

有的医院挂号系统不稳定,技术漏洞让“电子黄牛”有机可乘——

# 统一挂号平台让就医不再“卡”在第一步

## 阅读提示

线上挂号日益普及,但一些医院的挂号系统存在页面卡顿、服务异常等问题。由于系统存在漏洞,还有“电子黄牛”通过软件程序非法入侵,恶意抢占号源。专业人士表示,建立统一挂号平台,有利于让医院号源信息共享,提升患者预约体验,压缩“号贩子”生存空间。

本报记者 邵亚章

“挂号系统一直加载不出来”“两个小时了还没约上号”“界面太卡顿根本用不了”……线上挂号时,不少患者有过类似遭遇。有患者表示,本想摆脱到窗口排队等候的烦恼,没想到线上挂号并不轻松。

去年3月,中办、国办印发的《关于进一步完善医疗卫生服务体系的意见》提出,要“积极运用互联网、人工智能等技术,持续优化服务流程”。一段时间以来,数字技术的应用让各地医院智能化场景越来越丰富,医疗服务项目从线下转到线上,方便了患者就医。然而,记者近日采访了解到,患者就医时“卡”在第一步的情况仍时有发生。

## 线上预约后却查不到信息

近日,浙江的黄女士在网上挂了一家医院呼吸内科的普通门诊号,到医院自助机取号时却根本查不到挂号信息。黄女士只得根据自助机提示重新挂了号。

医院咨询台告诉黄女士,一天内一位患者只能在同一科室挂一次号,她可能是之前在小程序没挂上。“这家医院的小程序确实不好用,好在当天还有号,不然就白跑一趟了。”黄女士说。

记者采访发现,患者通过小程序挂号时遇到的问题不止于此。有的挂号成功了,付款时却出现卡顿,只能退出重新挂。有的小程序功能看似很齐全,但线上看报告、咨询功能等都用不了。记者随机体验了一些医院的小程序发现,不少确实存在页面卡顿、服务异常、短信验证码收

不到等问题。

中国医院协会信息专业委员会去年发布的《2021—2022年度中国医院信息化状况调查报告》显示,在已采用移动服务系统的医院中,实现挂号预约功能的比例高达94.48%。报告同时披露,在医院信息化应用软件存在的主要问题中,“产品的灵活性不够,难以满足客户的个性化需要”以及“没有真正站在客户的角度设计,易用性不佳”排名前二,分别为65.82%和64.03%。

## “电子黄牛”非法侵占号源

为孩子看病,河北的张女士曾找“黄牛”代挂号。但后来她又收到了一条挂号信息。“小程序上显示是一个专家号,但我并没有给孩子挂这家医院的门诊。”张女士说,她询问得知,是“电子黄牛”擅自用孩子的身份证信息替别人挂号。

记者了解到,有的“电子黄牛”通过软件程序非法入侵医院挂号系统,利用患者就诊信息恶意抢占号源,导致通过官方渠道挂号的患者无法正常使用。他们囤积号源,加价倒卖,严重扰乱了医疗秩序。

近期,成都警方成功打掉两个涉四川大学华西医院的“号贩子”团伙。据了解,涉案团伙利用外挂软件恶意抢占四川大学华西医院专家号7000余次,加价几倍甚至十几倍卖出。

医疗卫生系统工作人员罗志华告诉记者,“电子黄牛”之所以猖獗,一个重要原因是部分医院线上挂号系统存在漏洞。由于系统不统一、种类多,技术升级和漏洞修补成本较高,出现问题时医院很难快速应对和解决。

上述报告还显示,目前,影响医院信息化建设的4大障碍分别是信息技术部门人力资源不足、缺乏充分的资金支持、管理部门协调不到位和医院重视程度不足。

“医院信息化建设是一个链条,每家医院的发展情况不同,挂号、建档、结算支付等流程的信息化程度也会存在差异。”华中科技大学同济医学院附属同济医院门诊部办公室主任李刚表示,医院使用的挂号小程序一般是与第三方合作,每家医院根据自身情况投入不同,线上挂号系统的完善程度会有差距。

