

“实名预约挂号”能否“一约就灵”?



资料图片

利于患者进行就医咨询,提前安排就医计划,减少候诊时间,也有利于医院提升管理水平,提高工作效率和医疗质量,降低医疗安全风险。

医院要制订服务标准引导患者通过预约挂号就诊,逐步提高预约挂号占门诊挂号的比例。原则上预约挂号的患者要安排优先就诊。在预约挂号时要推广采取实名制方式。

目前不少欧美国家的医疗机构,为了积极推动和实施预约诊疗工作,医疗机构可以通过在门诊大厅设置专用设施、设立专门服务台和服务窗口等形式,为来院患者提供预约服务。也可通过医院专线电话(包括手机)、12310公益电话、互联网等形式提供预约机会。

北京安贞医院院长张兆光在一家全国大名鼎鼎的医院,转了半天没找到挂号处,好不容易根据导医的指引找到了挂号处,本想挂的内分泌号早就没有了,只好选择了骨科,两个多小时的等待换来了六七分钟的问诊;北京回龙观医院院长杨青德在一家三甲专科医院,从排队挂号到离开医院共用了7个小时,真正看病就20分钟,看病时间只占整个就诊过程的4.9%,其余95.1%的时间他都在排队等候……

无疑,解决挂号难成为破解看病难问题的关键卡。针对挂号难问题,5日公布的卫生部《征求意见稿》向公众传达了这样的意向:预约,实名,优先。

《征求意见稿》明确指出,在公立医院率先施行预约诊疗服务工作,有

三是改善医院环境,防止交叉感染疾病,避免患者挤在一起看病。四是打击号贩子,实行实名预约挂号之后,预约名字与医保号就联系在一起,号贩子将失去生存空间。

预约就诊,节省就医时间,方便患者,杜绝暗箱操作,提高了医疗资源利用效率,所有这些叠加在一起,实际上等于提升了公民的医疗福利水平。评论认为,小小的制度改进不可能从根本上解决看病难、看病贵的顽症,但最起码,能够让公民体面、有尊严地就医。

不过,寄予此厚望的同时,现实远没有这么乐观,公众普遍心存担忧:半夜排队会不会变为半夜打电话?医院的号源总是有限的,开展预约挂号之后,只是把追逐专家的“战场”前置到网络或电话预约环节,“疯抢”还是一样的。

如何协调预约挂号和窗口挂号?不少患者既不懂得,也不习惯预约挂号,从大老远的地方跑来医院窗口挂号,却被告知没号了,或是要优先安排预约挂号,是否会增添新的医患矛盾?

患者爽约,间接地医疗资源浪费?每个医生的就诊人数有限,号挂满了,就不再接受其他病人预约了。预约挂号而又“爽约”的患者,将真正想挂号的病人却挂不到号,造成了医疗资源的浪费。

实名预约挂号很可能最终只是让本地人有限地受益。因为对网络、电话等预约通道占有程度的严重不对称,大量的城市市民懂得和使用了预约挂号方式之后,无形中会排挤掉原本基本公平的农村农民就医挂号权利,医院所属城市之外的群体,尤其是农民挂号会变得更加困难。

标本兼治 力促医疗资源公平配置

事实上,“实名预约挂号”并非新提法,我国许多城市都已陆续开展了这项业务。但从实行的效果看,却频频遇冷、不尽人意。

媒体报道,江苏扬州市第一人民医院几年前就已开始了实名预约挂号,目前有服务台、电话、诊间预约等方式,不过一个月通常只有20多个人预约。山东省立医院也早在几年前就已推出了预约挂号服务,预约挂号就诊的患者却非常少,一天只有两三个,

但医院每天的门诊量都在8000人左右。在已开展此项业务的城市中,多有类似的反映。

这其中,既有患者预约意识不强的问题,也有预约挂号成功率低、预约信息不透明公开的问题。很多医院对预约挂号数是有控制的,如果一位专家一天接诊的患者为50人,医院放给预约患者的号数只有几个,患者通常会觉得医院窗口排队成功的几率高一些。

