

“隐形的长队”怎么疏解

全面预约挂号，现场不用等待；取消门诊输液，避免抗生素滥用……随着医改进入深水区，各地不断落地的医改措施在逐渐改变百姓以往的看病模式。

记者近日在北京、广东、湖南、四川等地调研发现，一些医改举措初衷甚好，却在落实过程中出现“形式化”“一刀切”的倾向。例如，预约挂号使得线下有形的长队“变相”转为线上“隐形的长队”，取消门诊输液也给病人造成了新的不便等。

专家认为，“隐形的长队”背后的症结不仅在于医疗资源的稀缺，还在于有关部门有懒政思维。要从根本上解决看病贵看病难问题，还需切实考虑患者的感受，系统推进配套改革。如果对医改落地过程中出现的苗头性问题重视不够，容易让群众在改革中的“获得感”打折扣。

医改落地“新现象”： 预约挂号催生“隐形的长队”

预约挂号，现场拥堵变为“网上塞车”。

“挂号像春运”“摸黑奔波跑断腿”，是以往群众在大医院“挂号难”的真实写照。为推动分级诊疗、引导患者有序就医，去年6月18日，北京儿童医院率先试点“非急诊全面预约”模式。“非急诊全面预约”目前已陆续在部分城市推进试点。

所谓“非急诊全面预约”，除影响生命体征的急诊病症外，其余患者可通过手机APP、微信、电话、网络或现场自助机等渠道预约就诊。

北京、广州的试点医院反映，医院门诊总量下降，常见病、多发病患者减少，疑难杂症患者增加。由于简化了挂号流程，患者的就医体验有明显改善，也极大缓解了医院周边道路的交通压力。此外，这一举措不仅方便患者，对号贩子也起到“釜底抽薪”的作用。

然而，记者日前调查发现，预约挂号也不是彻底解决“挂号难”的灵丹妙药，不少患者反映，预约挂号经常出现线上排队长的现象，线上“挂号难”成了患者遇到的新难题。

北京市民张女士一个多月前向某医院提交了预约看病申请，可预约登记一个多月，眼看着等待人数从三位数降到个位数，却被告知预约失败，因为“医保卡没有与院方关联”。

经常用微信预约挂号的“80后”刘明告诉记者：“微信挂号排队长队很可怕，挂上号后又被‘放鸽子’更可怕。我今年7月下旬通过上海医联预约平台挂了当地第六人民医院耳鼻喉头颈外科医生的号，预约的时间是7月29日上午10点，结果7月27日晚上9点53分，我才收到短信通知说，因专家停诊，我的预约被取消了，这个时候我是不可能再挂到29日的号的，只好重新预约两周以后的专家号。”

不仅仅是网络预约，传统的电话预约线路也遭遇“塞车”。北京市民李先生通过114预约北医三院的号，“前面几百人，在线等半个多小时后放弃了，当时举着手机听了半个多小时，很无奈。”



在上海工作的徐琳告诉记者，一开始觉得比起传统到医院排队挂号的方式，微信挂号确实方便，只要在手机上下载APP应用，注册用户名，便可预约挂号，可以省去跑腿、排队、缴费等环节。不过试过几次后发现，微信预约挂号是另一种形式的线上排队，约专家的号太难了，一般得提前两三周，按院方规定的放号时间紧盯着手机屏幕准备抢号，基本上专家号放出来不一会儿就没了。

“隐形的长队”症结： 医疗资源仍然稀缺 加懒政思维作怪

记者在北京、广东、湖南、四川等地调查发现，从线下排队转为“变相”线上排队，原因复杂。

——好措施落实中没有跟上百姓需求。

湖南省儿童医院副院长李爱勤认为，预约挂号改革没有错，初衷是让病人不来医院窗口排队就能挂到号，但落实中没有考虑到一部分中老年人对互联网等新兴工具不熟悉，需要一个过程来让人适应、社会适应。

“例如临到病人就诊时才通知专家停诊了，这完全是技术上可以解决的问题，如果及时更新医生出诊信息，就不会让患者无谓地浪费时间等待。”广州市妇女儿童医疗中心门诊部主任谢婉花说。

