

3·15 国际消费者权益日特别报道

湘潭一女子在月子中心做理疗被烫伤遭遇维权难

今日女报 / 凤网记者 罗雅洁 见习记者 陈雪炎

随着人们生活水平和健康意识的提高，越来越多产妇选择去月子中心“坐月子”，无非是希望自己能在产后得到更专业、更科学且更舒适的照顾和护理。来自湘潭的罗先生在妻子诞下双胞胎后，花费近5万元让其入住湘潭金月汇精致月子中心（现名为“金月名苑高端月子中心”）。可没想到的是，妻子不但没有获得更好的照顾，竟还被烫伤，留下了难以祛除的疤痕。

此后一年多时间，罗先生多次向该月子会所要求协商处理，但一直没有得到妥善解决。今年“3·15”，罗先生向今日女报 / 凤网记者讲述了他的维权故事。



■伊姐说科普 儿童多发性骨髓瘤化疗后该注意什么

文 / 李春旺（湖南省儿童医院放射科）

儿童多发性骨髓瘤化疗后要注意保护皮肤、饮食清淡、预防感染和出血。1. 保护皮肤。化疗药物大多是通过静脉用药，因此护理时要注意避免药物外渗引起皮肤组织坏死。2. 饮食清淡。化疗药物可能引起恶心、呕吐等胃肠道反应，因此，化疗后注意饮食应清淡，多喝水，适量运动，同时应加强营养，补充身体所需的蛋白质、维生素等营养物质，增强机体的免疫力。3. 预防感染和出血。化疗药物通常有一定的骨髓抑制作用，可能会导致血小板减少等造血功能出现抑制的症状，造成身体对细菌的对抗能力不足或凝血功能异常。所以要注意出门做好防护，尽量避免去人多拥挤的地方，及时使用阿奇霉素等抗生素预防感染。同时应注意避免剧烈运动，预防便秘，禁止抓挠皮肤。

意外：入住月子中心第四天，产妇被烫伤

“之前我有同事在这家月子中心住过，感觉各方面条件还可以，就向我推荐了，我也去考察了一下，觉得装修等都不错。”罗先生介绍，因为妻子谭女士孕前身体就不好，怀的又是双胞胎，所以他希望妻子能恢复得好一点。于是，2021年9月5日，他在金月汇精致月子中心预订了一间豪华大套间，28天的费用为48800元，预付了15000元的定金，并于当年12月11日，即妻子正式入住的前一天补齐了尾款。

在罗先生看来，这个价钱虽然并不便宜，但如果能让妻子得到舒心的照顾和护理，他觉得钱花得值。“再加上我们的孩子是双胞胎，两个孩子的价格确实也贵些。”罗先生说。但是让他没想到的是，就在入住的第四天，意外发生了。

2021年12月16日，谭女士在月子中心接受了“火龙灸”的理疗项目。“就是用类似艾灸仪的仪器，放在肚子上方去照射。”罗先生告诉今日女报 / 凤网记者，这个项目属于所购护理套餐里已经包含的服务项目，在做之前，并没有工作人员告诉他们做这个项目有什么作用、哪些人不适合做，“就说对产妇的康复有好处。”因为做这个项目时家属不能陪同，所以罗先生在外面等候。可还没过多久，罗先生就被告知，妻子被烫伤了，小腹处被烫出了好大一个水泡。

当时，接诊的医生提醒，这个伤口只能等它慢慢恢复，尤其要防止感染。又因为还有两个刚刚出生的孩子，妻子不方便去做专门的治疗，所以他们还是回到了月子中心。“回去之后，月子中心的工作人员会每天帮我妻子清洗一下伤口，涂一些药物。”

虽然这件事让一家人心里不舒服，但当时他们把重心都放在了孩子身上，也想看看这个伤口后续的恢复状况怎么样，再加上月子中心的工作人员态度很好，“店长跟我们说会负责到底”。所以，夫妻俩决定，先坐完月子再说。

维权：产妇疤痕增生严重，协商赔偿未果

然而，快出月子的时候，谭女士发现，自己肚子上被烫伤的疤开始结痂，还有增大的迹象。

不会变疤痕增生吧？谭女士把自己的顾虑告诉了月子中心的工作人员，工作人员并没有正面回复。

影响外观是一回事，更让谭女士尴尬的是，天气稍微暖和一点，疤痕就会奇痒无比，她时常忍不住去挠，“我一个女人总是去挠小腹是很不好意思的。”随着时间的流逝，谭女士发现，被烫伤的疤痕果然出现了增生。2022年6月，夫妻俩来到中南大学湘雅医院烧伤重建外科就诊。

“当时医生跟我们说，这种疤痕很难彻底恢复，保守治疗估计要2到3年的时间才能恢复，如果采用激光疗法，一次要花六七千块钱，而且最好的效果也只能恢复成剖腹产刀口的情况。”因为谭女士身体不好，所以他们决定采取保守治疗，使用祛疤的药。



谭女士和月子中心签订的委托协议书。

谭女士向今日女报 / 凤网记者展示了她被烫伤留下的疤痕。记者观察到，在谭

女士剖腹产伤痕上方有一条红色横向疤痕，比剖腹产疤痕凸起得更严重，颜色更深，左上方还有块状及点状疤痕，摸起来质地比较硬。

从湘雅医院回来后，罗先生再次找到月子中心协商。“如果保守治疗2到3年，费用预估需要4万多元。”然而，月子中心的人却表示，“最多赔1万块”。这样的态度让罗先生无法接受，当即拨打了湘潭市市场监督管理局的电话。在市场监管部门介入后，月子中心表示可以给1至2万元的治疗费用。“我们的治疗费用就需要4万元左右，还没算上交通费、误工费、精神损失费这些。”罗先生说。因此，双方调解并未达成一致。

事发已有一年多，目前，罗先生夫妇仍在维权。“从那之后，月子中心的工作人员也没有采取什么措施，没有跟我们主动联系过来协商解决方案。”

回应：月子中心称在积极处理

了解了罗先生夫妇的经历后，今日女报 / 凤网记者几次找到湘潭金月汇精致月子中心了解情况。3月15日，月子中心一名李姓店长回应称，他们并没有逃避，正在积极处理，“但一直没办法和客户达成共识，我们也希望找到一个合理合法的方式把这个事情解决了”。至于罗先生提出的赔偿要求，她则称不方便回应：“事

情的来龙去脉我也不是很清楚。”该事的后续情况，今日女报 / 凤网记者将继续关注。

