

晚间突发耳疾 就医卡在设备上

市卫生健康委:急诊处置紧急状况 如需仪器可联系院方



■ 记者 韩爱青

傍晚时分,市民柳先生耳朵突然听不见声音,辗转多家医院急诊,却被告知晚间没有相应仪器、无法处理,最终未能治疗。记者连续走访我市三家三级甲等医院,发现日间门诊结束后,晚间急诊耳鼻喉科普遍不具备处理耳聪堵塞等简单医疗问题的设备条件,患者遇突发状况无处治疗。

市民反映: 多家医院急诊耳鼻喉科称“无仪器”

9月26日,柳先生准备去看演唱会。开场前一个半小时,他突然发现自己的左耳听不见声音了。因此前有过耳聪堵塞经历,他怀疑老毛病犯了。当时已过门诊时间,他便赶到居住地附近的天津市第一中心医院急诊。该院急诊有耳鼻喉科,但医生告知,急诊没有相应仪器,无法处理,建议次日至门诊检查。

“一只耳朵听不见,看演唱会也听不痛快,心里着急。”柳先生说,他随后在手机上查询多家医院急诊电话并逐一咨询,答复均是“没有仪器”。他拨打120咨询,工作人员表示不掌握相关信息;拨打天津12345政务服务便民热线,被告知只能帮助查询医院电话,具体需市民自行咨询。

“最后也没找到一家可以为我紧急治疗的医院。”柳先生说,虽然这种情况不经常发生,但晚间确有看诊需求,希望医院能加强急诊晚间处理耳鼻喉科相关问题的能力。

记者调查: 三甲医院 急诊无法处理耳聪堵塞

10月14日16时50分,记者来到天津医科大学总医

院急诊。导诊人员告诉记者,急诊有耳鼻喉科,可处理中耳炎、咽炎、外伤等问题,但耳聪堵塞“够呛,因为没有仪器”。该人员解释,白天耳鼻喉科急诊设在另一栋楼门诊区,有仪器。17时后医生到急诊坐诊,这边没有仪器,就做不了类似耳聪堵塞的处理,建议患者次日白天到门诊处理。

同日18时许,记者来到天津市第一中心医院复康路院区急诊。咨询同样问题时,导诊人员帮助电话联系了耳鼻喉科值班医生。值班医生表示,夜间急诊无法处理耳聪堵塞,这个病需使用仪器将耳聪吸出,还需用药,但急诊连冲洗用的药物也没有。若非特别严重,建议患者次日到该院水西院区门诊处理。

19时许,记者来到天津市人民医院。在急诊导诊指引下,记者找到位于发热门诊内的耳鼻喉科诊室。室内除办公桌椅和一些简单检查工具外,未见治疗仪器。坐诊医生表示,对于耳聪堵塞这类问题,没有仪器处理不了,该仪器只有门诊有。若耳聪较大,需药物泡软再用机器冲洗,人手和普通工具无法完成,严重者当天也无法处理,需持续用药三五天后再到医院门诊取出。

我市三家规模较大的三级甲等医院,急诊晚间的耳鼻喉科均无法处理耳聪堵塞等问题。医院一位不愿意透露姓名的工作人员表示,晚间急诊主要处理急危重症和部分常见急症,专科设备集中在门诊,夜间调配存在现实困难。

部门回复: 紧急情况可协调医院使用仪器

就此情况,记者联系了天津市卫生健康委员会。工作人员解释,耳聪栓塞不属于急诊的诊疗范畴,市民如遇耳鼻喉方面突发情况,各医院急诊科医生会视情况安排病房医生处理,相关仪器也可协调。经评估不符合急诊指征的,则建议到门诊就诊。该工作人员强调,急诊主要承担急危重症救治任务。

记者查询发现,急诊科承担急危重症首诊和抢救任务,优先保障危及生命的病种,是通行的功能定位。近年来,国家层面持续开展改善就医感受、提升患者体验主题活动,要求提升急诊急救服务能力,同时完善便民服务。就此看,要求所有医院急诊夜间配齐耳鼻喉专科设备不符合急诊资源集约使用的原则。