此外，改革过程中院方与患者信息沟通不畅也是影响百姓“满意度”的重要原因。例如“没有与医保卡关联导致预约失败”，院方向记者解释，这并不意味着前期的排队全部白费，而是只要去医院关联后即可优先就诊。但在给患者的通知中，并未将来龙去脉解释清楚，也没有留下院方的咨询电话。大多数患者看到“预约失败”的信息，往往会在失望和愤懑中作罢。

——懒政思维作怪。

由于过度输液可能导致堵塞毛细血管、产生严重耐药性、损伤肝肾等危害，目前，全国多地出台了门诊“限输令”，全面停止门诊患者静脉输注抗菌药物，甚至全面取消门诊输液。

李爱勤说，“一刀切取消门诊输液的做法我一直反对。防止抗生素滥用，不能单靠取消门诊输液解决，制定规则、强化管理

才是治本之策。”李爱勤建议，需要兼顾特殊性，避免依赖行政命令搞“一刀切”，可以建立“输液清单”，规范输液行为，逐步引导公众合理用药。

有患者认为，微信挂号是另一种形式的排队。尽管无需亲自去医院的挂号窗口熬夜排队，但医疗资源并没有增多，医生也还是那几个医生。如果用微信预约名医，却总是显示“无号”，所谓的预约挂号就是换汤不换药。

湖南心内科专家余国龙告诉记者，医院每个专家的号都是有限的，号源池里的号源总数不变，增加微信预约挂号、网络挂号其实只是渠道增加了，每个渠道的号源量会相对减少，一旦所有人都图方便微信挂号，一拥而上打开手机抢号，那么直观感受就是专家号一号难求。

——预约挂号只治标，“排队长”的核心症结在于医疗资源仍然稀缺。

专家指出，预约挂号渠道多元化，为患者提供了多种选择方式，但并不能根治群众看病难的问题。要解决好挂号难的问题，不仅要拓展挂号渠道，优化挂号模式，还应提升基层医院医疗服务水平与诊疗水平，落实好分级诊疗制度，减轻大医院的就诊压力。

对于大医院“一号难求”，李爱勤认为，有的地方医改政策落实时出现了一些偏差，比如没有很好地控制大医院建设规模，放纵一些大医院的无序扩张，这与分级诊疗政策背道而驰。应加强基层医院人才队伍建设，避免大医院对基层医院产生“虹吸效应”，让基层医院人才能够引得进、留得住，群众才能信任基层医院，看病才愿意留在基层医院，分级诊疗才能真正落实。

完善改革配套措施 避免“有形长队”变 “隐形长队”

——预约挂号、取消门诊输液不能靠行政命令搞“一刀切”，须更人性化，完善配套措施，做好系统配套设计。

多位医护人员、患者及家属都认为，真正解决“挂号难”，预约挂号还需更“人性化”。四川省人民医院门诊部主任牟雁东建议，完善预约挂号方案，分类考虑，为老年人、残疾人等特殊人群专门设计服务措施、服务流

程，让预约挂号更加人性化，不让任何一名患者卡在挂号环节。

预约挂号需要重视患者反馈，后续配套管理跟踪要跟上。“预约挂号只是最开始的步骤，患者检查、复查、住院等一系列环节管理都需要跟上。”四川大学华西第二医院信息管理部部长雷舜东说，该院已经实现在微信预约挂号平台在线咨询、查看医嘱和检查报告等多项功能，改善就医体验，促进患者分流。此外，在四川不少科室，医生会给初次开检查单的病人手写复诊条，让患者在指定时间段直接拿检查单找医生确诊，不再重新预约挂号，节省了患者的时间。

完善技术手段、加强信息化建设，也有助于消解“隐形的长队”。互联网公共服务平台“V大夫”创始人兼总裁汪银辉认为，预约挂号的初衷是缩短看病流程，节约患者时间，是一项便民服务，但是在实际操作中，不少环节存在缺陷，导致患者甚至医生的反感。要解决这个问题，除了改善技术手段，更应关注用户体验，以精益思维模式改进服务，这样才能螺旋式改善中国医疗。

