

用规则透明化解就诊“预约与报到之争”

童方萍

“明明是我先来的，凭什么后来的能插到我前头？”“虽然他预约的号在前头，可是他迟到了！再插队就不合理。”近日，关于就诊时“预约优先还是报到优先”的话题在网上引发热议。对于看诊顺序，各家医院做法不一，部分医院通过精细化的技术手段，尝试在两种就诊顺序当中寻求平衡（8月10日《北京晚报》）。

就诊时“预约优先还是报到优先”，看似简单的二选一，实则暴露了当前部分医院在门诊管理上的痛点。事实上，无论是“预约优先”还是“报到优先”，都难以做到让所有人满意。面对这道众口难调的选择题，规则透明才是化解之

策。

“预约优先”的初衷是好的，旨在通过分时段就诊引导患者错峰就医，兑现守约者的时间承诺。然而，现实中总有患者因各种原因迟到，若一味死守“预约优先”，不仅让早到者寒心，还会导致诊室资源闲置，甚至催生“想快点看上病，就故意晚点去”的畸形经验。“报到优先”看似公平，强调医疗资源的高效利用，但同样会打击按时预约者的积极性，让分时段预约制度形同虚设。

两种模式各有道理，为何还会引发矛盾？核心症结在于“规则不透明”与“执行不统一”。很多时候，患者并非对规则本身有意见，而是对“被蒙在鼓里”感到愤怒。当患者看到别人“插队”时，第一反应

往往是对方搞特殊或医院管理混乱。如果医院能提前将叫号逻辑讲清楚，就能大幅减少现场的质疑声。

令人欣慰的是，已有部分医院通过精细化手段，在两种模式间找到了平衡。例如，有的医院实行“迟到阶梯顺延制”，迟到30分钟内视为按时，超过30分钟则每迟到15分钟顺延5个号；有的医院采用“号段报到制”，将半小时划分为一个号段，患者在对应时段内按报到先后生成序号，早到或迟到者都会被重新排入相应位置；还有的医院实行“接诊锁定机制”，医生看1位患者时，系统自动锁定已报到的前3位小号患者，防止后来者随意插队。

这些探索证明，化解排队矛盾的关键，不在于死磕某一种“绝对

公平”的模式，而在于建立一套兼顾各方利益的精细化规则，并将其彻底公开。一方面，全院规则应当统一，避免不同科室标准不一导致患者困惑；另一方面，规则必须公示，所有的迟到处置、就诊排序逻辑，都应在挂号提示、候诊区大屏幕等显眼位置明确告知。当患者对排队规则一目了然时，即使自己因为迟到被顺延，也能心平气和地接受。

医院排队问题考验的是公共服务的治理智慧。预约制本应是便民桥，不能在执行中变成“懒政”的挡箭牌。管理者应当坚持以人为本，因地制宜地优化流程设计，用透明的规则换取患者的理解，用精细的管理提升就医体验，破解“预约与报到之争”。



漫画角 天价手机壳

王怀申 绘

防台最紧要的是“防怠”

罗浩声

沿海地区，台风频发，“十防九空”是常态。不少台风在临近之际转向、减弱，最终并未造成预料中的影响和危害。但“防而无险”，不等于白忙活。防台应急响应，事关人民群众生命财产安全，容不得半分侥幸松懈。防台风，首先要防的，便是各类“怠”的风险。

“可先而不备，谓之怠”。防台，思想上的懈怠，是要防范的第一道关卡。特别是在经历多次台风后，部分干部群众容易产生错觉，认为很多台风来势汹汹，最后不过是“虚惊一场”。于是思想松弦，把预案停留在纸上，把警示当成耳边风。须知“十防九空”的背后，恰恰是一次次周密防御换来的平安。“宁可备而

