一个疫情小高峰。对于即将到来的新的“战役”,陈娟表示:“最大的场面都已经见识过了,最大的风浪都挺过来了,接下来,我们会根据疫情,优化策略,调整排班,守好人民群众生命健康的最后一道防线!”刚进入急诊科的护士赵伊玲也表示:“两年多没回家了,虽然我很想家,想念远在新疆的爸爸妈妈,但今年过年,我会坚守岗位,守护万家团圆。”

本报记者张檬檬 彭小燕