



## Z 说体验·看变化

中国特色社会主义进入新时代，我国社会主要矛盾已经转化为人民日益增长的美好生活需要和不平衡不充分的发展之间的矛盾。进入新时代以来，围绕“美好生活”的奋斗目标，各项改革举措稳步推进，老百姓的生活正于细碎间发生悄无声息的变化。

自本期始，民生·民意版特别开设“说体验·看变化”专栏，邀约全国政协委员和界别群众一起“说说自己的真实体验、看看生活中真实发生的变化”，本期聚焦老百姓的就医新变化。

——编者

## Z 民意直说

本报讯（记者 杨岚 贺春兰）近期，全国各地出现燃气费多计多收、水价上涨等基本生活费用涨价问题，引发广泛关注与讨论。国家统计局相关负责人回应，从4月份价格看，水、燃气、火车票和电价环比合计影响CPI上涨不到0.01个百分点。

如何尊重维护消费者权益、呵护民生福祉？中国消费者协会有关负责人表示，公用事业价格要调得合理，涨得明白，切实把消费者权益放在心上。

中国消费者协会指出，我国实行价格听证制度，是尊重消费者权益、呵护民生福祉的务实举措，更是全过程人民民主的生动实践。水电气暖等重要公用事业牵系民生，其价格制定关乎百姓切身利益。根据相关法律法规和政策要求，涉及关系群众切身利益的公用事业价格制定应当举行价格听证，广泛听取各方群众代表的意见，特别是广大消费者的意见。

中国消费者协会强调，水价上涨等事关公用事业领域消费者权益保护，相关部门和地方应遵守消费者权益保护法、价格法等法律法规，广泛调查研究，全面掌握信息，综合考虑社会平均成本、市场供需状况、社会承受能力、经济发展要求等因素，充分论证公用事业价格调整的必要性，周密考量调整方案的可行性，提高公用事业价格制定的科学性，不断提升社会治理能力。

中国消费者协会还建议相关部门和地方综合运用媒体广泛宣传，适时公布公用事业发展状况，依法公开公用事业价格调整动向，以通俗易懂的方式解读公用事业价格构成、调整理由、定价机制、决策依据，提高公用事业价格调整宣传触达率，帮消费者算好水电气暖账，做到计量精准，让消费者明白明白白消费，实实在在享受公用事业带来的福祉。

决策程序也当合法规范。“我国《重大行政决策程序暂行条例》《政府制定价格行为规则》明确了政府定价等关系国计民生的重大事项决策程序。相关部门和地方应依法定权限，就公用事业价格制定，完整充分履行价格调查、成本监审、听取社会意见、合法性审查等各项程序，严格遵守各项程序具体要求，依法公开社会公示、公众听证等环节过程，公平兼顾各方利益尤其是对低收入群体的兜底保障，以程序合法规范保证决策效果。”

中国消费者协会呼吁有关部门和地方支持和保障各地消协组织在公用事业定价等社会治理事项中的参与权、发言权；按照相关规定要求，在涉及消费者合法权益保护重大问题时主动听取消协组织及消费者代表意见，依法反馈建议采纳情况，切实把消费者权益放在心上。

中国消费者协会发声：

公用事业价格要调得合理 涨得明白

## 民生扫描

## “互联网+”助力老百姓便捷就医

本报融媒体记者 杨岚

“看病的这12年，我切切实实感受到了就医的变化，这也让我十分获益。”说起看病的那些事，伍岳一家人感触颇深。

今年61岁的伍岳12年前因肝硬化突然吐血被紧急送入医院。幸运的是，医院第二天便找到了与伍岳匹配的肝源，并为他顺利进行了肝脏移植手术。然而肝移植患者需要终身服用免疫抑制剂以防止排斥反应，在病情稳定后每月仍然至少去一次医院，这也使伍岳开始了终身就医之路。

