

“先到先诊”还是“预约优先”，医院叫号规则如何找到最优解？

宁波探索统一门诊叫号规则：迟到患者阶梯式顺延、复诊患者穿插就诊、银发族优先5个号……

阅读提示：

在门诊候诊时，“先到反后诊”现象被不少人吐槽。为提升就医体验，浙江省宁波市探索统一门诊叫号规则，在综合考量患者、医生、医院等多方利益的情况下，引入“迟到规则”，寻求最大限度的公平。

■ 李逸萌

“请呼吸科门诊32号张筱婷(化名)到3诊室就诊。”1月底,在北京工作的张筱婷历经两个多小时的等待,终于走进医生诊室。“早上8点多我就来了,但由于号码靠后,一直被后到但号码靠前的人‘插队’。”张筱婷不解地说:“明明我先到,为何后到的却先看?”

类似张筱婷的困惑并不少见,在门诊候诊时,“先到反后诊”现象被不少人吐槽。为提升就医体验,有的地方探索统一门诊叫号规则,用迟到阶梯顺延制、复诊公平插队法等创新举措,让“先到先诊”与“预约优先”的矛盾得到缓解。

“预约优先”规则引不满

张筱婷告诉记者,为了不耽误工作,她在医生开诊后不久便来到医院报到。起初她还庆幸自己来得早,因为屏幕显示,她的前面只有两位患者。本以为很快就能看上病,但渐渐地,张筱婷发现,自己的号码不断“被插队”,甚至一度被挤出屏幕。

“明明自己先到,为何总被后来者抢先?”张筱婷询问分诊台护士。对方表示,先到的不一定能先看,报到后,预约号码越小,排队越靠前。

张筱婷这才明白,由于一周前挂号时只剩下当天11时左右的号源,她的预约号码较大,所以尽管报到顺序靠前,但只要后来者比她的预约号码小,就能排

在她前面。

近期,记者在北京7家医院走访发现,除了1家医院采用传统人工叫号方式外,其余均采用电子显示屏叫号。而使用电子显示屏叫号的6家医院,均按已签到成功患者的挂号序号从小到大进行叫号,序列号越靠前,越早被叫到。

在社交平台,不少人利用医院这一叫号规则传授“快速就诊”经验:“如果挂了XX医院的号,想要快速看病,就一定要迟到,如果早到了就只能干等着……”还有网友基于自身经验表示,挂的号靠前,报到后一般很快就能看上,所以选择预约时段时,应当尽量往早选,报到时间可以尽量靠后,减少等待时间。

有医院实行“迟到机制”

北京某三甲医院分诊护士告诉记者,医院之所以划分预约时间,是为了让患者不在某一时间段大量涌入,尽量平均每位患者的就诊时间,保证良好的医院秩序、卫生环境以及就诊者的就医体验。但在实际操作中,就诊者未按预约时段报到的情况确实较为普遍。

“其实对我来说最佳时间肯定是早上第一波,但预约时间不是我能定的,抢号时只能哪个时段有号就抢哪个。”因此,张筱婷认为,门诊应该让到先看,最大限度地节省患者的时间,这也是对晚到“小号患者”应有的“惩罚”。

在记者走访的7家医院中,有3家医院针对未在预约时间内报到的患者引入了“迟到机制”,其中一家医院由医生自主叫号,直接根据患者报到顺序及首复诊状况进行,并不将预约时间作为参考;而在另外两家医院,若就诊者迟于预约时间报到,将排在当前所有已报到患者的末位。

浙江省宁波市医院门诊管理质量控制中心用一年半时间调研了全市52家医院门诊叫号系统的运行情况。在调研中,他们发现,就诊人员反映较多的两个问题是:不明白医院究竟如何叫号,为何有人能“插队”;一家医院一种规则,叫号

规则五花八门,患者常常要花不少时间才能摸清。

宁波探索统一门诊叫号规则

记者了解到,2024年7月底,宁波市医院门诊管理质量控制中心就各医院门诊患者就医叫号规则作出进一步规范,这也是国内较早在全市范围内统一门诊叫号规则的一次探索。这份规范创新性提出了“迟到规则”,并对“迟到”的定义、复诊规则、优先规则做了十分具体的规定。

