

城市锐评



察言观社

让陪诊服务行业
在法治框架下规范发展

“环境医院联合体”式创新助企绿色发展

■唐山客

地处胶东半岛的山东自贸试验区烟台片区,有3600多家工业企业,是全国重要的制造业基地。往昔,这里的环保工作承受着很大压力。如今,“环境医院联合体”的诞生,让环保专业人才短缺、环境治理设施不完善、环境管理不规范等问题迎刃而解。

笔者了解到,山东自贸试验区烟台片区的“环境医院联合体”是一家由生态环境产业公司牵头环境检测机构、行业龙头企业、“单打冠军”企业等联合组建,为环境治病或防病的“专科医院”。该“医院”由环保专家当“医生”,环保设备为“药品”,向看病的“病人”也即存有环保隐患的排污企业,提供环境“体检”“看病”“治病”“保健”等一体化综合服务。

环境问题多种多样,有些环境问题具有隐蔽性、复杂性、疑难性、历史性,而企业自行“诊病治病”的能力参差不齐。一些企业受环保专业人才不足、环境治理设施不完善以及环境治理理念落后、经验欠缺、视野偏窄等因素所限,

看不出毛病在哪,无法给出对症的药方,自己解决不了问题。“环境医院联合体”拥有专业的本土环境医疗队伍和外援力量、丰富的诊疗经验以及健全的诊疗机制,设置了“门诊部”“专科分诊中心”“专家诊疗中心”“绿色金融中心”四个模块,开展环境咨询、水污染防治、大气污染防治、固体废物处理处置、土壤及地下水修复、环境检测六项专科分诊服务,区分普通、复杂、疑难三类问题,导入不同的诊治流程——简单问题由“门诊部”提供治理服务,复杂问题根据六大环保领域类型由所属领域的环保龙头企业提供治理服务,而疑难问题由顶尖环保专家团队定制方案,提供一对一治理服务。“环境医院联合体”站在第三方立场,在专业性、技术性的基础上又叠加了客观性、公正性,所开出的药方更科学、更合理、更有效,更符合社会日益增长的生态环境保护需要。

“环境医院联合体”推出的“专家把脉问诊、对症开出药方、企业照方抓药、政府监督实施”一站式环保问题治理服务新模式,形成了“防未病、治已病”的环保治理闭环,契合了企业的环保治理

需求,打通了企业环保治理的堵点、难点、痛点,也优化了政府的环保监管效能。由专家“把脉开方”,企业可以少走弯路、错路,提升环保治理的精准度,提升污染物处置效率,降低环保治理的成本。由政府介入监督企业“抓药治病”,可对企业的环保治理形成倒逼、制约,可通过前端治理及时控制污染行为,减少污染物排放,从而减轻后端治理的压力。比之事后问责式监管治理,政府参与前端治理的难度和成本更低,综合效果也更好。

山东自贸试验区烟台片区“环境医院联合体”已逐渐得到企业的认可,目前已为省内外百余家企业解决环境问题800余项,企业降本增效成果显著。“环境医院联合体”用“疗效”证明了价值,也充分体现了这一环境治理创新思维的科学性、合理性、可行性。为环境“治病”需要更多“环境医院”“环境医生”“环境药方”。各地都该学一学山东自贸试验区烟台片区创建“环境医院联合体”的经验,让更多企业享受到专业的环境问题诊疗服务,把环保治理推入法治化、专业化、智能化轨道。

■潘铎印

“花钱找人陪我看病”已经成了不少人的刚需,当前,陪诊师职业在各大城市悄然兴起。武汉一名90后陪诊师在社交平台上自曝,自己主要负责代办以及陪同就诊,每日收入在600元至800元,平均每月收入1.8万元到2.5万元。

近年来,随着社会老龄化进程加快,“陪诊师”作为一种新型职业,在各地广泛出现。他们陪同患者前往医院就诊,担任就医向导,提供排队挂号、缴费、检查、取报告、取药、陪伴交流以及交通、就餐等服务,受到越来越多人的青睐,市场上还出现了专门提供陪诊服务的网络平台。据不完全统计,电商平台上提供陪诊服务的店铺超过500家,生意好的店铺月销达上千单。