谈起这些年的就医经历，伍岳看着头发已花白的妻子满眼愧疚，“以前去医院，都是我爱人早上5:00坐最早一班公交车到医院排队挂号，等快到了，我再去医院。这么折腾下来一天也就过去了，家属劳累，我们这些患者也十分疲惫。”

“后来我们发现手机上可以直接挂号了，还可以选定就诊时间段，预约门诊号，从到达医院至门诊拿药两三个小时就能结束了。方便多了。”让伍岳更为欣喜的是，如今自己长期就诊的天坛医院从去年11月开始，无须再到自助机或窗口取号、缴费，在手机上就可以实现医保实时支付、就诊报到和部分检验检查的预约和

改约等，如果没有特殊需求，无须再到窗口或自助机进行操作。这也是北京第一家小程序实现医保实时结算的医院。

据了解，为解决北京市参保群众就医时缴费排队等待等问题，提高就医服务水平，北京政务服务“京通”小程序健康服务平台功能持续升级。截至2024年1月，北京市110家三级医院全部实现医保移动支付、检验检查报告在线查询、医疗影像在线查询等功能。该平台还新增了疫苗接种功能。同时，22家市属医院上线了医疗收费电子票据。除此之外，已有47家定点医院自有应用（App或小程序）已上线医保移动支付服务。

清华大学长庚医院便是首批支持门诊缴费医保移动支付的医院之一。清华大学附属北京清华长庚医院主任医师陈虹介绍，为了提升老百姓看病就医体验，北京清华长庚医院加速智慧医院建设。患者可通过医院官方App实时查询门诊排队序列，手机端可推送下一位就诊提醒，当患者同时预约多科室就诊或检查时，可有效帮助患者合理安排就诊时间。此外，医院与清华大学工业工程系合作，根据患者办

理业务的历史数据，进行科学化潮汐式人力配置，在患者柜台等候高峰到来前提前干预，高峰时设置组长统筹指挥现场叫号，保证叫号效率。

面对取药排队难问题，陈虹介绍，医院门诊药房借助智慧医院建设平台，引进先进智能设备，做到门诊取药“随到随取”。目前智能摆药系统和处方分配叫号系统已经上线，缩减了患者候药时间，取药高峰期候药时长10分钟以内患者达到98%。

“在智能时代下，不让老人成为局外人，还得增强老人就医的获得感。”陈虹表示，医院在门诊各楼层均保留“一站式”老人绿色综合服务窗口，解决老年人就医各方面问题；同时各楼层均设有志愿者服务台及流动志愿岗，为老人提供全流程引导、帮助等服务。

近日，国务院办公厅印发的《深化医药卫生体制改革2024年重点工作任务》指出，推进数字化赋能医改。深入开展全国医疗卫生机构信息互通共享攻坚行动。推动健康医疗领域公共数据资源开发利用。推进医疗服务事项“掌上办”“网上办”。整合医疗医药数据要素资源，围绕

创新药等重点领域建设成果转化交易服务平台。

“互联网医疗极大地改变了传统的医疗健康服务管理模式和消费模式，使传统的医学模式转型升级。特别是疫情期间，催生了互联网医疗的发展，为患者提供了诸多便利。”陈虹表示。

随后，陈虹给记者算了一笔账，来北京等大城市就医的患者需要交通费、住宿费、挂号费等等，来一趟一人加起来至少就需要好几千块钱，“但是如果通过网络就诊就很简单了，不管是从时间上、经济上都更有性价比。”

陈虹举例，“比如我们肝脏移植患者，术后需要终身随访，但只要不是出现大问题，需要做影像学或肝脏穿刺检查等，通过线上远程诊疗就可以解决。线上就诊后，药品通过邮寄一两天就能到家，非常方便。”

“医生和患者可以利用碎片化的时间进行诊疗服务，减少了患者等待时间，通过视频、图片、语音、文字等形式，患者足不出户也能享受到大医院的医疗服务。未来，互联网医疗还有很长的路要走，最重要的是让千家万户的群众得到实惠。”陈虹说。