不来，不可来而不备”，不是一句口号。台风路径变幻莫测，稍有疏忽，就可能把“有惊无险”演变为“有险无防”。思想防线一旦失守，再完备的制度预案，也难以发挥作用。

防台，也要警惕行动上的慢怠。思想警觉，行动不能脱节。行动松懈，必然导致整体工作滞后。比如，防台响应指令虽已下达，但落实环节打折扣，风险排查流于形式，隐患整改敷衍了事，人员避险拖拖拉拉，物资装备前置不力等，这些是要不得的。台风不会等人，风雨来袭往往就在瞬息之间。慢一分部署，就多一分风险；晚一步转移，就多一分隐患。防台，讲究关口前移，预警就是命令，响应就是行动，容不得等待观望、按部就班，更不能等险情出现才仓促补救。

防台，还要克服心理上的倦怠。台风季，周期长，一轮轮预警，一次次会商，一场场应对，连续多轮防御，长时间高强度值守，极易滋生疲惫和厌战情绪。但灾害面前，没有“疲劳期”，也没有“过渡期”，倦怠心理往往会麻痹判断力，造成对风险研判不到位，对细节管控不到位。越是多轮防御过后，越要绷紧神经，克服厌战心态，守住每一处风险关口。

台风防御，拼的是预案，防的是体系，考验的是人的状态。破除懈怠、慢怠、倦怠，拧紧思想“总开关”，抓实行动“硬举措”，消解心理“疲惫感”，把每一次预警当作实战，把每一项措施落到实处，以万全准备应对万一可能，才能真正守护好人民群众的平安。

对大自然须始终心怀敬畏

文 川

我们刚经历了一个非常周末。今年第13号台风“白海豚”，带着庞大身躯，气势汹汹，长途奔袭，于9日傍晚登陆浙江沿海。所到之处，风雨如磐，一些地方沦为泽国，让人们再次见识到了大自然的强大和无情。好在人们准备充分，应对有度，很好地经受住了考验，防御台风取得了初步胜利。

对于此次台风来袭，各地给予了高度重视。早在台风生成之初，气象部门就在第一时间发布了消息，并密切跟踪变化情况，对有可能造成的影响发出预警。各地也是闻风而动，全面动员，精心部署，严阵以待。

随着台风临近，防范措施不断升级：应急响应等级从Ⅳ级到

Ⅲ级、Ⅱ级，直至Ⅰ级；从物资准备到值班值守，从设施加固到人员转移，围绕着“不死人、少伤人、少损失”的目标，一切紧张忙碌、有条不紊地展开。

航班取消、公交停开、地铁停运，倡导人们无必要不外出……很多措施前所未有。好在广大市民极大地理解并配合，在做好自我防范的同时，以实际行动支持各项防台举措。上下同心，众志成城，成为此次防台取得初步胜利的重要保证。

如何面对台风这样的自然灾害？人们的认识在不断深化。从过去的立足“抗”，到现在的立足“防”，是理念上的重大变化。这不是无所作为、被动挨打，更不是“认怂”和“认输”，而是体现了一种理性和智慧，彰显的是对大自然的敬畏。

由于对大自然缺乏了解和缺少敬畏之心，人类一度自视甚高，盲目相信“人定胜天”，结果屡屡遭受大自然的惩罚。事实一再证明，与大自然相比，人是多么渺小和脆弱。

一次又一次的经验教训启示人们：面对大自然，应始终心存敬畏；面对不期而遇的自然灾害，唯有立足防范、避其锋芒、科学应对，才是正确选择。

大自然的奥秘，人们还在不断探索之中，对于各种各样的自然现象和自然灾害，事先很难做出完全准确的预测和判断。

在此情况下，把有可能带来的影响估计得严重一些，把防范和应对措施考虑得充分一些，切不可盲目乐观，或心存侥幸、麻痹大意。只有这样，才能更好地应对大自然各种各样的考验，保护好自己和我们生活的家园。

在宁波
看见文明中国
NINGBO


生活垃圾分类
MSW CLASSIFICATION

垃圾分类 宁波更美



宁波市文明办 宁波市住房和城乡建设局