

“津医保”App 如何跨过现实考验

市医保局:看得懂提示 止得住卡顿 连得通信息



■ 记者 韩爱青

线上挂号缴费,是优化医疗资源配置、方便群众就医的重要改革举措。市民张女士近日在天津医科大学朱宪彝纪念医院就诊时,通过“津医保”App 缴费遇到系统报错,虽最终在线下窗口完成手续,但过程较为周折。

市民反映:
线上缴费突遇报错
空腹验血疑似超时

7月27日7时刚过,张女士便来到了天津医科大学朱宪彝纪念医院。她是一名需要定期复查血糖血脂的慢性病患者,当日空腹前来,希望赶在9时之前完成验血检查。因为前一天已在网上预约挂号,到医院后只需要在手机上完成预约报到、挂号缴费即可。

就诊后,张女士接连完成两笔缴费项目,但在操作第三笔费用时,页面突然跳出她看不懂的报错提示。她反复刷新页面、重启App、切换网络,始终未能成功支付。

由于该笔费用未能缴纳,张女士无法进入验血环节,只得转向人工窗口求助,工作人员要求其排队等候。从一楼到三楼,所有缴费窗口排队人都很多,而此时已经接近8时30分。“我以前空腹验血,被要求在9时之前完成抽血,否则会影响数值的准确性。”最后,张女士选择了排队人数相对较少的3楼缴费窗口。然而,队伍前进速度缓慢,等到张女士排到窗口位置,已经接近9时。工作人员在电脑端一

番调试,先是质疑张女士还没有办理出院手续,得知其根本就没有住院治疗,又解释说“津医保”App 不太稳定。等最终解决App故障再完成线下缴费,已是9时10分。“本来线上挂号缴费是想节省时间,现在反倒耽误了。”张女士认为,线上服务便捷固然重要,但稳定可靠才是第一位的。

院方回应:
缴费失败诱因多
规则提示不明显

记者联系天津医科大学朱宪彝纪念医院,工作人员表示,线上缴费失败的具体原因通常需要逐项排查,可能与接口瞬时异常、数据传输中断等因素有关。医院排查发现,当天还有另一位患者也遇到类似情形,原因系该患者前一日已挂号但未及时缴费,次日操作时系统按照业务规则默认跨日订单失效,“津医保”系统设计上仅支持当日挂号当日缴费,不支持隔日操作。院方工作人员表示,不少患者并未注意到这一规则,这种情况容易造成隔日缴费失败。

究其根源:
多元交互环环相扣
技术报错市民难懂

近期,也有市民通过天津12345政务服务便民热线和津云“政民零距离”平台反映使用“津医保”App 遇到的一些问题。“津医保”App 作为天津市医疗保障局官方推出的医疗健康便民应用,市民日常使用频率较高。接到张女士的反映后,市医保局立即与天津医科大学朱宪彝纪念医院沟通,要求院方排查当日系统运行状态。经了解,该院今年进行内部信息系统改造期间,与“津医保”的接口对接曾多次出现不稳定,目前已经修复完成。

据介绍,市民在“津医保”上每一次缴

费操作,背后都要经过多个环节的协同配合:医保系统计算报销比例、医院系统确认收费项目、第三方支付平台完成资金划转,三方实时“对表”、环环相扣,任何一方出现卡顿、响应延迟或数据传输中断,用户端就可能显示缴费失败。

从排查情况看,目前用户反映的问题成因主要集中在几个方面。首先是各医院自身系统的稳定性存在差异。有的医院信息系统升级改造后,与“津医保”对接不够顺畅,根据7月份运营数据,部分医院确实存在接口超时或报错偏多的情况。其次,数据在不同系统之间传输的链路较长,医院网络一旦出现波动或进行日常维护,就容易导致交互超时。此外,微信、支付宝等第三方支付渠道偶尔出现服务波动,也可能间接导致缴费中断。