## 委员说变化

全国政协委员徐凤芹：

## 让百姓看病更容易 我们一直在努力

有人说社区医院更可靠，家门口就能看病；有人说医保异地结算，报销更便利；也有人说就医开药更便宜，更多新药好药都能用得上、用得起……十余年来，我国在“缓解‘看病难’‘看病贵’难题，提升百姓健康获得感”方面着重下功夫，有效增强了人民群众看病就医的获得感、幸福感、安全感。

全国政协委员，中国中医科学院西苑医院原副院长、老年医学研究所所长徐凤芹表示，十八届三中全会审议通过《中共中央关于全面深化改革若干重大问题的决定》，提出深化医药卫生体制改革。随后我国启动医疗、医保、医药“三医联动”，地方探索出多种“三医联动”的医改模式，这是如今百姓就医更有获得感的

关键。

“这十年来医院设备升级、技术更新非常快。”徐凤芹以西苑医院举例，过去，西苑医院核磁共振仪仅有一台，这一情况维持了13年。为解决核磁预约难导致病人焦虑的问题，根据医院就诊情况，西苑医院陆续更新、增加核磁设备，如今已有3台核磁共振仪为患者服务，预约时间明显缩短，大幅提升了患者满意度。

办好人民满意的医院，提升医疗服务水平是关键。徐凤芹谈道，“我们医院常说，要做‘看上去好中医、吃上好中药、享受好服务’的三好医院。在‘看上去好中医’方面，只有更多专家在门诊，才能挂上好中医的号，就医实际上看名医难。过去我们对专家、名医出诊没有要

求，现如今，在我们医院要求每个专家每周至少出4个半天的门诊，医生多了，挂号自然更容易了。”

如今，随着越来越多的年轻人开始注重中医养生，国家大力提倡发展中医药事业，中药材需求量也大大增加。为让老百姓吃上好中药，近年来，西苑医院在许多地方设立了定制药园，远程指导村民种植中药，严格禁止打农药，防止农药和重金属残留。饮片厂将种植中药全部回收，在确保中药质量的同时，帮助贫困县脱贫致富，助力乡村振兴。

党的十八大以来，国家区域医疗中心在地方纷纷落地，已经担任两届全国政协委员的徐凤芹曾多次赴福建、安徽、山西等地进行调研。“我调研之后发现，基层

老百姓对大医院的专家非常认可，基层医疗水平有待进一步提高，优质医疗资源还需进一步下沉扩容，促进优质医疗资源均衡布局。”

对此，徐凤芹介绍，在享受好服务方面，西苑医院以国家区域医疗中心项目建设为载体，安排专家前往山西太原、山东济宁、江苏苏州等地，推动优质医疗资源下沉扩容，让大病不出省，同时提高了当地医疗服务水平。

未来该如何通过互联网医疗提升百姓健康获得感？徐凤芹表示，随着人工智能技术的不断进步，如今逐渐广泛应用的互联网医疗将不再满足于挂号、买药等功能，并将逐渐向医疗的诊疗领域切入。目前她和团队正在研究人工智能名医传承辅助决策系统，在不久的将来，或许基层诊疗通过AI手环等产品，就可以知晓患者证候，并辅助医生作出决策。

“这些手段将有效提升基层医生的服务能力，提高医疗临床诊疗水平和医疗服务效率，同时增加优质资源的供给，进一步提升老百姓的健康获得感，我们对未来充满期待。”徐凤芹说。（杨岚）

全国政协委员诺敏：

## 社区医院 让老百姓在家门口就医更方便

近年来，随着健康中国建设的持续推进，我国先后出台分级诊疗等多项政策，有力推动了基层医疗卫生事业的发展。分布于街道、社区、乡镇、村庄的基层医疗卫生机构，正日益成为老百姓看病开药的首选，在家门口就能享受到安心便捷的健康服务，正逐渐成为现实。