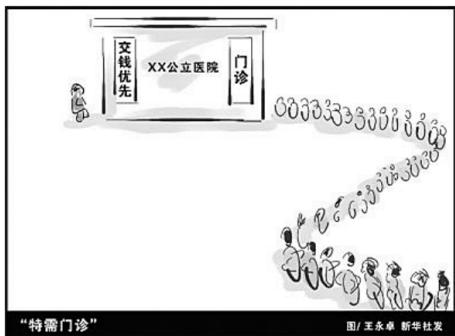
挂号预约的比例是多少,网上有多少号,电话预约服务有多少号,这些信息如果患者不知道的话,那患者更多时候还是要选择去医院窗口排队。更重要的是,预约挂号只是分流了医院里的排队长龙,并不能改变大医院专家号资源稀缺的现状。

中山大学公共卫生学院一名资深专家指出,大医院大专家“一号难求”的症结,不在于能否“预约”,而是专家这一优质医疗资源太稀缺,难以满足广大患者的需求,导致患者追捧专家。

业内人士普遍认为,实名预约挂号只是一种便民形式,治标不治本。专家号资源供需矛盾突出,单纯改变挂号方式并无法解决矛盾。这需要医保制度的合理引导,患者有序看病,小病在社区、大病进医院、康复回社区,实现社区和大

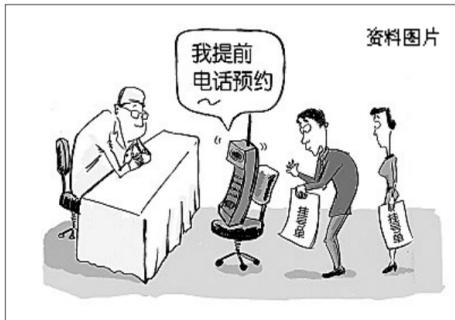
医院的双向转诊,才能缓解看病难。如果城市大医院是“主动脉”,那么,基层医疗机构就是“毛细血管”。要想让“主动脉”不堵,最好的办法是疏通“毛细血管”。也因此,唯有加快医疗资源合理、公平配置,方能从根本上解决看病难。

据新华社



“特需门诊”

图/王东新 新华社发



资料图片



挂号

图/满跃新 新华社发

核心提示

实名预约挂号,优先就诊

为了挂个专家号,通宵达旦地在医院排队;搭上半天乃至一整天的时间,医生问诊的时间却只有十几甚至几分钟,是患者在大医院看病的常态。一边是患者抱怨挂号难、看病难,另一边是医生委屈有看不完的病人、听不完的怨言,在我国,但凡有点名气的医院一直处在这种两难境地中。而在一号难求的现实困境下,医托、号贩子的出现,更进一步加剧了医患矛盾。

为解决群众反映突出的看病难问题,卫生部日前公布的《关于在公立医院施行预约诊疗服务工作的意见(征求意见稿)》提出:2009年10月开始,所有三级医院都要开展预约诊疗服务,二级医院也要逐步开展这项工作。在预约挂号时,要推广采取实名制方式。

“实名预约挂号”,一个并不新鲜的做法,正式成为我国深化医药卫生体制改革的一部分。此举能否让号贩子无处藏身?能否“一约就灵”,切实缓解挂号难、看病难的痼疾?

日前,北京市卫生局组织北京积水潭医院、朝阳医院等19家三级医院的院长分别到其他医院“当一天患者”,挂号难、候诊时间长、检查预约时间久、就诊时间短,是院长们体验后的普遍感受。

北京安贞医院院长张兆光在一家全国大名鼎鼎的医院,转了半天没找到挂号处,好不容易根据导医的指引找到了挂号处,本想挂的内分泌号早就没有了,只好选择了骨科,两个多小时的等待换来了六七分钟的问诊;北京回龙观医院院长杨青德在一家三甲专科医院,从排队挂号到离开医院共用了7个小时,真正看病就20分钟,看病时间只占整个就诊过程的4.9%,其余95.1%的时间他都在排队等候……

无疑,解决挂号难成为破解看病难问题的关键卡。针对挂号难问题,5日公布的卫生部《征求意见稿》向公众传达了这样的意向:预约,实名,优先。

《征求意见稿》明确指出,在公立医院率先施行预约诊疗服务工作,有

实名预约挂号,能否“一约就灵”?