## 统一挂号平台,提升就医体验

使用体验差、黄牛侵占号源的问题如何破解?罗志华认为,多种挂号系统并存的院中,实现挂号预约功能的比例高达94.48%。报告同时披露,在医院信息化应用软件存在的主要问题中,“产品的灵活性不够,难以满足客户的个性化需要”以及“没有真正站在客户的角度设计,易用性不佳”排名前二,分别为65.82%和64.03%。

“统一挂号平台还能优化候诊流程,对早到、迟到过号的患者进行精细化分类管理,最大程度缩短患者的候诊时间。”罗志华说,这也利于对挂号平台进行技术维护,压缩“号贩子”的生存空间。

今年3月,北京市卫健委发布《北京市2024年改善医疗服务工作方案》,其中明确,优化北京市预约挂号统一平台和二、三级医院预约挂号服务,今年实现200家以上二、三

级医院与平台号源直连、信息共享。

今年6月初,北京市卫健委召开发布会表示,114预约挂号平台服务已覆盖北京290家二、三级医院(含分院区),与医师执业注册信息实现后台共享验证,其中135家二、三级医院已与平台号源直连,270家医院实现放号时间统一。

李刚表示,患者到医院就诊需要建档,统一挂号平台还能让患者的建档信息在多家医院间互联互通,提高医院门诊诊疗效率。同时,预约入口更方便患者就医,能有效提升患者的就医体验。

近年来,我国不断推动智慧医院建设,“互联网+医疗健康”取得进展。李刚认为,相关部门和医院应重视完善线上挂号功能,加大医院信息化建设投入力度。与此同时,坚持需求导向,充分考虑患者看病和医生工作环境实际情况,不断完善相关功能。



## “智慧养老”助养老变“享老”

7月18日,河南省洛阳市涧西区武汉路街道工作人员正在检查远程监护平台数据。近年来,该街道以群众需求为导向,积极构建“居家+社区+机构+智慧平台”多元化多层次融合的“嵌入式”养老服务体系,为老年人提供养老助餐、社区娱乐、健康管理、上门保洁、适老改造、远程监护等综合养老服务项目。

本报通讯员 黄政伟 摄

国家卫健委:

## 大力发展普惠托育服务体系

本报讯(记者姬薇)在近日举行的2024世界人口日宣传活动中,国家卫生健康委表示,将从政策层面改善优生优育全程服务,大力发展普惠托育服务体系,推动建设生育友好型社会。

随着我国经济社会发展,家庭小型化趋势愈加明显,代际之间照料能力减弱,越来越多家庭需要高质量的托育服务。国家卫健委数据显示,我国现有约3000万名3岁以下婴幼儿,超过三成婴幼儿家庭有人托需求。

为此,近年来,国家有关部门出台系列政策,努力加大托育服务供给,减轻家庭育儿负担,各地积极探索普惠托育服务的新模式、新做法。国家卫生健康委会同相关部门积极支持社区和用人单位建设托育服务设施,通过公建民营等方式,为群众提供“身边的托育”。同时,各地结合实际积极探索,初步形成社区办托、单位办托、幼儿园办托、家庭托育点等多元供给模式。

据国家卫生健康委统计,目前,全国提供托育服务的机构已近10万个,托位约480万个,每千人口托位数3.36个,逐步接近2025年每千人口托位数4.5个的目标。

## 山东胶州一站式解决老年人服务需求

本报讯(记者张楠)近日,记者从山东省胶州市胶北街道办事处获悉,今年以来,该街道多角度探索养老发展路径,加快构建专业化养老服务体系,推动养老服务从碎片向整体化转变。

记者了解到,该街道整合了机关工作人员、志愿组织、家政机构、养老机构等多方力量,建成1处居家社区养老服务中心,以及17个居家养老服务站,提供助餐、助洁等6项服务。为解决特困老年人供养、高龄长者老年人就餐、入住机构老年人就医等难题,该街道还打造了“暖心暖胃”和“医养结合”服务品牌,为特困老年人提供生活照料、家政服务、医养服务等,一站式解决老年人服务需求。“我们还将常态化开展优秀养老上门服务、最美护理员、敬老志愿者评选和养老护理职业技能培训。”该街道相关人员表示,下一步,还将总结推广优秀养老服务站典型经验,带动全域养老服务质效提升。

