

部分医疗机构收费方式单一 数字化服务休息日“降级”

## 看病只收现金 患者难言满意

■ 本报记者 韩爱青 文/摄

去社区卫生服务中心打疫苗,得先去银行取现金;去中医医院看病,得先去旁边的商店换现金……在移动支付如此方便的今天,人流量一向很大的医疗机构却因为不支持移动支付而让患者感受到了不方便。这是本报23602777热线近一段时间接到读者反映比较集中的热点问题。

投诉:  
部分医疗机构只收现金

市民孙女士反映的是河北区王串场街社区卫生服务中心周末看病不能使用移动支付的问题。

11月5日是星期日,孙女士带孩子去该社区卫生服务中心打流感疫苗,大厅里有自助挂号机,可未开启。她只好在窗口排队挂号交费,“排了半天队,等轮到工作人员说,只收现金,不能使用微信、支付宝、云闪付等。我身上没带钱,距离这家医疗机构最近的银行在1公里之外,是中国邮政储蓄银行,而我没有这家银行的卡。我带着孩子走到银行,跨行取款,还被收取了手续费。”该医疗机构内只设立一个挂号交费窗口,取钱回来孙女士又重新排队挂号。没想到周末带孩子打个疫苗,却因为支付问题添了这么多麻烦,孙女士觉得既浪费时间又浪费精力。

11月25日,星期六,记者在10时左右来到河北区王串场街社区卫生服务中心,大厅里的自助挂号机等机器都是关闭状态,只有一个人工挂号收费窗口开启。“可以使用移动支付吗?”“不行,只能用现金。”“为什么?”“网坏了,和银行无法联网,今天没人维修。”“那以前能用吗?”“能用,就今天不能用。”就在记者与收费人员对话时,旁边一位姓王的女士告诉记者,她两个月前的一个周六来看病,也是只能用现金,她还专门去附近的银行取了现金才看上病。

孙女士投诉的11月5日,记者现场采访的11月25日,王女士提到的两个月前的周六,由此判断,关于移动支付,并非工作人员所说的仅这一天不能用。

11月27日,记者联系了该社区卫生服务中心办公室,问及周六日只收现金、不能使用电子支付的原因,工作人员回复,网络有问题,一早已联系银行调试维修。对于记者提及的若干个周六日都不能使用电子支付的问题,该工作人员表示不清楚具体情况。

通过河北区卫生健康委员会,记者采访到了王串场街社区卫生服务中心负责人,她介绍,他们今年4月刚开通移动支付功能,因网络问题,出了几次故障,11月27



王串场街社区卫生服务中心自助挂号机关闭。

日一早,银行工作人员已经来维修调试,目前故障已经排除。

市民张先生遇到同样的支付问题,发生在天津和平香榭中医医院。交费时得知不能使用移动支付,“除非医保卡账户里有钱,要不然就只能用现金。”张先生没办法,去附近商店换了钱才顺利看上病。张先生认为,医疗机构作为治病救人的场所,更应该便民,支持多种交费方式,才是最实在的便民。

记者在天津和平香榭中医医院二楼的挂号交费窗口询问为什么不能使用移动支付时,得到这样的答复,“每个医院都有自己的规定,我们医院就是不能用。”

和平区卫生健康委员会的工作人员向天津和平香榭中医医院核实情况后确认,该院一直未启用移动支付,具体原因院方没有提,“我们只是鼓励辖区医疗机构从便民的角度出发开通移动支付,但并非强制性规定,各医疗机构会视自己的情况选择是否开通移动支付。”

调查:  
只收现金原因各不相同

记者在采访中发现,医疗机构只收现金,原因各不相同,因为不是强制性要求,所以在解决与改进方面,还是需要医疗机构本身作出选择。

一是未开通移动支付,收费方式单一。张女士和李先生都曾经在家附近的

医疗机构遇到过看病只收现金的情况,四处去换钱的经历令他们至今难忘。一家医疗机构的工作人员告诉记者,医疗机构和普通经营场所简单贴个“收款码”不一样,开通移动支付容易,但要和医院整个系统对接比较麻烦,需要软件开发企业的帮助,后期还需专业维护,这就牵涉到投入和人力的问题。加之有的医疗机构患者多数是老年人,其中部分不会使用移动支付,导致医疗机构开通移动支付的积极性不高。不过,近日记者再回访张女士和李先生提到的医疗机构时,发现对方均已改进,开通了移动支付。

二是每到公休日和节假日,数字化服务就“降级”。市民刘先生介绍,他家附近的一家医疗机构,每到周六日,自助挂号机就关闭不能使用,挂号交费都要去窗口扎堆排队。他咨询工作人员得知,在自助挂号机旁协助患者使用机器的管理员休息,因此关闭机器。

