

“先到先诊”还是“预约优先” 医院叫号规则如何找到最优解?

阅读提示

在门诊候诊时，“先到反后诊”现象被不少人吐槽。为提升就医体验，浙江宁波探索统一门诊叫号规则，在综合考量患者、医生、医院等多方利益的情况下，引入“迟到规则”，寻求最大限度的公平。



“请呼吸科门诊32号张筱婷(化名)到3诊室就诊。”1月底,在北京工作的张筱婷历经两个多小时的等待,终于走进医生诊室。“早上8点多我就来了,但由于号码靠后,一直被后到但号码靠前的人‘插队’。”张筱婷不解地说:“明明我先到,为何后到的却先看?”

类似张筱婷的困惑并不少见,在门诊候诊时,“先到反后诊”现象被不少人吐槽。为提升就医体验,有的地方探索统一门诊叫号规则,用迟到阶梯顺延制、复诊公平插队法等创新举措,让“先到先诊”与“预约优先”的矛盾得到缓解。

“预约优先”规则引不满

张筱婷告诉记者,为了不耽误工作,她在医生开诊后不久便来到医院报到。起初她还庆幸自己来得早,因为屏幕显示,她的前面只有两位患者。本以为很快就能看上病,但渐渐地,张筱婷发现自己的号码不断“被插队”,甚至一度被挤出屏幕。

“明明自己先到,为何总被后来者抢先?”张筱婷询问分诊台护士。对方表示,先到的不一定能先看,报到后,预约号码越小,排队越靠前。

张筱婷这才明白,由于一周前挂号时只剩下当天11时左右的号源,她的预约号码较大,所以尽管报到顺序靠前,但只要后来者比她的预约号码小,就能排在她前面。

近期,记者在北京7家医院走访发现,除了1家医院采用传统人工叫号方式外,其余均采用电子显示屏叫号。而使用电子显示屏叫号的6家医院,均按已签到成功患者的挂号序号从小到大进行叫

号,序列号越靠前,越早被叫到。

在社交平台,不少人利用医院这一叫号规则传授“快速就诊”经验:“如果挂了XX医院的号,想要快速看病,就一定要迟到,如果早到了就只能干等着……”还有网友基于自身经验表示,挂的号靠前,报到后一般很快就能看上,所以选择预约时段时,应当尽量往早选,报到时间可以尽量靠后,减少等待时间。

有医院实行“迟到机制”

北京某三甲医院分诊护士告诉记者,医院之所以划分预约时间,是为了让患者不在某一时间段大量涌入,尽量平均每位患者的就诊时间,保证良好的医院秩序、卫生环境以及就诊者的就医体验。但在实际操作中,就诊者未按预约时段报到的情况确实较为普遍。

“其实对我来说最佳时间肯定是早上第一波,但预约时间不是我能定的,抢号时只能哪个时段有号就抢哪个。”因此,张筱婷认为,门诊应该先到先看,最大限度地节省患者的时间,这也是对晚到“小号患者”应有的“惩罚”。

在记者走访的7家医院中,有3家医院针对未在预约时间内报到的患者引入了“迟到机制”,其中一家医院由医生自主叫号,直接根据患者报到顺序及首复诊状况进行,并不将预约时间作为参考;而在另外两家医院,若就诊者迟于预约时间报到,将排在当前所有已报到患者的末位。

宁波探索在全市统一门诊叫号规则

记者了解到,2024年7月底,宁波市医院门诊

管理质量控制中心就各医院门诊患者就医叫号规则作出进一步规范,这也是国内较早在全市范围内统一门诊叫号规则的一次探索。这份规范创新性提出了“迟到规则”,并对“迟到”的定义、复诊规则、优先规则做了十分具体的规定。

规范明确,患者在预约时间后30分钟内取号视为按时取号,超过30分钟后每迟到15分钟在预约号基础上推迟5个号。也就是说,如果就诊者迟到时间在30~45分钟内,则推迟5个号;如果迟到时间在45~60分钟内,则推迟10个号,以此类推。

“经过多方调研论证、广泛征询意见,我们在制定‘迟到规则’时,参考了较为成熟的停车场收费规则。”宁波市医院门诊管理质量控制中心常务副主任谢浩芬在接受《工人日报》记者采访时表示,引入“迟到规则”并非为了惩罚迟到的就诊者,而是综合考量患者、医生、医院等多方利益,寻求最大限度的公平,让每位患者都能舒心就诊、少等一会儿、少跑一次。