延伸思考: 补齐信息与协调短板

从市民体验看,问题不只在于“急诊该不该配齐设备”,还在于“到了急诊才知道看不了”的信息不对称。记者走访中,医院一线人员多强调专科设备集中在门诊,可记者查询三家医院官网的急诊医学科介绍,未见到耳鼻喉治疗范围的提示。如何在保障急危重症的前提下,把信息公示和转诊引导做细,仍有优化空间。

采访中,多位市民表示理解急诊资源应优先保障急危重症,但也希望晚间专科服务衔接更柔性。柳先生也建议,指定一两家耳鼻喉科力量较强的医院,晚间具备处理耳聪堵塞等问题的能力;或者建立急诊与门诊、病房的设备协调机制,晚间需要时调取基本设备。也有市民提出,可通过医院公众号、12345热线和120知识库,公示各医院急诊可处理病种和夜间专科服务范围。对明确不属于急诊的问题,可引导互联网咨询、次日门诊,减少患者焦虑。

急诊是守护生命的第一道关口,必须把有限资源用在急危重症上。这一点,市民理解,医院也在坚守。但民生感受往往藏在“一只耳朵听不见”这样的具体场景里。不是要求所有急诊都配齐耳鼻喉设备,而是希望在制度设计上多走一步:指定一两家医院、建立一个协调电话、公示一张夜间服务清单。这些“微更新”成本可控,能让市民少跑冤枉路。期待相关部门在保障急危重症的前提下,研究柔性补齐夜间专科服务短板的可行路径,让“小麻烦”也有处可解。

我的邻居是24小时快递驿站

开门声扫码声声声入耳 你进来他出去扰民不断



孩子吵闹声、老人不会扫码大声打电话咨询声、扫码开门又关门的咣当声……这是王先生每天的日常。每个来拿快递的人都要从他家门口经过,一天到晚都很嘈杂,17时以后是取件高峰,他家更是消停不下来。王先生说,微信扫码方可开门,22时以后开门的声音异常清晰。“不知道什么时候就咣当一声,心跟着一惊。甚至有几次凌晨有人取快递,关门的声音直接把一家人闹醒。”他说。

“24小时自助经营业态能否开在居民楼里?一个快递驿站,有必要弄成24小时自助吗?”王先生发出质疑。这不仅是他一家的困扰,也是24小时自助业态越来越多后,与其为邻的居民需要面对的问题。

记者联系了属地静海镇政府。工作人员表示,他们已对经营者进行劝导,并要求其进行了门口铺地毯、降低刷卡提示音、减少关门反弹等降噪措施。社区曾提议经营者22时以后关闭扫码取件功能,但经营者称这家店为24小时自助取件业态,此方案未能落实。

《中华人民共和国民法典》规定,业主将住宅改变为经营性用房,除遵守法律、法规以及管理规约外,应当经有利害关系的业主一致同意。快递驿站属于经营性业态,理应依法取得周边邻居同意,而且经营中产生的噪音如果超出合理限度、影响他人正常生活,受害人也可以依法要求停止侵害、排除妨碍。

记者调查发现,目前对于快递驿站的管理,规范重点多在快递服务质量、末端网点备案等,对驿站能否设在居民楼、能否24小时营业并无明确限制。现实困境是,看似多个部门都有职责,但事前准入审查不够明确,

务的,应引导其进入商业用房、临街商铺或小区公共区域,而不是嵌入居民楼。

便民服务首先要做到不扰民。解决新湖公寓这一问题,期待相关部门拿出可行方案,让王先生和邻居们早日找回夜晚的安宁,也让便民业态在规范中更好服务群众。

宠物诊疗争议引出监管空白

猫主人:医院过度治疗 院方:应退款项已结清

人员全力救治的初衷,是为宠物和主人留存治愈的希望,因此适当多开具部分备用药品。院方同时说明,门店有明确服务规则,未开封、未使用的药品均可办理退换,并非强制消费。目前该医院已对接市民核对接账目,所有应退款项已全部结清,双方纠纷已妥善解决。