三是移动支付故障时间长,维修不及时。辛女士也是经常去家附近的医疗机构看病开药,遇上过好几次故障,无法使用移动支付,“一等就是一个多小时,没带现金的患者都在那里排队等候,真急人。”对此,一家医疗机构的工作人员表示,一般性网络故障医院的网络管理员能修,可银行支付系统故障网络管理员要联系银行的人来修,维修时长无法控制。

《天津市互联网发展报告(2022)》显示,2022年天津市数字化综合发展水平排名第



抖音号: 民情面对面



相关视频请扫码观看

国第八。《天津市智慧城市“十四五”规划》中关于“智慧应用场景不断丰富”一项中也提及“持续深化‘互联网+智慧医疗服务’,通过智慧门诊、‘健康天津’应用程序(App)等方式为市民提供预约挂号、自助机服务、在线支付等便民惠民服务”。

移动支付,特别是以上市民遇到的现场移动支付事项,在整个“互联网+智慧医疗服务”体系中,应该算作一个比较基础的问题,由此可以看出,部分医疗机构在“便民服务数字化”方面仍存在需完善的地方。

专家:  
以多元化方式满足患者需求

南开大学中国式现代化发展研究院秘书长翟磊认为,作为服务行业重要的窗口单位,医疗机构在便民服务上还需要进一步细化和完善。在运营过程中,应充分满足患者要求,将开通移动支付作为必备条件给予充分重视,一方面要倡导结算方式与时俱进,另一方面也要保留传统结算通道,以多元化的方式满足不同患者群体的需求,通过细节的持续改进不断提升医疗服务的满意度。



记者眼中的城市窗口系列报道⑦

## 礼让斑马线 做得怎么样

没路灯 缺护栏  
这里的地道有隐患

■ 本报记者 刘连松

▼ 读者来信

我是东丽区增兴家园的居民,小区附近的月牙河北路有一段穿铁路的地道没有路灯,部分路段还缺少护栏,旁边就是河道,存在安全隐患。前不久,一名男子傍晚骑车从此处经过,因为光线昏暗,没看清路况,连人带车掉进了河里,所幸被附近的热心群众及时救了上来,没有伤亡,否则后果不堪设想。这条地道是附近居民出行的重要道路,希望相关部门能够及时处理,消除安全隐患,方便百姓出行。

居民 程先生

▼ 记者调查

11月26日,记者来到月牙河北路实地了解情况。“月牙河北路是我们小区居民前往河东区中山门地区的主要通道,但是晚上骑车经过此处总是提心吊胆。”程先生担忧地表示。

记者看到,距离小区约百米的位置,就是月牙河北路下穿津山铁路的地道,地道一侧是月牙河,地道临河一侧安装有约1米高的铁质护栏,但其中约有10米长的一段,没有设置护栏。

“这地方不装护栏,还没有路灯,我每次晚上骑车经过时都得小心翼翼。”家住临月里社区的张大爷说,这个地方有个转弯,地道两边是下坡,晚上灯光不足,确实危险。

这座地道能否补装路灯,缺少护栏的地方能否加装护栏,让居民的道路通行更加安全顺畅?根据现场设施公示牌提供的信息,记者首先联系了中国铁路北京局集团有限公司天津工务段,相关工作人员现场调查核实后表示,该段道路不属于铁路部门管辖。随后,记者又联系了属地的工作人员,相关工作人员详细记录了记者反映的情况后表示,将及时查找责任单位,然后再做进一步处理。

■ 本报记者 赵煜

2023年1月到10月,天津市交管部门共查处机动车不礼让行人的违法行为4000余起。据了解,我市自2018年起在全市范围内开展机动车不礼让行人违法整治工作,将近6年时间过去,仍有机动车在斑马线前违法抢行。

现场:  
机动车不礼让行人时有发生

11月26日12时,南京路与营口道交叉口的车流量非常大。因为此路口的信号灯比较多,交替闪烁、分工明细,加上交通监控摄像头一直处于工作状态,因此路口秩序井然,记者在现场观察20来分钟,未发现闯红灯违规行为,机动车大多会主动礼让过斑马线的行人。一位女士领着一个三四岁的女孩,从营口道路口往赤峰道方向过马路,她还没完全穿过南京路,南京路上的绿灯就亮了,双向机动车可以直行。这位女士见状连忙拉着孩子就跑,自东向西方向已经启动的三辆机动车相继停在斑马线前,待这位女士过了自己所处的车道,才又启动汽车,向前驶去。

11月28日20时,河西区气象台路与吴家窑大街交叉口却出现了截然不同的场景,虽然天色已晚,但是路上的行人并不少,吴家窑大街由南向北方向的人行便道上已经站了七八位等待过马路的行人。绿灯亮起,这几个人快速走上斑马线,但同时,从吴家窑大街右转弯进入气象台路的机动车也一辆跟着一辆驶上斑马线,从走在最前面的一位男士身前驶过。男子赶紧停下脚步,观察

