

城市锐评

察言观社

尽快补齐家庭医生签约服务的短板

■钱立功

近日,国家卫健委等六部门联合印发《关于推进家庭医生签约服务高质量发展的指导意见》(以下简称《意见》)称,从2022年开始,各地在现有服务水平基础上,全人群和重点人群签约服务覆盖率每年提升1—3个百分点,到2035年,签约服务覆盖率达到75%以上,基本实现家庭全覆盖,重点人群签约服务覆盖率达到85%以上,满意度达到85%左右。

近年来,各地积极推进家庭医生签约服务,坚持医疗卫生工作重心下移、资源下沉,提高签约服务水平和覆盖面,促进基层首诊、分级诊疗,为群众提供综合、连续、协同的基本医疗卫生服务。

但通过探索实践,人们发现一些问题不容忽视。一是“不知有约”。由于缺乏有效宣传,有的居民对家庭医生了解不多,习惯于到医院就诊,导致签约率不高。二是“签而不约”。有些居民对家庭医生缺乏足够的信任,认为到医院就诊才放心。三是“签而难约”。由于全科医生人才紧缺,可签约家庭医生不足,有的家庭医生对口签约上百个家庭,出现家庭医生难约的现象。四是“怕被签约”。有的家庭医生由于签约的家庭太多,精力有限,加之劳动强度和薪酬待遇不符,不希望自己签约太多的家庭。

加快提升家庭医生签约服务水平,建立居民和家庭医生团队稳定的服务关系,对于化解群众看病难、构建和谐医患关系,以及做好新冠肺炎疫情防控工作具有重要的促进作用。此次出台的《意见》,对上述问题作出了明确回应和规范,对提升家庭医生的服务水平提供了制度保障。但仅从制度层面推进还远远不够,推进家庭医生签约服务高质量发展是一个系统工程,需要多方协力、多管齐下。

首先,要加强政策宣传。让群众知晓家庭医生能够对日常保健、常见病、多发病、慢性病进行健康指导和诊治,还能提供健康管理等一体化服务,消除群众对家庭医生的认知误区,增强群众主动签约的意愿。

其次,要加强家庭医生队伍建设。目前,我国全科医生缺口较大。从长远来说,要解决家庭医生数量不足的问题,必须建立健全全科医生培养制度,深化院校全科医学教育改革,加强全科医学学科建设,完善全科医生继续教育制度。从眼前来说,可采取多种方式进行有效补充,可吸收乡村医生、返聘退休临床医师作为家庭医生,扩大家庭医生队伍;引导社会力量开办医疗卫生机构开展签约服务等,满足居民个性化、多元化健康需求;注重业务培训,优化家庭医生的临床诊疗服务能力和全科理念、知识、技能培训体系,提高家庭医生服务水平。

此外,还要加大财政投入,建立健全家庭医生薪酬、考核、评价的监督激励机制,积极宣扬典型,让家庭医生明确自己所承担的社会责任,充分调动家庭医生的主动性与积极性。

为让家庭医生当好百姓“健康守门人”,尽快补齐家庭医生签约服务的短板势在必行。

谨防“不见面治理”演变成脱离群众

■潘铎印

近日,《半月谈》报道,信息化时代,各地普遍运用新技术、新手段、新应用,创新群众工作方式方法。这些新治理方式提高了效率、便捷了群众。然而记者调研发现,一些地方的干部却由此衍生出脱离群众的新苗头:有的基层干部不善、不愿、不屑与群众面对面打交道,安排工作习惯微信吼吼,处理事情经常电话问问,了解情况依赖表上看看。这种不良风气被一些干部自嘲为“不见面治理”。

“数据多跑路,群众少跑腿”,这是适应信息化时代特征的工作方式和治理方式,旨在提高办事效率、便捷办事群众。此举却让一些干部滋生出不敢、不愿和不愿与群众见面的心理。人们担心这种电话里问事、网络上办公的“不见面治理”模式,长此以往会衍生出新的脱离群众现象。

脚下沾有多少泥土,心中就沉淀多少真情。深入群众、深入基层一线发现问题、打捞问题、收集问题,是开展“我为群众办实事”实践活动的前提条件。当前,有的干部患有“群众感情缺失症”,不

愿下基层;有的患有“群众工作恐慌症”,不敢下基层;有的患有“调研虚浮症”,不会下基层。凡此种种,都是没有清楚意识到干部要当“老百姓的公仆”,没有深刻领悟到只有深入群众、心系群众,才能读懂群众、赢得群众。