## “互联网+护理服务”让老年患者有“医”靠

本报讯“互联网+护理服务”让患者在家就能享受健康管理。近期,江苏南京沙洲社区卫生服务中心收治了一位80岁的患者朱先生,由于老人行动不便,病情缓解后,医院为其提供了“互联网+护理服务”项目,帮助他尽快恢复。

据介绍,朱先生半年前做了心脏支架手术,术后药物吃完后自行停了药,随后出现心脏不适等症状。门急诊部主任郭艳艳在详细询问病史和检查后,对其药物进行调整并予以饮食起居建议指导。考虑到老人体质较差,症状缓解后仍需提高机体免疫力,郭艳艳建议其每周到医院两次注射护理药物。由于子女常年在省外,而且出行不便,老人询问医院能否提供上门服务。门急诊护士长赵娟得知后,主动与老人联系,耐心指导其在线上办理“互联网+护理服务”,并为老人安排专业护士上门注射护理。

近年来,沙洲社区卫生服务中心积极推进“互联网+护理服务”项目,满足辖区居民就医看病、访视护理等多样化需求。2024年以来该院已服务患者200多例。

(程艳玲 董靖雯)

## 中共中央召开党外人士座谈会

(上接第1版)去年12月,中共中央委托中央统战部专门征求了党外人士对中共二十届三中全会有关议题的意见和建议,大家围绕新时代全面深化改革的实践经验,进一步全面深化改革的总目标、需要遵循的重要原则,各领域进一步深化改革的目标任务、重大举措,发挥党外人士在全面深化改革中的作用等问题,提出了不少有价值的意见和建议。大家在刚才发言中提出了很好的意见和建议,我们将认真研究吸纳。他代表中共中央向大家表示感谢。

习近平强调,进一步全面深化改革要直面问题。强化问题意识,突出问题导向,围绕发展所需,顺应民心所向,着力解决制约高质量发展的堵点问题、影响社会公平正义的热点问题、民生方面的难点问题,党的建设的突出问题、各领域的风险问题,增强改革的针对性、实效性。坚持标本兼治、重在治本,既要继续在全面上下功夫,使改革举措全面覆盖推进中国式现代化需要解决的突出问题;又要持续在深化上用实劲,突出经济体制这个重点,着力破除深层次体制机制障碍和结构性矛盾。

习近平指出,进一步全面深化改革必须增进共识。要充分调动全党全国人民积极性、主动性、创造性,心往一处想、劲往一处使。大兴调查研究,走好群众路线,问需、问计于民,尊重基层和群众首创精神,注重从老百姓急难愁盼中找准改革发力点和突破口,增强群众获得感、认同度。坚持发扬民主、集思广益,增强改革决策科学性和改革落实执行力。

习近平强调,谋划和推进改革,必须坚持系统观念、全局观念,强化战略思维、辩证思维,轻重缓急,更加注重系统集成。要全面深化改革举措协调配套,推动各领域改革各方面改革举措同向发力,增强整体效能。相关地方、相关部门、相关领域要形成推进改革的合力,坚决防止和克服各行其是、相互掣肘。

习近平指出,改革要重视谋划,更要抓好落实。要发扬钉钉子精神,树立和践行正确政绩观,察实情、出实招、求实效,坚决防止和克服形式主义,切忌搞徒有其表的形象工程、劳民伤财的政绩工程。制定好实施方案,做到精准施策、适时适度,尽力而为、量力而行,切忌脱离实际。坚持稳中求进工作总基调,注重先立后破,不能未立先破。加强组织领导,压紧压实责任,提高各级领导班子和领导干部改革落实能力和水平,确保党中央改革决策部署见到实效。

李干杰、李书磊、李鸿忠、何立峰、张国清、陈文清、王小洪、穆虹,中共中央、国务院有关部门负责人出席座谈会。

出席座谈会的党外人士还有邵琦、何报朝、王光谦、秦博勇、朱永新、杨震和张恩迪、江利平、方光华、杨华勇等。

(上接第1版)

一路风雨一路歌。新时代,将改革继续推向前进。2013年,划时代的党的十八届三中全会,“开启了新时代全面深化改革、系统整体设计推进改革新征程,开创了我国改革开放全新局面”。