作为北京市石景山区八角社区卫生服务中心的全科医生，全国政协委员诺敏深有感触，“这几年，国家越来越重视基层医疗工作，基层医疗卫生机构变化巨大。拿我们中心来说，中心下属7个社区服务站，辐射到每个社区居委会，居民不出小区就能就医。”

诺敏坦言，过去很多社区服务站因为条件所限不能开展辅助检查。现如

今，由于医疗设备的丰富，以及社区卫生服务中心和下属站实现了辅助检查的共享，患者可以在卫生站抽血，标本由中心进行检验，对于老年人免费体检，医生也可以使用便携式的超声仪下到社区站为老年人进行检查。使得老年人及高血压、糖尿病慢性病患者等重点人群不出小区就能完成检验、检查，充分享受到基本医疗和公共卫生服务的惠民政策。

“医疗服务方面，社区医院也在努力与医联体的上级医院缩小差距。”诺敏介绍，近年来，社区医院广泛推行专病特色门诊，如糖尿病、高血压、骨质疏松专病门诊等，对医联体的上级医院通过专家到社区出诊、带教，并邀请社区医生到医联

体上级医院去学习培训、跟诊的方式，推动社区医院开展更优质的医疗服务。在药品同质化服务方面，社区医院发挥优势根据慢性病患者需要，进行药品临时采购及配送到家服务。

此外，诺敏表示，社区医院在转诊方面也更为便捷。通过登录“基层卫生预约转诊平台”，医生可以在手机上为患者完成转诊。“有的老年患者不会操作，我们可以直接帮助他们转诊，选好医院和日期，通过114平台就能转诊成功。如果患者转到社区医院的医联体对口医院，还可以为患者减免医师服务费及挂号费。且如果患者签约了社区家庭医生服务，那么一年转诊将不限次数。”

（杨岚）



## 婚恋平台背后的婚姻观需要引导

王晨璐 叶帆

正确的婚姻观念是开启一段美好姻缘的前提条件。当下，各种婚恋平台为宅男宅女的婚恋创造了条件，但在各种婚恋平台繁荣的背后我们还要对平台传递的婚姻观进行审视和引导。

近日，河南开封的“王婆说媒”因流量爆棚而开启了自己的全国巡演之旅，然而在为青年男女提供姻缘际遇的同时，众多奇葩婚姻观却屡屡登台，上演一出出令人哭笑不得的戏码。

江西一名女生，上台后直截了当地将自己的要求喊了出来：“我要长得帅的！”“我还要有钱的！”另一名女士则表示自己的彩礼需要38.8万。

在婚恋平台上，充斥着金钱至上的消费主义和拜金主义，互联网时代因吃上时代红利而造就的各类网红，开着豪车、背着名包，无时无刻不在“提醒”，月薪上万、年薪百万都是随处可见。各种令人眼花缭乱的直播中，商家也是绞尽脑汁想把消费者的余额转移到自己的账户上。“连年薪百万都没有？连这点东西都买不起？那是你自己能力有问题！”经年累月的灌输导致许多人忽视了情感的契合度、价值观的一致性决定幸福婚姻的内在因素，反而对外貌、财富等外在有了不切实际的幻想。

另一方面则是网络中对婚姻的不切实际甚至扭曲的幻象。电影电视中上演的“霸道总裁爱上我”、抑或女性不工作为代价的完美情侣、最佳夫妻，都无处不在地引导、扭曲着人们健康的婚姻观。

如何在尊重个体选择的基础上，构建起一个更加健康的现代婚姻观成为目前亟须解决的问题。

面对婚姻观偏差，我们需要采取积极的应对措施。首先，加强婚姻教育的普及，引导人们树立正确的婚姻观，强调婚姻中的相互尊重、理解和包容。其次，媒体应承担起社会责任，传播更多真实、美好、健康的婚姻故事。政府和社会组织也需要提供更多的婚前辅导和婚姻咨询服务，帮助人们更好地准备和维护婚姻关系。