

## “先诊疗后付费” 期待全国推广

□廖卫芳

今年国家卫生健康委将持续推进“改善就医感受 提升患者体验”主题活动,推行住院前预服务方式、“先诊疗后付费”、“一次就诊付费一次”等新就诊和付费结算模式。(3月21日《河北日报》)

大凡有过医院就医经历的人都知道,很多医院就医程序有些繁琐,一般是先排队挂号,再找相应门诊看病,看完病又需排队缴费,再凭缴费单排队到窗口取药。如果就医者还需要做多种检查检验,则又需检查检验一次、排队缴费一次。有时候,就医者明明只是来医院配点药,也需花费大半天时间。不能不说这种传统的就医模式让患者“很耗时”,也“很受累”。

眼下,已有不少地方推行“先诊疗后付费”信用就医模式,比如在江苏苏州,“先诊疗后付费”惠民就医服务目前覆盖70多家医院。广东珠海、深圳、广州等地也上线试行“信用就医”,让患者实现交费“最多跑一次”。还有北京石景山区、东城区、丰台区、密云区等地数十家医疗机构也面向社会提供“信用+医疗”服务。统计数据显示,这些患者在院内滞留时间平均缩短了60%。这说明,“先诊疗后付费”无疑是一种“医疗创新”,不仅大大缩减了患者的就医时长,而且也提高了医院的就医效率,同时也大大缓解了患者“看病难”的现状,既体现了医疗服务的人性化,又彰显了“患者至上”的医疗服务理念。

也许有人会担心,虽然推行“先诊疗后付费”就医模式广受好评,但万一有人失信了怎么办?其实,这种“担忧”是多余的。据了解,假如就医者逾期未缴费,则由保险公司先行向医院进行赔偿,再提醒就医者缴费。同时,用户在医疗场景下的守信、失信记录将上报至全市公共信用信息服务平台,信用就医平台结合就医用户既往的履约情况,每季度将对其进行动态信用评估。可以说,这些“预防”举措完全可以避免少数就医者的失信行为。

当然,要使“先诊疗后付费”就医模式走得远、走得久,还需国家层面进一步加大门诊、住院等医疗费用的报销比例,比如把所有门诊费用纳入医保报销范畴、提高大病重病住院医疗费用报销比例等等,这些都将有利于“先诊疗后付费”就医模式的顺利实施。

期待“先诊疗后付费”就医模式能在全国各地医院推广开来,从而使之普惠更多的患者。

## “长大想当保安” 不应该被嘲笑

□郭元鹏

近日,江西一男孩当着全班同学面说“长大后想当一名保安”,却被同学们笑话。老师递上小纸条鼓励:“苔花如米小,也学牡丹开。”网友热评:小朋友的梦想得到了尊重。(3月20日《扬子晚报》)

“长大想当保安”却遭到了同学嘲笑,这一事件在网络上引起热议,许多网友纷纷表示对这位小学生的支持和鼓励。这个事件引发了人们对孩子梦想和职业选择的思考,也让人们意识到,每个人的梦想都应该得到尊重。

无论是想成为医生、教师、科学家,还是想成为保安、司机、服务员,每个人都有自己的梦想。这位小学生说出自己的梦想,是因为他对这个职业充满了向往和热爱。这种向往和热爱应该得到尊重和支持,而不是被嘲笑和质疑。

职业不分贵贱。虽然在社会上有些职业被认为是高贵的,有些职业被认为是低贱的。但事实上,每个职业都是社会运转的必要组成部分,每个从事这些职业的人都是在为社会做出贡献。无论是什么职业,只要能够让自已快乐并且能够为社会做出贡献,都值得被尊重和鼓励。

孩子们的梦想是成长过程中最珍贵的财富,应该给予他们更多的鼓励和支持,让他们相信自己可以实现自己的梦想。我们还要意识到,在成长过程中,人们的兴趣和职业选择会不断发生变化和调整。有些人在成年后可能会发现自己的兴趣和专长与最初的愿望有所不同,这并不奇怪。因此,我们不能因为一个人的梦想在成长过程中发生了变化就嘲笑他。

当然,我们也应该看到这一事件背后所反映出的社会问题。在现实生活中,有些人对某种职业持有偏见甚至不尊重的态度。这种观念的存在会对整个社会的发展和进步产生负面影响。“长大想当保安”被嘲笑这一事件反映出我们社会中存在的职业偏见问题,我们应该倡导尊重他人、尊重职业的价值观,呼吁全社会共同努力,消除职业偏见,让每一个人都能在社会中找到自己的位置和价值。