规范明确,患者在预约时间后30分钟内取号视为按时取号,超过30分钟后每迟到15分钟在预约号基础上推迟5个

号。也就是说,如果就诊者迟到时间在30~45分钟内,则推迟5个号;如果迟到时间在45~60分钟内,则推迟10个号,以此类推。

“经过多方调研论证、广泛征询意见,我们在制定‘迟到规则’时,参考了较为成熟的停车场收费规则。”宁波市医院门诊管理质量控制中心常务副主任谢浩芬表示,引入“迟到规则”并非为了惩罚迟到的就诊者,而是综合考量患者、医生、医院等多方利益,寻求最大限度的公平,让每位患者都能舒心就诊、少等一会儿、少跑一次。

此外,规范还对当日已做检查但需

再次诊疗的复诊患者的就医流程作了规定,即以初诊复诊患者隔一插一的规则进行排序叫号。同时,70岁以上老人、军人、残障人士、计生家庭等优先群体在预约号基础上优先5个号。

“规范实施以来,因门诊叫号产生的投诉和纠纷明显减少。”谢浩芬表示,统一门诊叫号规则的规范实施半年多来,全市医院因门诊叫号产生的投诉大大降低,群众就医体验得到进一步提升。下一步,该市还将根据规范的实施情况在复诊规则等方面进行综合调整,从多方面需求中寻求共识。

(据《工人日报》)

“迟到规则”可推广 “关系看病”要杜绝

■ 冯海宁

在医院门诊候诊时,“先到反后诊”现象被不少人吐槽。为提升就医体验,浙江省宁波市探索统一门诊叫号规则,在综合考量患者、医生、医院等多方利益的情况下,引入“迟到规则”,寻求最大限度的公平。

尽管我国医疗卫生机构数量持续增长——2023年末全国医疗卫生机构总数1070785个,比上年增长37867个,其中医院38355个,比上年增长1379个,相比过去显著缓解了就医供需矛盾,但在国人重视健康问题的今天,特别是三甲医院门诊服务供给在高峰时段难以满足患者需求,于是出现“叫号矛盾”。

一边是部分患者提前预约挂号,按照预约时间前往门诊就医,看似没有问题;一边是部分患者先到医院就诊,但预约号码排序靠后,被预约号码靠前的患者“插队”,“先到反后诊”引发不满。这种现象存在于很多医院,不少患者都有过体验。究竟是“先到先诊”还是“预约优先”,在患者中存在争议。

部分医院采取“预约优先”有其道

理,既确保了就医秩序,也兑现了预约承诺。但在实践中,就诊者未按预约时段报到的情况确实较为普遍。如果医院仍顽固坚守“预约优先”,势必影响先到门诊的患者及时就诊,也可能造成医疗资源浪费。

“预约优先”规则还造成了不良导向和恶性循环。比如有人在社交平台利用这个规则传授“快速就诊”经验:“如果挂了××医院的号,想要快速看病,就一定要迟到,如果早到了就只能干等着……”这种经验等于在引导患者“晚到先诊”,不仅浪费了早到患者的时间,也容易造成预约患者不守约定。

若“先到先诊”,既能节省患者时间也能惩罚不守约定的患者。

而要实现叫号公平、合理利用医疗资源,必须重新设计叫号规则,既要兼顾先到门诊患者的利益,也要兼顾预约患者的利益,既要兼顾医生的利益,也要兼顾医院的利益。对此,浙江省宁波市医院门诊管理质量控制中心在充分调研的基础上,探索推出了全市统一的门诊叫号规则,创新性提出“迟到规则”。

该规则既给先到门诊患者提供了先看病的机会,也能避免预约患者迟到。而且还可通过倒逼患者均衡就医减轻医生在就医高峰面临的工作压力,,也能最大化利用医疗资源,保障医疗秩序公平合理。可谓“一举多得”,值得在其他医院推广。当然,解决叫号不公,还需要贯彻实施分级诊疗、基层首诊,通过调整供需关系缓解大医院门诊服务压力,这也需要各地大力推进。