同时,70岁以上老人、军人、残障人士、计生家庭等优先群体在预约号基础上优先5个号。

“规范实施以来,因门诊叫号产生的投诉和纠纷明显减少。”谢浩芬表示,统一门诊叫号规则的规范实施半年多来,全市医院因门诊叫号产生的投诉大大降低,群众就医体验得到进一步提升。下一步,该市还将根据规范的实施情况在复诊规则等方面进行综合调整,从多方需求中寻求共识。

来源:工人日报

国家奖助学金政策,新学期有啥新变化?

各地高校陆续开学,一些学生和家长们关心,新学期奖助学金政策有哪些新变化?与此同时,其他学段的奖助学金是否调整,将惠及哪类申请者?对此,教育部财务司相关负责人接受了记者采访。

问:研究生培养规模扩大,奖学金支持力度会相应加大吗?

答:近年来,随着社会经济水平提高和研究生在校人数的增长,部分地方和学校反映,涉及研究生的国家奖助学金奖励名额应相应增加,标准应适当提高。

——提标准。2025年起,提高中央高校研究生学业奖学金中央财政支持标准。其中,硕士生由每年8000元提高到1万元,博士生由每年1万元提高到1.2万元。今年春季学期开始,这一调整将在中央高校落地。

——增名额。研究生国家奖助学金奖励名额,由每年4.5万名增加到9万名。其中,硕士生由3.5万名增加到7万名,博士生由1万名增加到2万名。这一调整,从2024年秋季学期就开始执行了。

问:涉及研究生的政策调整,有什么考虑?发给谁、怎么发、发多少,有哪些导向?

答:教育、科技、人才是中国式现代化的基础性、战略性支撑。此次政策调整,通过更大力度奖

优、覆盖更多学生群体,激励广大学生勤奋学习、潜心科研,更加有效地促进拔尖创新人才、急需紧缺人才培养。

——奖优有据。中央高校根据研究生学业成绩、科研成果、社会服务等因素,确定研究生学业奖学金的覆盖面、等级、奖励标准,可分档设定奖励标准。与此同时,根据实际情况动态调整,最高不超过硕士生每年2万元、博士生每年3万元。

——服务战略。中央高校研究生学业奖学金名额分配,应向基础学科和国家急需的学科、专业和方向倾斜,向拔尖创新人才、急需紧缺人才倾斜,向学术型研究生倾斜。各地可根据本次调整精神并结合实际,完善地方财政对所属高校研究生学业奖学金的支持政策。

问:除了研究生,新学期还有哪些群体的奖助学金发生变化?

答:从满足民生需求的考虑出发,根据通知,今年春季学期起,提高普通高中国家助学金资助标准,扩大中等职业学校国家助学金覆盖面。

——普通高中国家助学金平均资助标准,将由每生每年2000元提高到2300元。具体标准由各地结合实际在1200—3500元范围内确定,可以分为2—3档。

——中等职业学校(含技工院校)国家助学金,除了与普通高中一样,平均资助标准由每生每年2000元提高到2300元,还扩大了覆盖面。在原先全日制学历教育正式学籍一、二年级在校涉农专业学生和非涉农专业家庭经济困难学生的基础上,将三年级纳入资助范围。

——同时,六盘山区等11个原连片特困地区和西藏、四省涉藏州县、新疆南疆四地州中等职业学校三年级农村学生(不含县城),全部纳入国家助学金资助范围。

这些调整更加贴合学生、学校实际需求,将进一步缓解家庭经济困难学生的经济压力,保障他们顺利入学、安心求学,激励他们学有所成、全面发展。

问:新学期,如何推动相关政策落实落地?

答:一方面,财政、教育、人力资源社会保障三部将督促各地统筹安排资金,及时下达预算,对资金使用和政策执行情况进行监督管理。

另一方面,加强培训指导。三部将面向各地各校广泛开展业务培训,拓宽政策培训渠道,详细解读政策内容,确保政策执行规范到位,不断提高奖优助困的精准性,更加有效地促进教育公平,让好政策及时惠及广大学生。
来源:人民日报