在这个事件中,老师递上小纸条鼓励的行为值得称赞。老师的鼓励不仅让这位小学生感到被尊重,也给了其他同学一个积极的榜样。希望更多老师和家长能够给予孩子更多的鼓励和支持,让他们的梦想能够茁壮成长,让他们更多地去追逐梦想,而不是好高骛远。“大的梦想”固然值得鼓励,“小的梦想”也该有掌声支持。

总之,“长大想当保安”不该被嘲笑。每个人的梦想都值得被尊重,每个职业都值得被尊重。让我们给予孩子更多的鼓励和支持,让他们的梦想能够成为现实。

# 发展文旅,于细微处见真章

□周培尧



一条中山路,千年泉州史。连日来,有不少读者拨打本报24小时热线96339反映,中心市区中山路有着厚重的历史文化,但是经过改造后,沿线的指路牌却不见了,走街串巷不太方便,特别是外地游客找路不方便,旅游体验不太顺畅。记者从泉州市古城办了解到,指路牌目前正在设置完善,5月1日前可以完成。

由此,笔者不由想到另一则新闻,在今年春节期间,泉州中心市区城西路源和1916门口,一旁蛋糕店店家的小女孩用一张手绘指路牌,指明最受游客欢迎的西街方向,路牌不仅标注了拼音,下方还用黑色笔写着小小一行字“一直走一直走,走到头就是”。这则新闻让我们感到暖心的同时,也暴露出城市公共服务上的短板,更从侧面启示相关管理部门,在泉州旅游火热的当下应该多些游客视角,不断完善和优化城市服务细节。

在手机导航已十分便捷的今天,设置指路牌或许有人会觉得可有可无,但对于慕名而来的游客,特别是老年游客而言,指路牌却是走进城市

最简单明了的方向标。近年来, City walk(城市漫游)渐成风潮,小红书、B站、抖音、微博等社交平台上,以“泉州 City walk”为主题的帖子、视频激增,在《Lonely planet》(《孤独星球》)、携程等知名旅游杂志、平台推出的 City walk 城市榜单中,泉州也常常榜上有名,去年8月,泉州文旅局也适时对外发布了10条泉州古城 City walk 漫游路线。由此可见,要让游客深入探索泉州的城市肌理,切身感受城市独特的气质,指路牌的作用不可小视。

发展城市深度游,泉州具有得天独厚的条件。在6.41平方公里的古城内有173条街巷,密集分布着几十处省、市级文保单位,洋楼古厝、特色美食、历史文化、小品景观琳琅满目,可以说烟火气和文化味并存,而要让泉州从“旅游城市”向“城市旅游”递进,更需在细节处用心打磨。就此而言,小小的指路牌不仅有实用功能,亦可打造成兼具本土特色的文化标识,从而起到以小见大的独特作用。

正因如此,前段时间泉州市古城办在中山中路与打锡街交叉口设置了一块全新的立式指路牌,虽然众人对指路牌的样式评价褒贬不一,但管理部门敢想敢试的举动就值得充分肯定。当然,对城市文旅发展中暴露出的问题,市民与游客也应多些容错纠错的过程意识,只有双方产生良性互动,文

旅服务才有可能达致尽善尽美之境。

谈及文旅服务,前段时间甘肃天水麻辣烫火爆就是很好的范例,为了让游客体验一站式接送服务,天水开通两条麻辣烫公交专线,并在车站出站口拉起横幅、举着牌子,专门迎接游客。从“进淄赶烤”到“尔滨宠粉”再到“火辣滚烫”,要说城市文旅爆红有什么规律可循,那就是深挖城市特色以个性取胜,但城市文旅要做到长红,做足做优服务细节当是不二法则。

在“情绪价值”成为热词的今天,游客对旅游目的地的选择也更趋情绪化,可以是为了一份小吃,也可以是一场演唱会,甚至打卡一家图书馆,可以说,旅游是最容易承载大众情绪价值的城市发展之路。因此,以“勿以善小而不为”的心态,用周到细致的服务去赢得游客的倾心,城市旅游才能叫好又叫座。

风物长宜放眼量。在国内文旅需求快速增长的当下,泉州文旅只要秉持慢功出细活的恒心,坚守文化本位不断优化旅游产品资源,并在市场供给侧与需求侧两侧同时发力,从而以优质的服务建标树形象、立品牌,定能在不断实践与发展的过程中找到自己的成功路径,赢得长久的热度与美誉度。



## 快递上门

□本期主持:周培尧

3月1日,新修订的《快递市场管理办法》施行。新规明确,经营快递业务的企业未经用户同意,擅自使用智能快件箱以及快递服务站等方式投递快件的行为属于违规。新规落地后,一些市民已感受到快递服务质量的提升,但快递员却认为新规实行难度大,希望单价能够涨一点。对此,您怎么看?