虽然本次纠纷顺利处置,但市民维权过程一度受阻。赵女士最初就争议问题分别向市场监管部门、市农业农村委执法队求助,两部门均表示该类宠物医疗消费纠纷不在直接管辖范围内,导致市民维权陷入“投诉无门”的窘境。

针对宠物医疗消费维权难点,记者咨询专业律师获悉,宠物属于公民合法私有财产,宠物诊疗服务属于市场消费范畴。医疗机构若存在不合理开药、诱导大额储值等行为,消费者有权依法追回未产生服务、未使用药品的相关费用,市民可留存诊疗记录、缴费凭证,沟通记

录等证据,通过协商或司法途径维护自身权益。

记者有话説: 权责划清 方能堵住宠物医疗漏洞

记者调查中发现宠物诊疗的确存在监管衔接空白。按照相关管理规定,农业主管部门主要监管诊疗机构资质、兽医执业规范、药品使用合规性;市场监管部门负责查处价格乱象、消费欺诈、不合理消费等经营问题。而日常高发过度诊疗、储值退费纠纷,往往归于诊疗规范与市场经营之间,权责界定模糊,极易出现监管缺口。

事件虽圆满解决,行业仍无规范可循。相关职能部门能否进一步细化监管权责清单,打通跨部门协同处置通道,补齐宠物医疗消费监管漏洞。同时也提醒广大市民,宠物诊疗过程中应理性对待大额储值、批量购药,留存消费凭证,切实守护自身合法权益。

主体完工的丽江道地道 何时能畅行

通标志。围挡内路面平整,停放着不少车辆。记者绕围挡查看一圈发现,部分围挡已被拆开,有车辆从围挡缺口处进出。

“建好的道路没有发挥通行功能,反倒成了停车场,让人觉得十分可惜。”现场有居民抱怨,“我们理解市政工程验收流程严谨复杂,但希望相关部门公开项目具体进度,让大家有知情权。”

天津城市道路管网配套建设投资有限公司相关负责人在接受记者采访时表示,丽江道地道项目立项较

早,工程建设周期跨度长。项目建设过程中,为配合地铁7号线、10号线施工,工程多次阶段性停工让行,拉长了整体建设周期。由于建成时间跨度较大,原有老旧设计已无法完全适配当前要求,需完善设施设备。目前根据交管部门指导意见,已先后对相关设施进行提升,待验收通过后,地道方才具备开通条件。

据了解,丽江道地道建成后将大大方便周边居民出行,市民期盼相关单位和部门加快验收等办理进度,明确通车时间。

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

这事帮您呼吁了

水上公园 长虹公园 集中治理堵门经营

■ 记者 黄萱

秋高气爽,我市各大公园游客持续增多。然而水上公园、长虹公园门前多处路段出现占道经营,占用盲道摆摊的现象。市民期待相关部门加强常态化管控。

市民刘先生和吴女士分别就水上公园和长虹公园附近长期存在商贩占用盲道摆摊经营的情况向天津日报热线23602777投诉,他们说,这个问题长期反复,治理效果不稳定,周末或节假日游园高峰时段,拥堵、通行受阻问题会更加严重。

针对市民集中反映的问题,记者前往两处路段实地走访调查。长虹公园正门处,售卖气球的、卖各种小吃的商贩占据了门前整片人行便道,原本宽敞的道路被挤得只剩窄窄的一条。不少游客停下脚步选购商品,进一步压缩通行空间,进出公园的市民只能侧身挤过,公园大门出入口拥堵不堪,通行秩序混乱。

水上公园附近占道摆卖也同样严重。尽管现场有保安人员值守,公园东门左右各100米的便道区域,仍有商贩的售卖车辆沿路停放,各类小吃摊位依次排布,整条人行通道被摊位霸占。密集摊位加上驻足消费的人群,造成公园门口拥堵不堪,既降低市民游园体验,也给周边道路交通疏导带来不小的压力。

南开区水上公园街和长虹街执法队分别对公园门口流动摊贩堵门、占道摆摊问题作出回应,将持续开展专项治理,维护公园周边市容环境与通行安全。

市民呼吁,公园周边占道治理不能只在客流高峰时段“一阵风”式整治,应建立长效监管机制,摸清流动摊贩出没规律,联合物业、保安形成联动管控,防止占道堵门乱象反复。

这事帮您问了

西青区精武镇 162路能否增站?

