



潍坊晚报

要闻评论

02

值班主任:李金娜 编辑:于斌 美编:许茗蕾 校对:刘辉

2024年3月27日 星期三

我国要求医疗机构建立患者诉求快速响应机制

新华社北京3月26日电 根据三个部门的一份文件,我国要求医疗机构建立患者诉求快速响应机制,及时回应患者急难愁盼问题,做到投诉有接待、处理有程序、结果有反馈、责任有落实、问题有改进、服务有提升,引导患者依法维权,保障医患双方合法权益,构建和谐医患关系,维护正常医疗秩序。

记者26日从国家卫生健康委获悉,国家卫生健康委办公厅、国家中医药局综合司和国家疾控局综合司近日联合印发《关于进一步加强医疗机构投诉管理的通知》。通知围绕加强医疗机构投诉管理,从工作原则、加强组织机构建设、规范投诉处理流程等方面部署相关工作。

通知要求完善投诉管理组织框架,设置医疗机构、投诉管理部门、科室三级投诉管理机制。二级以上医疗机构应当设置专门的投诉接待场所。投诉接待场所应当尽可能设置在方便患者寻找的位置,门外悬挂标牌,写明投诉接待时间和联系方式。投诉接待场所应当在显著位置公示投诉管理办法、纠纷处理流程和上级监督电话,配备视频监控、录音设备和一键报警装置等,其他设施设备应当符合安全要求。

通知还要求医疗机构应当注重人文关怀、医患沟通及患者隐私保护。医务人员对患者在就医过程中提出的咨询、意见和建议,应当耐心解释、说明,从源头上减少因沟通不畅导致的医疗投诉和患者安全不良事件。

在规范投诉处理流程方面,通知从畅通投诉渠道、强化首诉负责制、规范投诉接待、做好投诉核查、加强投诉反馈、开展投诉原因分析处理等方面进行规范。

其中提出,医疗机构应当提供“一站式”投诉服务,接受走访、信函、电话、电子邮件等多元投诉方式。医疗机构要积极建立与市民服务热线等平台的沟通联动机制,积极回应群众关切。医疗机构投诉管理部门应当落实“接诉即办”要求,及时向被投诉部门和相关人员核实情况,涉及多个部门的复杂事项,应当组织、协调相关部门共同研究处理。

市场监管总局鼓励优化食品包装标签

新华社北京3月26日电 针对消费者反映预包装食品生产日期和保质期“字太小、颜色浅、藏得深”等问题,市场监管总局26日发布《关于鼓励食品企业优化预包装食品生产日期和保质期标签标识的公告》,推动食品企业积极采取针对性改进措施,方便消费者清晰辨识。

目前,市场上销售的预包装食品,包装上的生产日期和保质期存在不规范问题。有的生产日期标注位置随机,和消费者玩起“躲猫猫”;有的生产日期标注文字太小,字体不规范,让人很难辨识;有的生产日期标注玩“隐身”,透明包装印灰字、紫色包装印黑字,考验消费者的“眼力”;有的保质期需要计算判断过期日期,考验消费者“脑力”。

在方便消费者查找方面,公告鼓励食品企业在预包装食品最小销售包装的主要展示版面显著标注;最小销售包装有多层的,在其最外层包装上标注;采用“见包装物某位置”的形式标注生产日期和保质期的,其位置应当清晰明显、描述准确、易于查找。

在方便消费者识读方面,公告鼓励食品企业使用最小高度不小于3毫米、高度与宽度之比不大于3:1的文字、数字、符号标注;以白底黑字等背景颜色与日期颜色对比明显的形式清晰标注;改进喷码、打印等技术和设备确保标注内容持久清晰。

为方便消费者计算食品保质期,公告鼓励食品企业按照年、月、日的顺序明确标注保质期到期日。

四部门联合部署开展“巾帼普法乡村行”活动

新华社北京3月26日电 全国妇联、中央网信办、司法部、农业农村部日前联合印发通知,对开展“巾帼普法乡村行”活动作出部署,活动将聚焦广大农村妇女对法律资源和法律服务的迫切需求,深化面向农村的法治宣传教育,把法律知识和维权服务送到广大农村妇女身边。

“巾帼普法乡村行”活动重点面向农村妇女及其子女和家庭,围绕妇女权益保障、未成年人保护、树立家庭新风等开展普法宣传。活动将在全国开展,重点覆盖西部10省区市160个国家乡村振兴重点帮扶县,以及西藏、新疆各县(市、区)。

这一活动将选择5个省份举办示范活动,采取

“5+”模式,开展一堂专家普法宣讲课、一次乡村“法律明白人”或农村学法用法示范户讲身边事、一场地方群众性法治文化活动、一次现场法律咨询服务、一系列主题普法视频展播,并通过网络新媒体进行传播。