### 规范服务 必要之举

**@文魁:**没有规矩不成方圆。现实生活中,快递上门服务已变成指定地点消费者自取,或者放在快递柜,或者放到消防栓、水箱、电表箱上,短信通知就万事大吉。偌大的小区,有的放在离楼栋太远的快递柜,有的放在距离几里路的快递存放点,为取一件快递往往是跑断腿、磨破嘴,“快递上门”新规的出台可谓适逢其时。

**@陈卫中:**未征求收件人意见,直接将快递存放到代收点、智能快件箱,有时也没有电话告知,超时还另加费用,这是当前快递投递的最大问题。快递业新规出台必须得到有效落实,按收件地址投递并不是增加工作量,也不是增加收费的借口,快递公司可以通过技术手段,以提前打电话、发信息等方式征求收件人意见再投递,只要秉持顾客至上的理念,规范投递服务就一定能够落实到位。

**@针未尖:**快递新规实施这么久,快递在多数情况下仍是电话都不打一个就被送到驿站,若非随时盯着物流配送进程,用户根本不知快递已到。我国快递业量量已实现从“年均百亿”到“月均百亿”的跨越,要行稳致远就必须秉持用户至上的理念。因此,选择哪种配送方式,快递员必须先征得用户同意,对不告知乱投递等行为加大处罚力度,这才是治本之策。

### 不切实际 难以执行

**@泥河牧歌:**新修订的《快递市场管理办法》,把“快递上门”更加明确化、具体化和制度化,但在具体执行中却出现了板子打在快递员身上、市场多方利益受损的局面。因此,新规应该完善“快递上门”这一服务的计单提成奖励机制,而不能只是单方面惩罚快递员,才能形成多赢的局面。

**@鹿台一卒:**现在网购物品日益增多,如果大家让快递员送货入户,增加的工作量是巨大的,也是对社会资源的浪费。只要快递柜和驿站的布局合理一些,收件人的放置更科学有序一些,客户取件的规范和效率再提高一些,快递入户的必要性就会进一步降低。当然,对于行动不便的老弱病幼,或者搬运不便的大件物品等,只要用户提出要求,快递公司就应该满足。

**@仙水忍:**快递新规要求快递员送货上门,可谓好事一桩,但具体操作时也催生出新问题,比如如何与消费者沟通并达成共识,怎样合理安排送货上门时间等,这些都无形中增加了快递员的工作量,降低了工作效率。另外,由此产生的服务费用也很可能转嫁到消费者身上。新规实行的初衷虽好,仍有待进一步探索,以人为本不断完善规则才是根本。

### 优化规则 实现多赢

**@豫-张全林:**“快递上门”之争,需要一个系统的解决方案,在其背后还是一个服务成本问题,拉开费用阶梯让消费者自愿选择服务类型才是正理。我国快递业业务量大,一概送上门显然不现实,随着快递业的发展,快递投递方式多元化是客观要求,但规范化也必须跟进并行,通过细化规则解决快递末端问题,是推动行业高质量发展的必答题。

**@周芳元:**快递业涉及方方面面,从商家到企业,从企业到快递员,从快递员到消费者手中,这中间有多个环节,只有这些环节紧密相连、无缝衔接,“快递上门”才能真正起到实效。特别需要重视的是,让快递员付出与收获相匹配,让客观评价能进一步激发其工作热情,快递服务才能够真正高质量发展。

**@龙泉:**解决快递上门“最后一公里”难题,应有更优解。比如,顾客在下单的时候,可以根据自身实际选择投递方式和投递时间,从源头进行分类分流,既达到告知义务、保障权益,又能提高效率;另外,要畅通客户和快递员的沟通机制,比如可以在派件前通过电话、短信、APP等方式确认送货方式。相信只要肯用心,办法总比困难多。