还值得注意的是,当前门诊中存在一种乱象叫“凭关系看病”,在这种乱象面前,无论“先到先诊”“预约优先”,还是“迟到规则”都在让步。

因此,既要推广迟到患者阶梯式顺延、复诊患者穿插就诊、银发族优先5个号的“迟到规则”,也要杜绝各种关系户随意插队看病。希望在门诊叫号规则面前,患者人人平等,没有“特权”。

(据《扬子晚报》)

短评

乘着“云端校车”去上学



2月23日,云南省宣威市普立乡尼珠河村的小学生们乘坐空中缆车去学校。当日是云南省宣威市普立乡官寨完小开学报到的日子,他们上学乘坐的是“云端校车”。尼珠河村是一个藏在峡谷中的小山村,村边的尼珠河由南向北,在山间曲折蜿蜒切出一道峡谷。从前,住在山谷的村民从谷底通往山顶最近的路就是河谷中的崖壁路,往返一趟近6个小时。2022年,“山高谷深坡陡”的上学路迎来转机。当地的尼珠河大峡谷生态文化旅游景区正式建成运营,高达268米的电梯和近200米高差的高空索道缆车陆续投入使用,并对尼珠河村及附近的村民免费开放,孩子们上学有了直达山顶的“云端校车”。如今,当地的孩子先乘坐六七分钟景区观光车,转乘观光电梯垂直爬升268米,再换乘空中缆车爬升200余米,加上步行,半小时就能到学校。

图1:尼珠河村孩子们从前的上学路(资料照片)。

图2:尼珠河村的小学生们乘坐空中缆车去学校。

新华社记者 江文耀摄

通宵“赚金币”、沉迷“直播间养生”……老人缘何“困”在手机里？

■ 新华社记者 陈一帆 周思宇 刘芳洲

最近,许多网友在社交平台上的“网瘾老人”话题中认领起“同款爸妈”:有的沉迷“赚金币”,上网8小时赚回2元钱;有的茶饭不思,刷短视频、看微短剧、听小说直至深夜;还有的不信儿女女主播,跟风下单各种劣质保健品……

在良莠不齐的电子信息“围猎”下,老年人“触网”背后既有精彩也有陷阱。

“网瘾老人”成家人“心病”

今年春节,不少回家过年的人发现,家里的老人使用手机甚至比年轻人还“上头”。第三方平台QuestMobile统计数据显示,老年群体月人均使用网络时长达129小时,其中短视频以35.1%的占比高居使用时长榜首。

——有些老人沉迷于做任务、“赚金币”。

这几年,四川的李奶奶迷上了“赚金币”。“看一个半分钟的广告获得10个金币,集满1万个金币兑换1元现金。一天刷个不停,赚不到2块钱,奶奶还乐此不疲。而且在平台算法规则下,随着使用时间变长,收益会不断减少。”李奶奶的孙女说。

记者调查发现,这些让老人沉迷的赚钱类App背后都有着精心设计的繁琐程序,完成任务需要耗费大量时间,现金

提现更是关卡重重。

——有些老人陷入微短剧的“微陷阱”。

不久前,云云意外发现60多岁的母亲迷上了“豪门”“闪婚”“保姆”类微短剧。更离谱的是,母亲一个月的微信支付账单竟高达1万多元,仔细查看付款记录才发现,这些花销由多笔数十元的小订单组成,收款方多为“XX剧场”“XX短剧”,几乎都是自动扣费。

“这些微短剧平台付费陷阱很多,刚开始几分钱就能解锁新的一集,但付费页面隐蔽地勾选了默认自动续费等等项,老年人不知不觉中就开启了自动扣费功能。”云云说。

——有些老人非理性网购成瘾。

山东的刘奶奶最近养成了“蹲守”直播间买保健品的习惯。一些主播编造“兄弟反目”“夫妻分离”“千里寻人”等故事,常使用“现在只有最后一批货,爸爸妈妈们快点帮帮我”等话术催促下单。刘奶奶坚信这些内容是真的,认为自己购物就是在做好事。

此外,还有专门套路老年人的“直播养生局”。先以养生科普短视频引流,吸引老年人跳转微信加群;而后,群里“老师”通过开展公益直播课、设置有奖问答等,不断强化其对产品的认知;半个月后,群里开始推销产品,还有“托儿”配合演戏,诱导老年人跟风购买。

不少群众反映,一些直播间以虚假宣传等手段恶意诱导老年人下单,涉及金额动辄成千上万元。记者在黑猫投诉平台上以“直播+老年人”为关键词进行检索,相关投诉近千条。

既伤身又“伤心”

这些在年轻人看来很容易被识破的套路,为何总能轻松“拿捏”老年人?