通知要求,各地各部门要结合实际,组织开展有特色、接地气的普法宣传活动;抓住重要节点,发动妇联团体会员、普法讲师团、巾帼志愿者、乡村“法律明白人”、农村学法用法示范户等开展集中宣传;把普法宣传融入维权服务,为农村妇女特别是偏远农牧区群众提供及时便捷、优质高效的法律服务。

山东高校开展“百校万企万师双进”行动

据《大众日报》消息 山东省高等学校“百校万企万师双进”行动动员部署会近日在济南召开,旨在组织我省百所以上高校、万家以上企业、万名以上教师与工程师,通过双向交流,开展有组织科研、有组织服务和有组织育人活动,实现校企人才、资源等双向奔赴,加快构建人才、教育、科技、产业全面协调发展的创新共同体,推动高校服务和融入新发展格局,赋能绿色低碳高质量发展先行区建设。

会议提出推动校企共建科研创新平台、协同科研攻关、科技成果转化、产教共同体建设、产业创新研究院建设等十项重点任务落地实施;强化组织领导、协调联动,解放思想、试点带动,努力形成一批可推广、可复制、可借鉴的工作机制、政策举措和实践路径,打造校企合作协同创新、服务区域高质量发展的山东样板。

我市深入推进中医生活化

本报讯(潍坊日报社全媒体记者 宋玉璐)3月26日,记者从市政府新闻办召开的新闻发布会上了解到,我市在全省乃至全国率先提出并落实中医生活化的理念。

创新性实施中医药特色项目。市财政投入5000万元,连续三年实施“全民艾健康”行动,全市共建设市级艾灸示范点2000个,受益群众达158万人。

大力发展中医药健康饮食文化。成立潍坊市养生药膳研发中心,研发《四季养生药膳》,推出系列治疗膳食和同源饮、清肺饮、利咽饮等养生茶饮。编写《齐鲁青少年药膳指南》《二十四节气药膳推荐》《四季养生药膳指南-冬季推荐》等科普资料。

发布中医药健康旅游线路。在全省率先发布了4条市级、10条县级中医药健康旅游线路。

全新打造中医药品牌节目。潍坊市网络广播电视台设立中医康养频道,打造全天候、专业性中医类品牌栏目。与潍坊市广播电视台合作推出大型融媒体栏目《潍有中医》,目前已推出12期节目,受到社会各界认可和好评。

加速推进中医药与特色节会结合。充分利用我市现代农业优势和各地特色优势,推进中医药产业与相关特色节会的结合。今年,在菜博会期间还将举办2024年全市药膳大赛,进一步弘扬药膳养生文化。青州花博会、昌邑绿博会等节会也专门开设了中药花卉、中药苗木展区。

麓台钟声

只想“割韭菜” 微短剧切莫无序“狂飙”

□本报评论员 孙瑞荣

一段时间以来,网络微短剧“火出圈”了。微短剧相较于传统剧集,以节奏明快、更新迅速等特点,赢得了越来越多用户的青睐。不过,微短剧市场在快速发展、赢得流量和收益的同时,也出现了一些乱象。

目前来看,微短剧大多采用付费订阅模式,且价格不菲,凭借跌宕起伏的剧情将观众尤其是老年群体牢牢留在屏幕前。原以为只是花几元钱就能看几集的视频,背后更多的却是商业利益和风险。微短剧的超长付费合同在为消费者提供情绪价值的同时,也挖了个大大的充值陷阱。一些充值页面上,会自动勾选“默认开启自动解锁下一集”选项,且能够自动扣款。由于很多中老年人使用手机不熟练,常常会忽略这一选项,导致“稀里糊涂”被扣费。今年1月,中国消费者协会发布《2023年第四季度消费维权舆情热点》,点名短视频平台微短剧诱导付费乱象。

其实,收费本无可非议,但行业在追求创新和商业利益的同时,不应忽视消费者的权益保障。一味无视用户体验,挖空心思来“割韭菜”,消费者难免心生不满,行业也会因为短暂的利益而失了“人心”。

作为一种新兴的娱乐形式,微短剧不可能一直野蛮生长,建立良性健康、公开透明的付费观看模式,亟需部门、平台、用户三方携手发力。一方面监管部门需要强化对微短剧等新型网络内容服务的监管力度,确保其收费模式透明合理以及消费者权益维护机制便捷有效。另一方面,相关平台应严格把关,强化对付费内容的明示与告知义务,简化退订流程,并加强对老年用户的网络知识普及与指导。此外,对于消费者来说,不能一味沉迷于微短剧,遇到侵权行为要及时协商解决。

只有三方合力,才能在为观众带来更好的观感体验的同时,营造一个健康、有序的微短剧市场环境,推动微短剧良性发展。