### 下期话题

湖南长沙市长沙县行政执法局最近出了一张《简易程序行政处罚决定书》,对辖区内一家图文广告店在店铺玻璃墙上张贴一张招工启事的行为,作出罚款50元人民币的行政处罚。随后,该局又决定变更这一行政处罚决定,并向店主道歉。此举引发网友热议,对于这一现象您怎么看?下期茶座,邀您聊聊“自家店贴广告被罚”这个话题,您可在“温陵茶座”新浪官方微博,也可加入QQ群299935398参与讨论。



## 国家卫健委将开展 “体重管理年”活动



“2024年,我们将结合基本公共卫生服务重点人群管理等工作,进一步完善高血压、2型糖尿病等慢性病患者全生命周期健康管理。”在3月19日召开的新闻发布会上,国家卫生健康委基层司司长傅卫介绍,将开展为期3年的“体重管理年”活动,促进公众了解自身体重变化,主动调整饮食,加强运动和锻炼。(人民网/文 视觉中国/图)

## 读懂“写字机器人”热销背后的期盼

□吴志明



打开电脑软件页面,复制粘贴电子版文字内容,填入纸张长宽等数据,勾选想要的字体,写字机器人夹着笔的机械手臂便开始在纸上一笔一画迅速书写。短短几分钟,一页看起来十分自然的“手写稿”就完成了——据《半月谈》报道,近期,一款名为“写字机器人”的仿手写产品在电商平台上广受欢迎,吸引了不少基层工作者购买。笔者认为,“写字机器人”热销的背后,是基层工作人员对破除形式主义的期盼。

在“无纸化”办公日渐普及的今天,为何还有那么多人需要“写字”?仔细审视商家广告中“班主任”“公务员”等关键词不难发现,这主要出现在教育行业和基层单位。众所周知,不管是一线教师,还是基层单位工作人员,每年都要接受各种各样的考评。本来,正常的考评也无可厚非,可以提高考评人员的工作积极性和工作效率。但有些考评就比较另类,要求考评人员提供的材料必须手写,好像手写就等于认真,就等于用心对待。比如教案,尽管在教育行业无明确要求必须手写,但因为考评需

要,不少学校依然坚持这一传统,甚至要求达到规定字数、有二次修改的痕迹、用不同颜色的笔做批注等等;又如基层单位工作人员,学习心得、汇报材料、阶段总结等,很多都被要求要“手写”。老师和基层工作人员工作本就千头万绪,手写材料无疑加重了他们的工作负担。当任务太过繁重,有些人疲于应付,就盯上了“写字机器人”。

材料要求手写,初衷是想体现相关工作人员的重要性和严肃性,倒逼考评人员认真对待。可当考评人员纷纷求助“写字机器人”,结果必将适得其反,走向用心、认真的对立面。这种形式大于内容的手写材料,不仅消耗基层工作人员本就不充裕的时间和精力,而且助长形式主义的风气,是在用形式主义应对形式主义,进一步加剧了形式主义。对提高教育教学质量、提高基层工作质效等,并无任何裨益。

其实,一个人工作干得怎么样,不该过度用在形式去衡量,关键还是要看具体成效。就拿教案来说,它的目标是督促老师课前做好充分准备,理清教学思路,因此教案是手写还是电子版,不该成为考评的重点。相反地,电子教案可以提升工作效率,将教师的宝贵精力从手写的繁重劳动中解放出来,用于思考如何突出重点、难点

突破以及课堂多元互动模式的探索中。又比如基层普法,与其让村干部抄法律条文,还不如鼓励他们从村民熟悉的身边事入手,借用一些多媒体方式的身边事入手,借用一些多媒体方式的身边事入手,更能提升大家的理解度和接受度。

归根结底,写字机器人畅销,背后是基层工作人员对破除形式主义的期盼。要想根治这个问题,就要从根本上革除形式主义、官僚主义的思维,就要改革对教师、基层工作人员的管理与评价体系,改变思想观念,改进方式方法。只要是能够提升工作效率的做法,都值得被“看见”、被点赞,而无关材料是否“手写”。考评一个教师,不能只看一些表面指标,而要对其教育能力、教学质量、教学效果进行专业评价,看看他对学生成长起到多大作用。对于基层干部,要看他帮助老百姓切实解决了哪些问题,惠及了多少群众。总之,只有破除形式主义,找准考评切入点,用好考评工具,才能让老师和基层干部的双手从无意义的抄写中解放出来,把更多时间投入到为老百姓多办实事中,科技手段也才能用到最合适的地方。