■ 记者 韩爱青

近日,西青区精武镇居民严女士致电天津日报热线23602777表示,162路公交车有两相邻站点间距较长,希望可以增设新的站点。

严女士介绍,祥和园到盛兴佳园公交站距离较长,中间有民兴佳园小区,希望能在此增加一站。同时,盛兴佳园、民兴佳园、国兴佳园等小区不少学生要去天津师范大学第二附属小学上学,目前从祥和园到学校走路也比较远,希望公交线路能增加一个学校附近的站点。

记者从天津市公共交通集团(控股)有限公司了解到,关于市民对民兴佳园、天津师范大学第三附属小学周边增站的建议,运营公司已进行记录。目前,因迎水南路南端交管未验收,相关站点设站需施工单位提出申请验收之后,运营公司再结合道路通行和乘客需求等情况进行调整。

这事帮您办了

紫金山路沿河便道 过盛绿植修剪完毕

■ 记者 胡智伟

市民张先生近日拨打天津日报热线23602777反映,紫金山路靠近河道一侧的人行道上,路边绿植长势过于茂盛,部分枝条、草丛向外延伸,挤占人行步道空间,给过往行人通行带来不便,希望相关部门及时修剪管护。

紫金山路沿河一侧步道采用红棕与深灰色相间的透水砖铺就,宽约2米,沿线绿树成荫,大量细长草叶向外铺展,一直延伸到步道砖面上。不少灌木、草丛与树木枝叶交织垂落,进一步侵占步行空间,原本规整的人行道被绿植“压缩”,可供通行的宽度变窄。同时步道旁还保留着树木养护的木质三角支撑架,行人途经此处须小心躲避。“这条路环境挺好,靠着河边,本来是周边居民休闲散步的好去处。但绿植长得过于茂密,也没有怎么修剪,不仅走路容易蹭到枝叶,躲避时还容易被三脚架绊倒。”张先生告诉记者,步道空间被挤占,推婴儿车或者两人并行的时候,通行格外局促。盼望养护单位及时修剪清理,在保留绿化景观的同时,保障人行道的通行功能。

记者联系了河西区城市管理委员会,工作人员回复,属地管理人员与养护作业单位到现场研判,在不影响整体美观及植物正常生长的情况下,对影响通行的枝条进行修剪,目前已修剪完成。下一步,养护单位将对相关路段进行排查,及时修剪影响通行的植物,保障行人正常通行。

这事帮您推动了

金茂智慧科学城片区 配建公厕尽快开放

■ 记者 韩爱青

近日,市民杨先生向天津日报热线23602777反映,东丽区金茂智慧科学城片区缺少公共厕所,居民外出如厕不便。

杨先生说,他是金茂五期业主,入住小区已有一年多。片区内一直未设置公共厕所,附近也找不到可用公厕。有时外出遛弯或购物,想上厕所需要辗转前往地铁4号线山道站,很不方便。居民希望有关部门尽快解决片区如厕难题。

记者了解到,杨先生反映代表了大多数居民的诉求,随着该片区入住居民增多,公厕需求日益突出。

对此,东丽区城市管理委员会工作人员介绍,经核实,金茂智慧科学城底商配建有公厕,但目前尚未开放使用,导致周边居民感觉“无厕可上”。该委将会同属地万新街道办事处,推动建设单位和物业管理单位尽快做好配建公厕开放工作,满足周边市民实际需求。