



话题榜

医院善待患者,也别忘了善待医生

■本报评论员 陈曦

在笔者看来,给谁留电话,不给谁留电话,还是应该掌握在医生的手中;院方没必要过分地“讨好”患者,而加大医生的工作和心理负担。

患者到医院看病,好不容易排上了专家号,就诊结束后,大多希望能要到医生的电话号码,方便遇到问题及时咨询。对此,有的医生会婉拒,有的则会告知微信或QQ号。而武汉科技大学附属天佑医院却主动在宣传册和宣传栏的显著位置,公布了该院全部31个临床科室主任的私人手机号,供患者随时拨打联系。据悉,这在武汉的医院中“独树一帜”,也引来不少的争议。

站在患者的角度看,就诊之外能受到良好的“售后服务”,对主治医生、就诊医院的信任值与好感度就会直线飙升,有助于增加战胜病魔的信心,有利于病情的缓解与身体的康复。可是,站在医生的角度看,“公布私人手机号码”可是一把“双刃剑”,好处在于可以加强医患沟通,及时跟踪、掌握老患者的病情,良性的互动更利于双方和谐关系的构建;而坏处则在于,可能不得不随时应对来自四面八方的患者求助,医生也没有三头六臂,也不会“分身术”,到头来忙得焦头烂额,压力山大。

可以说,天佑医院推出该措施的出

发点是好的,想要把医疗服务做到极致,甚至规定,患者或市民的来电必须接听,医院相关部门会不定期拨打电话抽查。但是,换言之,院方对自己的科室主任是不是太不“爱惜”了?主任平时上班本就忙碌异常,一大批专家号排队等着他坐诊,有时还得操刀上手术台、到病房查房,哪有那么多空接电话?不接电话,不回电话,还可能被投诉,这事儿是不是有点强人所难?好不容易下班有空歇歇,还被患者的连环Call所“绑架”,甚至半夜不得清闲,休息不好,如何能以饱满的热情投入到第二天紧张的工作中?再者说了,打电话的未必都是曾经就诊或在治疗期的患者,还有一些是想要获得免费医疗咨询服务的人,竟问些磕着碰着、头疼脑热的事儿,难道医生就只有耐心回答、温柔安慰的份儿?

院方公布科室主任电话的行为,虽然告知了当事人也得到了许可,从法律上讲可能不算是侵犯隐私权,但是也应看到,主任们同意公布电话,未必是出于真心,或是一种被迫的无奈。尽管

因接到了骚扰电话而疲惫不堪,被剥夺了部分的休息权,可毕竟端着的是医院的饭碗,主任们也只能忍着,继续为患者或市民提供24小时“待机”服务,可这又何尝不是一种“变相”的、只有付出没有回报的加班呢?长此以往,就是再有责任心、再有奉献精神的科室主任,恐怕也熬不住吧?如果有其他待遇也不错,甚至更好的医院向其伸出橄榄枝,估计一些人会选择跳槽,这对于天佑医院而言,又何尝不是医资上一大损失呢?

在笔者看来,给谁留电话,不给谁留电话,还是应该掌握在医生的手中;院方没必要过分地“讨好”患者,而加大医生的工作和心理负担。如果医生觉得该病人的病情需要随时关注和跟踪,可以主动告知办公或私人电话;如果医生觉得没必要,即便患者强烈要求,也有权拒绝。院方在善待患者的同时,也得善待自己的医生,公布电话号码的事儿,最好还是改改吧,公布QQ、微博等联系方式,是不是更好一些呢?至少不会影响到医生正常的工作和生活。

他议

近日,大连市一名老年妇女上公交车后只投了5角钱,因没有出示老年卡,被公交车司机要求投1元。这位老人称自己没有办证,但已经70多岁,坚持只投5角钱。视频中,司机大声对老年人说“你投的钱不够,没证就得投1块”,双方发生争吵。对此,大连市蓝星客运旅游汽车有限公司负责人回应,目前已对该公交司机作出停班处理,并配合相关部门调查。

买老年票必须要带老年卡吗?

④泰姆兹D:司机坚守原则也有错?

④潇洒curly:不办证就不算老年卡没毛病。

④凝神的凝:司机真冤,我姥爷八十多岁,前几天老年公交卡过期没审卡,主动投币的。

④EvenRen:没觉得公交司机做法有什么不对,老年人没办证就应该全额交钱呀。那学生没办学生卡,也投5毛,然后就说自己是学生只是没办证,社会秩序不全乱了?规则就是要具体到每一个人都应该去遵守的。

④南昌王朗:坚持制度吧,被开除;不坚持吧,又违反制度。咋办?

④经常不洗澡:在深圳地铁,见到老人一律放免费闸道过。也不查证,这又怎么说呢?公交也是一律不查证,肉眼判断是老人了,一律免费过。

④一直这个昵称:在中国很多人都是这样,事情发生在别人身上就都希望按规矩来,发生在自己身上就都希望有特殊待遇。

④被里挑灯看剑:那你们的证好使不?办不办不是一样吗?司机坚持原

则,坚守制度也不对,你公交公司改慈善机构,谁的钱也别收算了。

④Dwyane-Wade倒着读:没有规矩不成方圆。办老年卡就是为了避免这种公共产品的外部性发生。老人也是,办个卡多大点事,还坚持常年不办卡理直气壮?影响社会风气。切勿道德绑架规则。

④77金元宝:其实我觉得司机不应该停职吧!他是按照章程做事的,你可以说他死板固执,应该错在不应该跟老人吵架吧。(扈宏毅 整理)

浮世绘

应付

有的地方政府敷衍对付中央环保督察,表面整改得过且过;有的企业在监测设备和数据上做手脚,有的将环保设备开开停停“做样子”……

近来,生态环境部和地方环保部门在对长江经济带生态环境安全进行检查和执法时,屡屡发现一些地方政府和企业弄虚作假。“新华视点”记者连续数月在江苏、安徽、湖北、重庆等长江沿线采访,直击环保弄虚作假现场。

(新华社发 徐骏 作)