《征求意见稿》公布后,舆论普遍给予好评。网友们认为,患者在家里一个电话,或鼠标轻点,就能够完成看病挂号,免除了起早贪黑、忍饥挨饿排队队的辛苦劳累,可以实现随到随诊,按时起诊,避免傻傻地排队,心还揣揣然。

罗列实名预约挂号的好处,大体有以下几点:一是节约时间,对没时间排队的白领来说,能减少请假次数;对仅仅为了复查、开药的患者来说,省去排几小时队、看几分钟病的烦恼。二是减少开支,尤其是对于来大城市就医的外地患者来说,减少食宿花费。

新闻时评

不能用数目字管理 掩盖真问题

黄仁宇在他那本风靡一时的《万历十五年》中曾说,传统中国之所以未能成功转型,无关道德和个人因素,而是在技术上不能实现“数目字管理”。与传统中国相比,我们现在的生活是越来越“数字化”了。

最近两天,仿佛与大家都有关系的数目字就有这样一些:国家统计局公布,上半年全国城镇单位在岗职工平均工资为14638元,同比增长12.9%;多省市下调工资指导线,北京市的最低工资标准为每人每月800元;国家统计局公布,7月份居民消费价格指数(CPI)同比下降1.8%,连续六个月负增长……

其中几个数目字颇惹争议。有人困惑:我怎么没有体会到工资增长的快乐?有人指责:在经济不景气的大形势下,调低工资指导线就是“病笃乱投医”!在我们看来,这是没有分清这些数目字在当下的象征意义和实际蕴涵的缘故。

不难发现,我们社会中的一个数目字,对不同的个体和群体,其象征意义与实际蕴涵常常迥然有别,最典型的是GDP,在一个市民那里是鸡肋却不妨碍它是某一群体的最爱。有些数目字,似乎天生就只是象征意义。就拿这个连续六个月负增长的(CPI)来说吧,它是反映物价变动的重要指标,但这个指标连续下降,却并不一定意味,民众中物价偏高的痛感会随之减轻。类似的数目字存在,最大的意义或许就是一种警示:我们已从传统走向现代,我们在进行“数目字管理”。

有的数目字,是要明确区分其象征意义和实际蕴涵的。比如工资指导线,本来就不具备强制性,调高或降低,于民众柴米油盐的真实生活关系甚微。尽管如此,调低工资指导线这个动作本身,又有着非同寻常的蕴涵,因为它传递给博弈中的劳资双方一个信息:目前企业运行上的一些困难,工资成本过高的确是重要因素。这就像村中两人发生纠纷,村子里一个德高望重的长者的表态虽然不具有法律效力,但其实际作用却不可低估一样。谁喜欢谁不喜欢这个数目字或表态岂非一目了然?

不同的数目字,对这个群体有实际蕴涵,对那个群体可能就只剩象征意义了。“包含”我们在内的平均工资今年又增长了,这是个好消息,但大家感受不到,其故安在?国家统计局的最新解释是,上半年工资增长主要应归功于机关事业单位人员才是真“增长”。平均工资增长12.9%,这样一个没有情感没有阶级性的数字,我们说它对机关事业单位人员更具实际意义,应该没有什么疑问吧?统计局的人士用了一个词“归功”,其实谁都想为平均工资增长做贡献的,然而又有多少人能够轻松做到呢?

没有人怀疑我们早已进入现代社会,在使用“数目字管理”,但真正的数目字管理,其中的数目字,其意义应该超越不同阶层和群体,具备普适性。也只有在这个时候,“用数据说明问题”才是一个正确的方法论,否则,眼花缭乱的数字只会掩盖背后的真问题。

黄波

数据不准祸出“GDP崇拜”

一些地方GDP数据不准,攀比现象严重,可以说是祸出“GDP崇拜”。地方官只唯GDP是重,才会把“发展是硬道理”理解为“GDP增长是硬道理”。热衷于“形象工程”也好,喜欢搞“政绩工程”也好,刻意拉高GDP数据,全是为了个人的晋升。而制造出来的数据怎么可能会是真的?所谓的政绩都是些虚功夫和面子活儿,GDP数据看上去很假,是因为事先注入了大量的水分。