——避免懒政思维，时刻绷紧百姓“获得感”这根弦。

专家认为，任何政策都不能“单兵突进”，或是“一刀切”划线，让医改流于简单、粗暴，应踏踏实实完善相关配套措施。

对避免输液问题“一刀切”，湖南省卫计委副主任龙开超说，湖南省拟通过大数据建设监管平台，结合程序设定和药师审核处方，使输液真正做到科学、规范、严谨。

预约挂号的推行，也需要积极换位思考，多从患者的角度考虑问题。谢婉花认为，“网络预约”从技术上讲，不能走过场，形式化。应更细致地为老百姓着想，多部门联动，从百姓可能遇到的各种问题出发，不断纠偏、改进，让服务更到位。此外，“预约”还需要顶层设计。例如，号源全部交由电话预约单个渠道的拥堵。广州有12580、12320预约，但是实际上综合了支付功能的手机平台更快，而且年轻人用微信、手机比较多，目前用支付宝、微信等平台进行线上支付的占总预约量的60%，而网站预约、自助机预约、诊间预约、电话预约只占30%。

专家同时指出，要想彻底解决“挂号难”，根本还要健全分级诊疗体系，使改革系统、综合地向前推进，而不是“单兵突进”。

“真正搞好基层医疗，才能把一部分有小病的患者留在家门口，不去大医院凑热闹。”广东省卫计委副主任、医改办主任黄飞认为。

为避免大医院一号难求问题，广东省正推进分级诊疗，对县域内的患者流向作精准分析，找出患者“流出”的科室，即基层的弱项，通过对口帮扶给基层补短板。在这样的“精准帮扶”下，长年人满为患的中山大学附属第一医院、广东省人民医院，2015年门诊量从以往两位数的增长变为负增长4%至5%；第二梯队医院门诊量也开始负增长或与上年持平，“隐形的长队”正在逐步得到疏解。

据新华社

七类劳动保障违法行为 应向社会公布

新华社电 《重大劳动保障违法行为社会公布办法》自2017年1月1日起实施。人力资源和社会保障部劳动监察局相关负责人12日说，七类重大劳动保障违法行为应当向社会公布。

这七类违法行为包括：（一）克扣、无故拖欠劳动者劳动报酬，数额较大的；拒不支付劳动报酬，依法移送司法机关追究刑事责任的；（二）不依法参加社会保险或者不依法缴纳社会保险费，情节严重的；（三）违反工作时间和休息休假规定，情节严重的；（四）违反女职工和未成年工特殊劳动保护规定，情节严重的；（五）违反禁止使用童工规定的；（六）因劳动保障违法行为造成严重不良社会影响的；（七）其他重大劳动保障违法行为。

对被社会公布的用人单位，一是应当将重大劳动保障违法行为及其社会公布情况记入用人单位劳动保障守法诚信档案，纳入人力资源社会保障社会信用体系；二是与其他部门和社会组织依法依规实施信息共享和联合惩戒。

奥巴马说恐袭威胁 已发生转变

新华社电 美国总统奥巴马11日在首都华盛顿出席“9·11”恐怖袭击事件15周年悼念仪式时说，恐怖袭击的形式在过去15年发生了转变，恐袭方式趋于小规模，但同样具有杀伤力。

奥巴马当天在美国国防部五角大楼出席悼念活动时说，在历时15年的反恐行动中，美国沉重打击了“基地”组织，并击毙了该极端组织领导本·拉丹。他说，美国国土安全得到了加强，极端组织的恐袭计划被挫败，更多生命得到保护。

但他同时警告说，随着美国反恐行动走过15年，恐袭威胁发生了变化，极端思想如今通过互联网等渠道煽动个体在所在国发动零散暴力袭击。

自去年12月美国加利福尼亚州圣贝纳迪诺市一所残疾康复中心发生枪击事件导致数十人死伤以来，包括奥巴马在内的美国政府高层多次表示，尽管美国的反恐机制目前已能预防和阻止类似“9·11”袭击事件的再次发生，恐怖主义的威胁已发展成为“独狼式”袭击。这类袭击并不需要缜密策划，同时也更难预防。

巴基斯坦航空 禁三星Note7手机登机

新华社电 巴基斯坦国际航空公司11日宣布，鉴于近期三星盖乐世Note7手机发生多起电池爆炸和起火事故，巴航决定禁止乘客携带这款手机登机。

巴航发言人当天在一份声明中说，三星盖乐世Note7手机近期多次发生电池爆炸和起火事故，多家国际航空公司已宣布禁止乘客在飞行期间携带或使用这款手机。鉴于这种情况，巴航强烈建议乘客不要携带这款手机登机，也不要将其放置在托运行李中，以免危及飞机和乘客的安全。