新的需求催生新的职业。相较于众多医院一对多的导医服务,陪诊师能够一对一满足患者需求,完善诊前和诊后服务,节省看病时间、降低就医成本、提高就医体验。

市场有需求,消费者有需要,陪诊师的兴起有其合理性。但现行法律法规尚无针对陪诊服务的专门规定,实践中也没有形成成熟的行业惯例,在患者和陪诊师不签订书面合同或仅订立格式合同的情况下,患者、陪诊师之间权利义务划分并不明确。比如,患者在就诊过程中权益受到损害,很可能难以分辨是医院诊疗失误还是陪诊师传达失误。又如,在接受陪诊服务时,患者需将身份证件、就诊信息、联系方式、住址等个人信息告知服务提供者,面临信息泄露风险。此外,目前的陪诊收费和服务质量缺乏相应标准,一旦出现纠纷,难以判断是非。上述问题都需要得到及时解决。

作为一个关乎健康安全的新兴行业,要想让人们放心、安心获得陪诊服务,必然需要相应的法律制度规范,必须要让陪诊服务行业在法治框架下规范发展。相关部门应制定相关法律法规制度,出台陪诊服务行业细则,规范其准入门槛、服务内容、收费标准等,让其走向合法化、规范化和标准化,促进行业健康有序发展。提供服务的人员需要经过专门机构的筛选和审核,以专业性保障陪诊行业有序发展,以及患者的生命权、健康权、隐私权等关键权益。当陪诊行业被纳入法治化轨道,消费者才会托付更多的理解与信任,供求双方才能实现有机衔接和良性互动。

陪诊师不只是一份简单的工作,而是一份充满阳光与温情的职业。陪诊师作为患者的“临时家人”,只有取得患者及其家属的信任,才能进一步提供周到服务。对此,陪诊师要加强自我修养,提高整体素质和服务患者的能力,加强行业自律,接受有关部门依法依规监管,让患者安心、放心、省心,从而真正成为患者家庭的健康管家。

套路满满

眼下正值暑假,夏令营市场火爆。不少家长为孩子亲近自然、增长见识、增进交流,积极报名参加各种主题夏令营。动辄数千上万元的夏令营产品不愁销路,有的甚至“上线即秒光”。

夏令营市场规模迅速扩大,既丰富了学生的暑期生活,也成为素质教育的重要平台。但与此同时,一些夏令营被消费者吐槽为“排队营”“坑娃营”,消费体验不佳,市场亟待规范。

中新社发 朱慧卿作



微言微语

“办不成事”反映窗口,该办成什么样

背景:

近期,有媒体调查发现,在为群众服务方面,个别地方仍然存在消极应付、推诿扯皮等问题。门好进了,脸好看了,可有的事情依然难办。为了兜底解决问题,一些地方创造性地设立了“办不成事”反映窗口,重点解决“疑难杂症”,收获不少好评。然而,“办不成事”反映窗口不是万能钥匙,不能成为普通咨询窗口,甚至沦为摆设,也不能让群众都挤到“办不成事”反映窗口去办事。

④王彬:“办不成事”反映窗口的本质是通过逆向思维“想群众之所想、急群众之所急”,为群众和企业办成事。

“办不成事”反映窗口收获好评的同时,也难掩一些现实存在的共性问题。换句话说,相比于“办成事”,搞明白“事为何办不成”,后者更重要。

④茅冠隽:把“办不成”的事兜底办成,只是“办不成事”反映窗口的第一层追求。设立这一窗口,要跳出“就事论事”,研究“事为何办不成”。企业群众办事方不方便,最终还是取决于具体业务部门的服务水平如何。要避免“兜底”窗口变成首选窗口、“特殊”手段变成常规手段,通过不断倒逼常规窗口转变服务作风,提升服务效率,让“办不成事”反映窗口最终“闲”下来。归根到底,推广“办不成事”反映窗口是手段,

是特事特办、急事急办的权宜之计,最终让企业群众“办成事”才是目的。

④北京日报:设置“办不成事”反映窗口本是好事,但把好事真正办好,关键还需相关部门透过这一形式,真正扛起自身的职责使命。一方面,可以将“办不成事”反映窗口作为政务服务质量的“晴雨表”,从办事群众的急难愁盼里,反思哪些问题总是“不好办”“办不成”,常规办事流程是不是存在有待完善之处?另一方面,不妨将“办不成事”反映窗口作为提高治理水平的一个有力抓手。手握办事群众提供的大数据,及时总结现象背后的共性问题,力争由此完善制度、形成机制。