着车辆的距离和速度,紧跑两步,躲开右转车辆。其余几人也效仿他,一步不落地排队前行,没再给后面的机动车留穿行的缝隙。

连续几天,记者在河北区王串场一号路与真理道交口,河东区华昌道与新浦道交口等处,均看到有机动车在斑马线上与行人抢行。有些司机会有刹车行为,但没有避让行人;有的机动车行驶的速度比较慢,但依然抢在行人之前通过;还有一部分机动车,信号灯变更后直接快速起步,迅速通过斑马线。

不礼让的理由:  
没有监控 路况差 安全教育缺失

南京路是我市比较繁忙的一条交通要道,因为两侧有很多商场、写字楼、学校等,因此信号灯设置齐全,路口处经常有交警值守,交通秩序相对好。采访中,不少司机直言,“南京路上摄像头多,稍微不注意就会被罚款,所以开车必须遵纪守法。”

市民王女士对此颇有同感,“我每天上班都要走南京路,由于路面宽阔,有时信号灯变红时,我还没来得及走到对向。大部分司机都会停车礼让,有的司机看我不动,还摆手示意,让我先过。在其他地方的路口就没有这待遇了,比如穿行芥园道,即便斑马线处是绿灯,也躲着机动车,它不让我,我让它。”

斑马线处不礼让行人,机动车驾驶员各有各的理由,“我跟着前边的车过去的,没看见行人。”“有的行人过马路慢慢悠悠,像散步一样,我怎能不急嘛。”“过马路还看手机,能让他吗。”“路口没有摄像头,完

全可以闯过去。”

记者采访过程中发现,机动车礼让行人,做得最好的是公交车,707路一位司机师傅说,“公司安全教育天天讲,左转礼让、右转必停。”

交管有话讲:  
还会持续加大纠正治理力度

“根据公安部交通管理局统一部署,我市自2018年起,在全市范围内开展机动车不礼让行人违法整治工作。”市交警局秩序支队警官告诉记者,针对机动车不礼让行人的违法问题,今年以电子警察的非现场处罚为主,10个月共查处4000余起。在没有警力现场值守以及电子警察难以完全覆盖的路段,驾驶人在遇行人通过斑马线时,没能自觉做到减速让行的问题仍然严重。

《中华人民共和国道路交通安全法》第47条规定,“机动车行经人行横道时,应当减速行驶;遇行人正在通过人行横道,应当停车让行。机动车行经没有交通信号的路段时,遇行人横过道路,应当避让。”2019年5月1日开始实施的《天津市文明行为促进条例》中也明确规定,驾驶机动车应当按照规定礼让、避让行人。

“机动车礼让行人既是法律中明确要求驾驶人必须履行的法定义务,也是城市文明的缩影。”交管部门分析,机动车路口抢行,与驾驶人心存侥幸、文明出行重视程度不够、安全出行意识不强等因素有关,所以交管部门还会持续加大对这类问题的纠正治理力度。

目前,我市40个路口开设了处罚不礼让行人的电子警察,后期还会进一步增加电子警察的执法点位,加强对无警力管控路口交通违法行为的摄录采集。

市政府办公厅、天津12345政务服务便民热线、津云新媒体(政务零距离)栏目与天津日报社联合办

天津帮办



帮办热线 23602777

http://ms.enorth.com.cn/zmljl/

## 小区紧邻快速路 噪声扰民

■ 本报记者 韩爱青

近日,家住河东区皓鸿园的李女士向本报热线23602777反映,小区紧邻快速路,车辆来往噪声大,影响了居民正常生活,盼相关部门尽快采取措施解决问题。

李女士介绍,皓鸿园是一个新小区,业主们正陆续入住中。小区紧邻快速路昆山路,无论白天黑夜,车流量都比较大。尤其夜晚行驶在快速路上的大货车车速快,噪音更大,即便紧闭门窗,业主们在家里仍然能比较清晰地听见车辆发出的声音,影响休息。“希望管理部门能采取一些措施,降低噪音,减少对我们生活的影响。”11月24日上午时段,门窗紧闭的情况下,记者在李女士家确实能听到车辆驶过的声音。

记者从河东区生态环境局了解到,他们接到过皓鸿园业主反映噪声扰民的问题,经现场调查,噪声主要来源为道路交通噪声。经向皓鸿园项目建设单位了解,他们在施工过程中为确保室内噪声满足要求,已采取措施消除噪声污染。对于快速路夜晚大货车车速问题,该路段设有电子警察设施,对超速车辆进行抓拍,同时交警在巡查过程中将加大对该路段的巡查管控,对大货车上路产生的交通违法行为进行处罚,确保道路安全畅通。快速路属于市管设施,该局和河东区其他部门将继续加强与相关部门沟通协调,形成合力,改善快速路沿线声环境质量。

## 业主车辆停小区 出事谁管

■ 本报记者 黄莹

近日,本报热线23602777接到多位市民打来的投诉电话,称在小区内停放的车辆被剐蹭、破坏,导致车辆受损,但由于没有监控找不到肇事者,无人担责。业主有个疑问,小区物业公司到底该不该为车辆受损承担相应责任呢?