值得关注的是,还有一部分报错并非系统“罢工”,而是源于医疗业务本身的规则限制。比如号源尚未开放、已经约满,或者同一时段不能重复挂号等。但由于这些报错信息直接显示的是后台英文代码和技术术语,普通市民看了不明所以,往往会误以为是系统出了问题,从而产生焦虑情绪。

靶向施策:
三方面同步发力
持续优化“津医保”平台

市医保局一直把“津医保”平台的优化迭代作为重点工作持续推进。这次发现问题后,该局从技术提升、应急机制、信息告知三个维度同步推进系统性优化,拿出了明确的时间表和工作路线图。

在技术提升方面,该局将医院系统与“津医保”的对接质量纳入了考核体系,对于报错频繁的医院,主动组织召开专题分析会并派员现场走访,督促院方完成技术调优。今年7月,已针对天津市肿瘤医院等机构的挂号、缴费超时问题开展了专项

排查。针对市民看不懂报错信息的问题,“报错语言”的友好化改造正在加快推进,计划近期将各医院返回的技术代码统一翻译成通俗易懂的中文提示,让大家面对报错时不至于一头雾水。全链路的监控预警能力也在持续加强,通过实时监测各环节运行状态,力求对异常波动早发现、早介入。

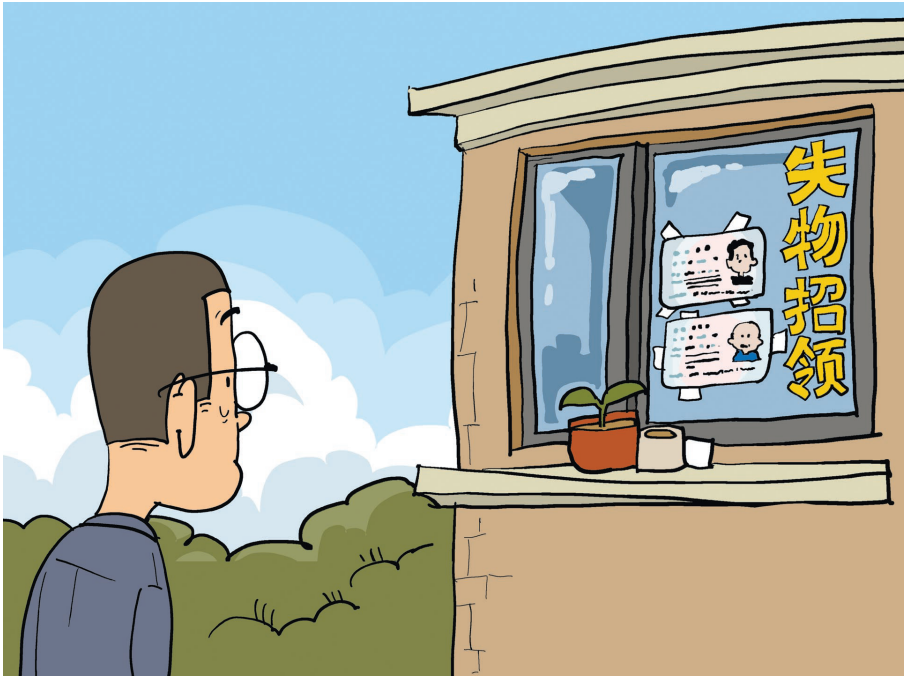
在应急机制建设方面,医保部门要求各医院完善现场应急响应流程,确保窗口工作人员和导诊人员能够快速识别并处理App端异常订单,帮助患者顺利从线上转到线下完成缴费,减少来回跑路。针对缴费过程中因网络卡顿等原因形成的“订单卡住”问题,“津医保”已于7月完成前台提示优化,用户遇到这种情况可根据提示自行撤销上笔不成功的订单,也可以拨打客服电话,由工作人员指导操作。针对缴费过程中因网络延迟或系统卡顿导致的“订单卡死”问题,“津医保”还将启动后台“超时自动撤销”功能的升级改造,从而有效避免订单长时间卡死影响后续操作。“客服工单”功能也即将上线,支持用户上传问题截图和录屏,方便技术人员快速定位故障,加快问题解决速度。