这10年多里,千难万险、千辛万苦,改革再难也要向前进。因为人们坚信,“再高的山、再长的路,只要我們锲而不舍前进,就有达到目的的那一天”。

会场内,习近平总书记就《决定(讨论稿)》向全会作说明。说明凝练深刻、提纲挈领,明晰了为什么改、往哪里改、怎么改等一系列重大理论和实践问题,字里行间是“将改革进行到底”的勇气与决心。

从“全面深化改革”到“进一步全面深化改革”,路,越走越坚定。“进一步”,蕴含着历史的再接续,时代的新图景,需较真碰硬的闯劲,也需久久为功的韧劲。

“这既是党的十八届三中全会以来全面深化改革的实践续篇,也是新征程推进中国式现代化的时代新篇。”早在今年2月,中央全面深化改革委员会第四次会议,就为这次全会作了标注。

这一次,为何将主题紧扣中国式现代化?党中央经过了深思熟虑。习近平总书记就在《决定(讨论稿)》的说明中给出答案:“围绕党的中心任务谋划和部署改革,是党领导改革开放的成功经验。”

以中国式现代化全面推进中华民族伟大复兴,在党的二十大报告中被定义为“中国共产党的中心任务”。这是一次创造人类文明新形态的中国探索,是一场基于新时代特征的接续奋斗,是一条充满实干兴邦精神的奋进之路,何其艰巨又何其伟大。

绘蓝图、定目标、明方向。新征程上,我们靠什么进一步凝心聚力,就是要靠中国式现代化。而进一步全面深化改革,破藩篱、激活力、迎挑战,为的是“为中国式现代化提供强大动力和制度保障”,锚定的是到2035年“基本实现社会主义现代化”。

“我们要赶上时代,这是改革要达到的目的。”赶上时代的争分夺秒,决定了中国改革的现代化指向。全会以“四个迫切需要”,阐明党中央作出这一重大决定的深刻考量:

“这是凝聚人心、汇聚力量,实现新时代新征程党的中心任务的迫切需要”;“这是完善和发展中国特色社会主义制度、推进国家治理体系和治理能力现代化的迫切需要”;“这是推动高质量发展,更好适应我国社会主要矛盾变化的迫切需要”;“这是应对重大风险挑战、推动党和国家事业行稳致远的迫切需要”。

伟大变革,蕴含思想伟力。为期4天的全会,安排了多场分组讨论。中央领导同志深入各小组听取意见建议,不时和大家交流探讨。与会同志踊跃发言,结合工作实际积极研讨,反复推敲文件。他们表示,《决定》是闪耀着马克思主义真理光辉的政治宣言书,是新征程上将改革进行到底的动员令,是进一步全面深化改革的路线图。

## 统揽全局,求真务实 “改革味要浓、成色要足”

“党的二十大之后,我一直在思考进一步全面深化改革问题。”博大精深的新思想、波澜壮阔的新征程,是改革理念创新、实践创新的沃土。全会文件起草自2023年隆冬之时,延续到2024年的盛夏时节,历时7个多月。

习近平总书记亲自担任文件起草组组长,全程谋划、组织调研、精心指导、把脉定向。作说明时,总书记回顾了文件起草的过程。

“2023年11月,中央政治局决定,成立党的二十届三中全会文件起草组”;“这次全会文件起草,把发扬民主、集思广益贯穿全过程”……

一份饱含人民期待、汇聚全党智慧、凝结着起草者心血的改革方案,此刻,摆在与会同志的面前。

翻开《决定(讨论稿)》,除引言和结束语外,共15个部分,分为三大板块。“内容条目通篇排序,开列60条”。正所谓句句是改革,字字有力度,生动契合了“改革味要浓、成色要足”的要求。

《决定》通篇还贯穿开放的要求。开放是中国式现代化的鲜明标识。改革和开放紧密相连,相互促进。

习近平总书记对内容摆布作了说明,概括为“五个注重”:

“注重发挥经济体制改革牵引作用”;“注重构建支持全面创新体制机制”;“注重全面改革”;“注重统筹发展和安全”;“注重加强党对改革的领导”。

“这些特点聚焦具有方向性、全局性、战略性的重大问题”,与会同志表示,“从中读出了风起云涌的改革形势,读出了系统科学的改革思路,读出了直击问题的改革导向”。

何为全面改革?习近平总书记作说明时强调,决定稿在统筹推进“五位一体”总体布局、协调推进“四个全面”战略布局框架下谋划进一步全面深化改革,统筹部署经济体制改革和其他各领域改革。

新时代的改革从一开始就非简单的修修补补、零敲碎打。“全面深化改革是一项复杂的系统工程”,“必须是全面的系统的改革和改进,是各领域改革和改进的联动和集成”。

与会同志从另一个角度诠释了“全面”的深意:“党中央反复强调,要反对形式主义,推进改革一定要求真务实、务求实效。《决定》包括经济、政治、文化、社会、生态文明和党的建设等各领域改革,共提出300多项重要改革举措,几乎每一句话都涉及一项改革举措”。

“五个注重”之一,是“注重发挥经济体制改革牵引作用”。有与会同志表示,《决定》对经济体制改革的部署力度大、举措实、含金量高,体现了对生产关系和生产力、上层建筑和经济基础、国家治理和社会发展关系的深刻把握。

改革越是千头万绪,越是要牵住这个“牛鼻子”。正如全会指出的,深化经济体制改革仍是进一步全面深化改革的重点。

事业发展出题目,深化改革做文章。新时

代的题目之一是推动高质量发展的问题。《决定》在深化经济体制改革方面,将“健全推动经济高质量发展体制机制”列为主要任务之一。而高质量发展的部分,又将“健全因地制宜发展新质生产力体制机制”单列一个章节。

“什么是新质生产力、如何发展新质生产力?我一直在思考”。今年1月,在主持二十届中央政治局第十一次集体学习时,习近平总书记讲到了他的思考和谋划。

《决定》中,既有“新”的培育:加强新领域新赛道制度供给,建立未来产业投资增长机制,也有“旧”的改造:以国家标准提升引领传统产业优化升级。因地制宜发展新质生产力的辩证思维贯穿其间。

“五个注重”里还有一条,“注重构建支持全面创新体制机制”。

全会提出,统筹推进教育科技人才体制机制一体改革,健全新型举国体制,提升国家创新体系整体效能。这引发了与会同志的广泛关注和赞誉。

教育、科技、人才是中国式现代化的基础性、战略性支撑。党的二十大报告把教育、科技、人才放在一起独立成章。这次《决定》进一步创新思路,势必带来制度架构、组织方式、评价体系等诸多领域协同变革。而之所以打破藩篱、统筹推进,正是为了解破现代化进程中的堵点难点。

教育、科技、人才错位的问题,推动科技创新和产业创新深度融合的问题,营造更有竞争力的科研生态的问题……相关领域的与会同志感慨:“有什么问题碰什么问题,有什么堵点就疏什么堵点。我们的改革有胆识、有气魄,很务实!”

## 登高望远,脚踏实地

“把进一步全面深化改革的战略部署转化为推进中国式现代化的强大力量”

新的起点,新的部署,新的出发。改革推进到今天,在改革顶层设计方面,我们已经有了比较清晰的大盘子。今后一个时期,要将主要精力集中到整体推进、督促落实上。

18日下午,人民大会堂,第二次全体会议在这里举行。

在习近平总书记主持下,会议以举手表决的方式审议通过了《中共中央关于进一步全面深化改革、推进中国式现代化的决定》。

“通过!”习近平总书记郑重宣布。会场响起了热烈的掌声。

“学习贯彻好全会精神是当前和今后一个时期全党全国的一项重大政治任务。”总书记在随后的重要讲话中为下一步指明方向,“要深入学习贯彻全会精神,深刻领会和把握进一步全面深化改革的主题、重大原则、重大举措、根本保证。”

领会和把握这四个要点,有纲举目张之效。

“主题”,推进中国式现代化。“重大原则”,也就是“六个坚持”原则,凝结着对改革开放历史经验的总结:“坚持党的全面领导,坚持以人民为中心、坚持守正创新、

(新华社北京7月19日电)