“种种网络沉迷行为,暴露出老年人的情感需求。”华东师范大学社会发展学院教授魏万青说,随着空巢家庭增多,互联网成为老年人重建情感和社会支持网络的重要渠道,短视频和直播间里的一声声“家人们”“爸爸妈妈”,填补了他们现实社交的匮乏。

记者发现,在短视频、直播、微短剧等领域,一些营销手段和骗局也开始“适老化”,加上算法机制精准捕获,让辨别能力不足的老年人容易形成行为依赖。

“一是夸大信息,二是提供便利,三是情感慰藉,招招都针对老年人特别‘致命’。”清华大学公共管理学院副教授贾西津说,老年群体信息验证渠道相对单一,更容易相信网络上各类违规营销内容,且相较于实物价值更看重情感价值。老年人长时间沉迷网络,除易造成经济损失外,还容易引发或加重视力损伤、睡眠障碍、颈椎病等健康问题。

2020年至今,小莫的爸爸已经花了

10多万元买保健品。小莫说,他爸爸坚信吃保健品能长寿,不去医院看病,不好好吃饭,结果摔了一跤后粉碎性骨折,检查发现还患有骨质疏松、高血压高血脂、反流性食管炎等多种疾病。

“熬夜上网会扰乱生物钟,导致失眠、多梦等问题,还会引起眼睛干涩、疲劳,甚至加速眼部疾病的发展。”湖南中南大学湘雅三医院临床心理科主任蒲唯丹说,过度依赖网络,脱离现实生活,还可能导致老年人生活适应困难、社交能力退化,甚至引发抑郁和焦虑情绪。

中国社会科学院财经战略研究院研究员刘诚认为,短视频平台正成为老年人获取新闻的重要来源,使其更容易陷入信息茧房,从而降低对事物的判断力。记者在采访中发现,老年人上网成瘾后,子女常常抱怨“管不住”“说了不听”,激发家庭矛盾和代际冲突。

助力银发族摆脱网瘾

置身于数字化社会,老年人融入互联网是大势所趋。如何扫清老年群体跨越“数字鸿沟”过程中的陷阱?如何将网络工具转化为老年生活的赋能手段?

早在2021年,工信部就曾发布《移动互联网应用(App)适老化通用设计规范》,明确指出适老界面、单独的适老版App中,严禁出现广告内容及插件,也不能随机出现广告或临时性的广告弹窗。

魏万青等建议,面对层出不穷的诱导式网络消费、网络诈骗等,相关政府部门应强化监管力度,对恶意诱骗行为进行坚决打击,着力解决重点人群触网的安全隐患。同时,积极开展培训服务,常态化向老年群体普及网络安全知识,对典型不法行为进行曝光,筑牢老年人科学上网“防护网”。

“帮助老人更好地适应数字化生活,平台负有重要责任。”刘诚等表示,平台应对面向老年群体的健康类信息加强审核,持续优化算法设定,不过度向老年人推送同一类型内容。同时,还可对65岁以上用户增设“弹窗提醒”“防沉迷提示”等功能,在大额付款、连续上网超过一定时长等情形下,提醒老人规避风险。

受访专家认为,不少老人退休后面临社交“断裂”,很容易因无所适从而沉迷网络世界。助力老年群体摆脱网瘾,需要强化适老化设施保障,增加社区服务供给,在现实生活中对他们给予更多关心,提升养老服务水平。

武汉大学社会学院副教授夏智督等建议,在城市社区和农村建设更多老年活动中心,提供丰富多彩的文化活动,帮助老年人维系、拓展社会关系,促进其广泛参与社会生活,满足其情感、社交等基本需求。此外,还应大力倡导家庭观念,鼓励子女尽可能增加对老年人的陪伴,提高他们的存在感和幸福感。