在信息告知与服务衔接方面,将优化挂号、缴费等关键环节的引导提示。同时推进多渠道信息互通,让“津医保”能够主动查询并提示患者在窗口、自助机等其他渠道产生的挂号、待缴费订单,避免信息不通造成重复操作。医保部门还将协同医院完善消息推送服务,后续优化入院提醒、押金缴纳、出院结算等关键节点的信息触达,确保患者及时收到相关通知。

一项便民工程的价值,不仅在于上线多少功能、连通多少医院,更在于每一次真实使用中能否稳稳托住百姓的信任。随着各项改进措施的落地,线上就医服务将不断走向完善,让更多市民享受到更加便捷、高效、稳定的智慧医疗体验。

方便失主认领 身份证公开张贴

长虹公园招领方式遭质疑



王宇 画

将证件上交公安机关,也没有因此产生过纠纷。

记者从天津市公安局了解到,居民身份证丢失招领有明文规定,根据公安部相关规定,拾捡到居民身份证后,应就近上交公安机关,公安机关会登记信息并设法联系证件所有人,对于所有人已补领新证或拾捡到的证件已过有效期的,公安机关会将拾捡证件销毁。

天津市日久律师事务所律师张清武认为,长虹公园的此种做法欠妥,直接把完整身份证原件贴在玻璃上存在法律风险。身份证上的姓名、身份证号、户籍住址、照片等,未经本人同意公开展示,属于泄露个人信息行为。张清武认为,公园可以代收游客捡到的身份证或医保卡,并第一时间转交公安机关,还需做好登记工作。转交后及时做好公示,如某月某日拾到身份证、医保卡,现已送某某派出所,请失主尽快联系。

长虹公园管理方表示,将对接公园所属派出所,就失物招领事宜推出更加安全的方案。

有人投诉有人需要 日常治理一道难题

小区信报箱是去还是留

■ 记者 黄萱 文/摄

津南区双新街新科园一号楼内的信报箱,长期被塞满废弃瓶罐和厨余垃圾,地上污水横流,蚊虫乱飞,居民苦不堪言。

市民王女士介绍,信报箱早已废弃,外部也坏了。前不久居民常闻到一股臭味,才发现了信报箱的问题。“大概一个月前我们就跟物业反映过,但没有人来处理。”

接到反映后,记者赶到新科园小区。只见这栋单元门旁的金属信报箱外表斑驳,附着一层黏腻油渍,打开门,里面密匝匝码放着玻璃瓶、塑料袋和一些一次性盒子,散发阵阵腐臭,下方地面上,深色油污浸入地砖缝隙。多位居民表示,信报箱已成为个别住户的“私人垃圾柜”。

记者随即联系属地双新街道办事处,工作人员表示马上到场核查。随后,工作人员回复,垃圾为个别居民临时存放,目前已经清理,为防止问题反弹,用焊枪将报箱门焊死,无法被当作垃圾柜使用。

新科园的问题并非个例。随着智能手机的普及,书信来往已大大减少,安装在居民小区的铁皮信报箱使用率大大降低。记者在走访中了解到,信报箱的尴尬处境在很多小区都存在。一些老旧小区社区的信报箱破损严重,无法使用。在河东区



官前园小区,信报箱损坏严重成了“摆设”,里面积着厚厚的尘土。新建里小区的不锈钢信报箱相当一部分没有使用过,成为蚊虫孳生地 and 卫生死角,不少居民甚至连信报箱钥匙都找不到。