地方GDP之和高出国家核算数据,是老的浮夸风在今日的变种。民众对“GDP崇拜”深恶痛绝,是因为他们不愿

意“被富裕”。这数据,那数据,难令民众心动,他们所关心的还是就业和物价等方面的数据。数据不准,贻害民众,贻误发展,而要想能够得到准确的数据,就一定要终结“GDP崇拜”。在基层干部考核时,应当切实增加促进就业、改善民生等方面的指标,尽量减少GDP总量和增长率方面的指标。就是说,只有这些方面的指标多了,透明度大了,方可以使非正常的变为正常,才能减弱橡皮筋效应,有效压缩作弊者的空间,让投机钻营者难有发挥自己的市场。

今语

上级看文凭 民众看什么

近日,重庆市保监局会同市委组织部、市教委、市招办联合通知,规定到2012年12月31日截止,基层机关事业单位在职人员没有取得国民教育大专以上学历的(在读人员除外),将视为不能完成工作任务予以辞退(聘)处理。《重庆晨报》8月11日)

更有意思的是,针对这个通知,重庆市人社局还发布了一个详尽的“在职人员学历教育实施方案”,未取得大专以上学历的在职人员,可以报考“业余(半脱产)成人高等学历教育”或“成人函授高等学历教育”等等。确实,公务员注重理论素质的提高和知识更新,在职刻苦攻读获取更高学位,值得鼓励和提倡。可重庆市人保局的这些“一条龙服务”则实在令人有些如鲠在喉。

如今成人教育文凭,特别是这种在在职的成人教育文凭,其实已经赚得如同一张废纸。近年来,成人高考录取率逐年提高,报考限制越来越少,在许多地方高校,更几乎成了零门槛。有一些学校,甚至把成人教育列入校办产业归口管理的范围,当成学校榨取利润的部门。

单纯从条件上来说,在干部公选上,我国无疑是相当苛刻的。但文凭与实际工作岗位有什么关系,并无科学依据。到目前为止,对于一个官员的工作能力,我国仍然没有形成科学、公正和民主的标准。一方面,由于信息不对称,上级主管部门对下级的所作所为以及办事能力、民意状况等并不完全清楚,另一方面,人民群众的的眼睛虽然是雪亮的,但又很难说了算。当软件标准被模糊,拼的就只能是硬件了。所谓硬件,除了年龄,不就是文凭吗?

我们官员拥有高学历人数可能是最多的,许多官员的名片上,就拖着硕士、博士之类的学位,甚至还挂着教授、硕导、博导等称号。在文凭的质量早就有目共睹了。况且,即使学历没有注水,难道就代表他的施政能力强吗?与文凭息息相关的专业技术能力,比起其专业素质,作为一个为人民服务的办事人员,更为重要的是一种政治天赋,即敏锐地感受民众内心的需求,并最大限度地让人民满意。

林芳



广东版PX项目中的民意缺席

量相对更少的地区。厦门PX项目是如此结尾,估计广东炼化一体化项目也将这样落幕。

正如不少学者理性分析的那样,现代社会中化工产业必不可少,我们衣食住行的一切离开化工几乎寸步难行,而且化工企业会带来巨额的财政收入。但是这并不意味着每个地区都必须上马化工项目,更重要的是,地方官可能会因为GDP增加而获得升迁,企业主可能会因此收获利润,而在缺乏用脚投票的参与机制的情况下,又有谁来保障当地民众的权益呢?

也正是为了减少矛盾和冲突的发生,西方国家的一个成熟做法往往是设计一套可以表达多方利益的机制,通过事先程序来解决企业、公众和政府之间

奥数压人

近来,广州奥数班遍地开花。而与此同时,小学生们学的到底是什么样的教材?真的是培养奥数人才吗?记者调查广州几十家奥数培训机构发现,实际上这些教材多数都只是让孩子提前学不属于这个年龄段的东西而已。更有甚者,小学奥数教材学习大学高数,专家称纯属“误人子弟”。

刘以仁

傅蔚冈