胡先生是东丽区华明街金泰丽湾嘉园小区的业主。10月29日,胡先生的车辆停在小区内地上停车位里。当天中午,胡先生发现车辆右前方有明显的划痕,根据位置判断,应该是旁边车辆出库时造成的剐蹭。胡先生立即联系物业,希望查看监控,找到肇事方。然而物业却告诉他,由于开发商未在该区域安装监控,属于盲区,无法查明事故原因。胡先生认为,因为车辆停在小区内,物业也应该对此事负责,但物业称地上停车位为免费停车位,物业并没有相应的责任。

杨先生也遇到了类似的事情。11月22日,杨先生的车辆在地下车库中,车窗被人砸出一个洞,由于监控系统未拍到当时情况,杨先生同样无法找到肇事者。于是,他要求他所居住的滨海新区大沽街八方观园小区物业对此事负责。“刚开始物业推卸责任,并不愿意履行责任。一个月300元的停车费,算是白交了。”无奈之下,杨先生只能自行修车,共花费400元。杨先生很是不甘,多次与物业协商,“最后的解决方案是,物业将我的车位租期往后顺延,具体能延多久,还没决定。虽然算是解决了,但此事还是让人堵心。”

市住房城乡规划建设委工作人员介绍,他们之前也遇到过类似的情况,找不到肇事者的原因有多种,包括事发地点处于公共监控盲区、视频设备损坏等。车停在小区停车位被剐蹭,物业公司是否担责要分情况来看,首先要看业主与物业公司的合同中是如何规定的,如果有涉及车辆安全的条款,那么物业应承担相应责任。“如果没有类似协议,且物业公司履行了比如安排人员对停车场进行安全巡查、保证停车场摄像头完好等责任,那么物业公司应该是不需要承担责任的,反之则需要承担一定责任,但也需双方协商而定。如果双方存在争议,协商未果可以通过法律途径维权。”该工作人员说。

## 教室空气不畅 家长担心

■ 本报记者 房志勇

近日,多位市民向本报热线23602777反映,位于滨海新区泰达街区域内的多所学校普遍存在教室空气流通不畅、室温较高问题,家长们担心学生出现感冒症状,希望校方能在课间适当将窗户角度开大一些,改善教室空气流通。

“我们孩子班里是40余人,教室窗户最多就能打开15度角左右,即便开了窗,也不能达到通风的效果。”一位来自天津经济技术开发区国际学校的家长告诉记者,“因为教室空气不流通,所以室内外温差过大。一间屋子里40多名学生,室内温度最高的时候都快接近28摄氏度了。孩子小,不懂得增减衣服,所以特别容易着凉感冒。”

泰达实验学校与天津经济技术开发区第一中学的学生家长也有类似意见,“教室太热,楼道又凉,课间上个厕所都容易因温差过大导致感冒发烧。”“教室内的每个窗户设有限位器,角度太小打不开,空气流通根本做不到。”“能否调整一下窗户开合的角度,由左右开改为上下开?”

采访中,家长们向记者吐槽最多的就是窗户问题。记者随后将“窗户开合角度过小,造成室内空气流通不畅”的情况向泰达街道办事处进行了反映,街道工作人员随后与辖区内几所学校进行了沟通。

接到反映后,泰达街区内几所学校于11月24日开始,对所有教室开展了测温通风工作。“教室窗户设有限位器,是根据教育部下发的《进一步做好校园加装防护设施工作的通知》做的必要改装。角度开启虽然有限,但是并不妨碍通风,我们会在非教学时间开启窗户,进行通风。”学校相关负责人对教室通风情况作出了解释,并向记者出示了后勤人员在教室开窗通风以及测温的图片,还有每天早晨中午下午(7:30、12:20、15:00)三次通风换气的记录,每次换气时间是30分钟。

“学校的通风时间都是在非教学时间,教室内空无一人。一间教室40名学生,集中上课期间教室内空气状况以及温度如何呢?”家长们提出了不同见解,“希望在教室内悬挂温度计,实时监测室温。温度过高,即采取开窗通风、开空调、关小暖气阀门等措施予以解决。能否对窗户进行改造,变侧开为上下角度开启,既保证安全,又保证开窗通风效果?”对家长的以上意见,几所学校尚未作出答复。