不过,仍有居民对信报箱有需求。武清区爱缘广场小区建设时就因为没有设置信报箱而遭到投诉。因为没有信报箱,一些信件和报纸就无法投递。

一方面大量信报箱废弃闲置、沦为卫生死角甚至垃圾柜,另一方面是部分居民确实需要它来接收信件和报刊。信报箱去留,成了摆在城市管理者面前的课题。如何在保障居民通信权利与提升社区环境品质之间找到平衡,如何让这一传统设施在数字时代找到新的定位,值得进一步思考。

联合检查容易常态执法难 发现问题容易推动整改难

19道密码锁拆了两年

■ 记者 韩爱青

高层住宅的楼道门,本该是危急时刻的逃生通道,却在滨海新区海宁湾小区5号楼变成了一道需要密码才能开启的“关卡”。近日,市民秦先生向天津日报热线23602777反映了这件事。

“我们这栋楼每层两户,各自都有电梯,楼道空间也相对独立。”秦先生告诉记者,正因为房型特殊,不少业主把楼道门把手拆了,装上密码锁,把楼道当成自家储藏间来用。“电梯出故障,本来可以从隔壁借道用另一部电梯,现在楼道门锁死了,想下楼都麻烦。”秦先生说,“更可怕的是万一着火,本来可以互相借用空间逃生,现在门打不开,装锁的业主自己也有危险,一旦断电,密码锁失灵,想往楼梯间跑都跑不出去。”

7月25日,在5号楼内,记者发现多户楼道门原有的把手及一拧即开的普通门锁已被拆除,取而代之的是密码锁面板。随机按动几户门把手,门无法打开,唯有输入正确密码方能进入。

一名姓张的女业主向记者出示了一张照片。照片中是一张落款为海宁湾物业的“整改通知单”,张贴日期为2024年5月27日。通知单上写明,2024年3月20日,滨海

新区应急办、寨上街综合执法大队及社区联合进行消防安全检查,发现5号楼更换密码锁的情况,此行为违反消防管理条例。2024年5月21日,复查发现仍有业主未整改,要求物业加大督促力度,整改时间截至5月底。“这张通知单张贴至今两年多了,问题还是老样子。”张女士无奈地说。

《中华人民共和国消防法》明确规定,任何单位、个人不得占用、堵塞、封闭疏散通道、安全出口。

8月10日,记者联系了海宁湾小区所属的铁坨里社区居委会。负责人表示,海宁湾仅有5号楼因房型特殊存在此类情况,楼内共有19户业主违规安装密码锁。经逐户做工作,目前业主们已将门锁打开并同意拆除锁具,下一步社区联合物业将逐户督促业主拆除密码锁。

从2024年3月首次联合检查,到2024年5月下发整改通知,再到如今社区再次推动落实,一把密码锁的拆除,竟跨越了两年多的时间。这背后,折射出高层住宅安全治理中的普遍难题:联合检查容易、常态执法困难,发现问题容易、推动整改乏力。希望有关部门以此为契机,持续跟踪督办,确保19户密码锁全部拆除到位。楼道门密码锁这道“锁”,必须打开;消防通道这条“路”,必须畅通。

市政府办公厅、天津12345政务服务便民热线与天津日报合办

天津帮办



热线 23602777

政民零距离 <http://ms.enorth.com.cn/zmljl/>

扫码投诉 我帮你办

►这事帮您了解了

自驾来津误闯限行 盼容错

交管:可线上申请高峰通行证

■ 记者 赵煜

近日,辽宁抚顺市民王先生拨打天津日报热线23602777反映,他自驾来津旅游,因不熟悉限行规定,不慎在晚高峰违规通行被抓拍,为此,他希望在旅游旺季对外地车辆首次无心违章实行警告容错机制。

王先生介绍,8月3日17时左右,他驾车行驶至和平区滨江道与河北路交叉口时,被电子警察记录违反早晚高峰限行规定。王先生表示,自己首次自驾来津游玩,只大致听说过天津早高峰限行,并不清楚工作日晚高峰也限行,游玩途中对道路标识关注不足,属于不知情违规,并非主观故意。他表示,旅游旺季外地自驾车较多,不少驾驶人不熟悉本地路况和交规,对于外地车辆首次误闯限行的轻微违章,是否可采取警告提醒但免于处罚的方式,进一步提升天津旅游包容度和游客出行体验。