“不见面治理”看似小事,实则透露出了一些干部脱离群众的苗头,其潜在的危害不可小视。

党员干部特别是领导干部要做到“一切为了群众,一切依靠群众,从群众中来,到群众中去”,以实际行动为群众办实事,以为群众办实事纠治形式主义。要甘当“小学生”,拜群众为师,注重贴近群众,和群众“坐一条板凳”,更好地了解群众需求、掌握基层实际,主动融入群众,广泛汲取群众智慧,踏实做好让老百姓看得见、摸得着、得实惠的实事,用实绩赢得群众认可。

要谨防“不见面治理”演变成脱离群众的危险。我们党的一个重要政治优势就是密切联系群众、依靠群众,脱离群众是危险的。党员干部要深刻认识到,充分发挥网络作用,设计收集群众诉求信息的网络渠道,群众点点鼠标、敲敲键

盘,打个电话、发个微信信息,就可以发表建议、咨询问题、寻求帮助、进行投诉。但利用好网络资源只是第一步,互联网信息时代,既要加强“键对键”,充分发挥网络作用,又要搞好“面对面”,毕竟还有很多群众不会运用智能工具,不会上网。更重要的是,深入现场调查研究,当面了解情况、分析问题,依然是基层必不可少的重要工作方式。

知屋漏者在宇下,知政失者在草野。察民情、访民意是为群众做好事实事的关键一步。党员干部要把调查研究作为基本功,深入基层、深入群众、深入实际。调查研究得越深,对民情就了解得越细,制定的政策措施就越具体越实在。党员干部要经常下基层,扑下身子、沉下心来,倾听群众所想所急所盼,了解和掌握真实情况,从群众切身利益出发谋划工作,更好回应人民群众对美好生活日益增长的需求和期盼。

事实证明,做好群众工作,既要充分用好现代科技手段,增强工作的科学化、规范化、透明化,又不能忽视老办法、土办法,让面对面的交流沟通真正拉近干部群众的距离。

雾里看花

“购车时厂家宣传续航里程是420公里,销售说最少也能开到350公里,但实际最多只能开到300公里。”2020年购买了一台新能源汽车的北京陈女士说,冬季的时候这个问题尤为明显,也就开200多公里,几乎是打了“五折”。

“新华视点”记者调查发现,不少新能源汽车厂商都打出了“超长续航”的广告,但消费者购车后发现续航里程往往会缩水,有的只有标称里程的一半,关于纯电新能源汽车续航里程打折问题的投诉早已屡见不鲜。

新华社发 商海春作



微言微语

网络筹款平台“默认”额外收费,怎能遮遮掩掩

背景:

近期有多名网友爆料称,自己在某网络众筹平台上捐款,却被收取3元费用,甚至捐款1元也被收取3元。据了解,用户在付款时,平台会默认勾选额外付费选项,取消勾选则可以避免扣费,但若不仔细看、认真研究,很多人不会注意。网友把这一费用理解为平台收取的“服务费”。有网友表示:“我虽然捐得不多,但我希望捐多捐少都能全部用于患者。我理解平台运营需要成本,但能否告知捐款人?能否告知抽成的具体比例和金额?”

■韩欣:目前,我国现行法律并未禁

止筹款平台收费,但在保障捐款人知情权方面,一些平台的做法有所欠缺。相关部门不妨在公示制度上,本着公平、诚信、合法的原则,依照具体服务内容和市场机制确定标准。确保行业在监管和规则下,为更多家庭带去温暖。平台要主动挑大梁,积极受理相关投诉,除不断更新服务内容外,还要做好筹款审核工作,给捐款者喂下一粒“定心丸”。

■张以勋:从各方评论看,大部分人能够理解和接受网络筹款平台收费。关键是,应该向谁收费?什么样的收费标准是合理的?此外,平台能否持续提升服务水平,确保求助信息的真实性,让真正需要帮助的人得到帮助,也是大家关心的。

■光明网:网络筹款平台是商业平台,但其具有的公益属性决定了它的底色,平台盈利和公益的边界决不能模糊。互联网公益如今已成为人们参与社会公益慈善事业的主要方式之一,有效探索出一套合理的商业模式,平衡利益、公益之间的天平,对平台和行业来说始终是道难题。

■《工人日报》:用户在意的并非几元小钱,而是相关平台偷偷摸摸的小动作伤害了互助诚信的基石。长远来看,这显然不利于这种救助模式和相关平台企业的健康发展。尊重消费者和市场秩序,共同夯实社会诚信基础,要从清清白白赚每一分钱做起,从尊重用户的每一项权益做起。