斩断伸向助学贷款学生的诈骗黑手

■ 土土琥

全国学生资助管理中心近日发布2025年第1号预警,提示广大助学贷款学生警惕“助学贷款还款”骗局。

预警称,近期有不法分子冒充教育部门或国家助学贷款承办银行的工作人员,以帮助助学贷款借款人办理还款为由,通过共享手机屏幕获取验证码、窃取账户密码、引导向第三方账户转账等方式骗取借款人钱财。

近年来,围绕助学贷款骗局的层出不穷,这类骗局之所以能得逞,一个重要原因是诈骗分子往往事先从非法渠道获得了受害人的个人信息,进而实施精准诈骗。准确的个人信息让受害人放松警惕,误以为对方真是相关机构的工作人员,从而积极配合。

因此,要斩断伸向助学贷款借款人的诈骗黑手,个人信息保护是重要一环。学生要提高警惕性,不要随意透露自己及家人信息。学校、相关机构要加强信息安全保护,以更坚固的“数据堤坝”挡住不法分子的窥探之眼,让学生贷款更安全、更安心。

此外,及时拿起法律的武器维护自身合法权益,就是对诈骗分子的有效反击。全国学生资助管理中心呼吁,如发现此类诈骗情况,请第一时间向当地公安机关报案,或向公安部反电信网络诈骗服务热线96110咨询。相关部门也应依法严厉打击涉助学贷款诈骗,有力震慑不法分子。

助学贷款借款人、学校、贷款机构都应提高警惕,共同防诈骗,守护年轻人的财产安全。

(据人民网)

给网课“套娃式”收费“解套”

■ 新华网记者 王菲菲 李紫薇 马晓洁

“一讲到关键内容就推销高价课”“试听课质量高,付费后变了样,还得买进阶课”……近日,有消费者反映,上网课遭遇“套娃式”收费。

付费后,课程内容往往名不副实,免费课变“精装”,付费课变“毛坯”,一些消费者发现被坑后申请退费,却十分困难。在社交平台上,以“网课退费”为关键词搜索,会出现大量教大家如何维权的“经验帖”和无法退费、投诉无门的“求助帖”。

这类套路其实并不陌生:以低价课程为饵吸引消费者,随后不断推销额外付费增值服务,让消费者落入层层加价的“套娃”收费陷阱。

究其原因,网上卖课准入门槛低,监管相对薄弱,让不少人钻了空子。记者调研发现,网课监管涉及多个部门,有的是交叉管理,有的不知道归谁管。此外,线上教育因为虚拟性和跨地域性特征,往往涉及多个属地,执法难度明显增加。

知识付费切中了很多人的需求,前景广阔。给网课“套娃式”收费“解套”,事关消费者学习体验,也事关行业发展。

平台不能纵容“水课”上架,需把好品质关,强化审核,畅通售后监管。相关部门也要进一步加强行业规范,畅通投诉维权等。

为骑手缴纳社保意义重大

■ 邓昌炉

近日,京东集团正式宣布,自2025年3月1日起,将逐步为其外卖全职骑手缴纳五险一金,并为兼职骑手提供意外险和健康医疗险。此举标志着京东成为行业内首个推行此类社保措施的平台,其意义深远。

在保障劳动者权益的层面,这一举措为骑手群体提供了坚实的“保护伞”。外卖骑手在面对极端天气和高强度工作的挑战时,长期面临社保缺失的窘境,一旦发生意外或疾病,他们往往需要独自负担高昂的医疗费用,导致生活陷入困境。京东为骑手缴纳社保,给他们提供了坚实的后盾。在行业规范与发展方面,此举树立了良好的榜样。随着越来越多平台跟进,整个外卖行业将趋向更加规范、健康的发展。在社会层面上,这一举措有助于促进社会公平与稳定。外卖骑手是新业态就业群体的关键部分,对城市生活运转作出了重要贡献。为这些骑手提供应有的社会保障,反映了社会对各类职业群体的公平对待。同时,完善的社保体系可以减少因意外、疾病等原因导致的贫困和社会矛盾,增强社会凝聚力。当每一位劳动者都能在岗位上安心工作,也意味着社会拥有了持续前进的动力。

当然,让越来越多新业态就业群体享受社会保障,仍有漫长的道路要走。政府需要加强监督,完善和落实相关法律法规,推动企业履行社会责任;行业协会也应发挥其作用,制定行业标准,规范企业行为。

(据红网)