针对外地游客的诉求,天津市公安局交通管理局工作人员表示,外牌牌照车辆违反早晚高峰限行规定,未按照规定时间、路段、区域通行的,可处以20元以上200元以下罚款。

工作人员告诉记者,为方便外地来津车辆正常出行,我市专门开通了预约服务。外地小型客车驾驶人可通过天津公安民生服务平台申领高峰通行证,预约成功后可在限行高峰时段进入市区道路行驶。单次预约可连续通行7个自然日,外省车辆全年最多可预约12次。同时,交管部门特别提醒,即便成功预约通行,车辆在尾号限行当日仍不能上路,预约凭证不抵扣尾号限行规定。

后期,公安交管部门将持续加大限行政策、尾号轮换规则的宣传力度,扩大政策知晓覆盖面。同时也提示广大外地驾驶人,出行前可将车牌信息录入导航软件,借助实时提醒提前规划路线,有效避免不知情、非主观故意的交通违章。

►这事帮您问了

我家一年多无电 怎么办

社区:协调多方力量 寻求解决途径

■ 记者 刘波

近日,市民孟先生拨打天津日报热线23602777反映,他在静海区团泊金地长湖湾紫乐澜庭小区的一套住房,已有一年多无法正常用电,日常只能从邻居家“借”电使用。其间他向多个部门反映过此事,但问题至今未能解决。

孟先生告诉记者,发现家中断电后,他曾自行找来维修师傅检测,结果显示从变电站通往室内的五根地下电缆存在断点。他联系电力部门,对方表示变电站以外的地下电缆不在其管辖范围内。开发商称房屋已过两年质保期,不再承担维修责任。物业公司则表示该问题不属于公共设施范畴,不予处理。“几个相关部门都说不管,我到底该找谁?”孟先生向记者表达了困惑。

8月7日上午,记者来到紫乐澜庭小区实地了解情况。在物业工程部工作人员陪同下,查看了孟先生住房周边环境,发现其住宅距离变电站几十米,孟先生所说的地下电缆正位于此区间内。物业工程部工作人员介绍,今年6月接到孟先生反映后,曾为其临时接了一根电线供电,但仅维持了几天便无法正常使用。“供电设施属于开发建设时的配套设施,但房屋早已过了质保期,开发商也撤场了。”该工作人员表示,此事不属于小区公共设施维修范围,物业不具备相应的专业维修能力。

针对这一情况,记者联系了紫乐澜庭小区所属的御湖南苑社区居委会。居委会负责人说,孟先生反映的问题属实,社区此前已分别与相关部门进行过协调。为彻底解决问题、消除安全隐患,社区将向镇政府汇报此事,由上级部门进行研判,协调多方力量,寻求解决办法。

►这事帮您办了

泉江里美庭苑停车难 有解



停车场已建设完成。

照片由河北区城市管理委提供

■ 记者 高立红

河北区月牙河街泉江里美庭苑小区停车难,近百辆机动车没地方停。

美庭苑小区建成时间比较长,小区内空间狭小,到处都停放着机动车,旁边的大江路也成了“停车场”。有居民诉苦,停在路边是无奈之举,经常被刮蹭。“大伙儿都盼着能有个停车场就好了。”

事情有了转机,河北区城市管理委员会工作人员调查发现,该小区与大江路之间有一块闲置边角地,在小区红线范围内,经过修整可供居民停车使用。

为解决资金难题,该区城市管理委积极协调第三方投资,对闲置地块进行硬化,并安装了充电桩等设施,建设了完善的停车场,可同时停放70多辆车。目前,停车场的建设已经完成,预计9月初投入使用。