

# 广东 130 家大医院满意度考核出炉 医德医风满意度提升 医疗费用仍被“吐槽”

本报讯 今年,广东省卫计委委托第三方独立测评机构,分别对全省 130 家二级以上公立医院以及 57 家县级医院开展了群众满意度测评。12 月 15 日,省卫计委向社会公布了这两份测评结果。

测评结果显示,患者对医务人员的医德医风、医患沟通及医疗技术水平的满意度都较高,对大医院不满意的主要是看病不够便利,对县医院不满意的主要是就医环境不好,而无论是大医院还是县医院,患者都对医疗收费不够满意。

## 大医院 停车难,电梯挤不上

据测评结果,综合实力排名靠前的大医院,群众满意度却不一定也随之升高。例如,在华南地区综合实力第一的中山一院群众满意度在综合医院里仅排 18 名,而华南区综合实力第三位的南方医院,甚至都未挤进前 30 名榜单。

测评结果显示,患者满意度得分较高的有“医德医风”、“隐私保护”,“医患沟通”、“服务态度”和“医疗技术”这 4 项与医护人员相关的指标满意度均有所提升。

“就医方便”、“医疗费用”、“环境设施”三项指标的满意度得分较低,其中“就医方便”得分最低。这意味着,“看病难看病贵”依然是群众最为不满的问题。

调查显示,群众觉得就医不方便主要是因为停车难以及搭电梯难。有高达 14.5% 的受访者对“交通及停车”有所不满,有 4.2% 的受访者对“搭电梯”有所不满。

患者对医生解释医疗费用不够详细的抱怨明显下降,但仍对医疗费用不满。调查中发现,医疗费用整体满意度仅 80.1 分,相比上期下降 0.83 分,不满的主



■ 资料配图

要原因是收费贵。

## 县级医院 就医插队,厕所不卫生

测评结果显示,患者对县级医院最满意的是“医德医风”、“医患沟通”与“技术水平”,最不满的是“就医环境与收费”。

这 57 家县级人民医院患者总体满意度为 81.08 分,有 36 家总体得分超过 80 分,77% 的患者对医院提供的医疗服务总体评价为满意,77.60% 表示如果有就医需求会再次选择该医院,70.58% 的患者表示会向有就医需求的亲朋好友推荐该医院。

患者对就医环境不满,主要是因为患者对门诊排队秩序、住院环境卫生感知评价较低,主要反馈的问题有部分医院挂号、收费窗口排队秩序较差,偶有插队现象,医院洗手间卫生环境较差,有异味等。

调查显示,门诊患者对医疗收费及就医便利程度评价均较低。主要是门诊患者自费支出较大,受访患者中有 59.30% 患者是全部自费。(李秀婷)

## ■ 链接

### 妇幼保健院满意度排名 肇庆市妇幼保健院居榜首

本报讯 据省卫计委公布的测评结果显示,肇庆市妇幼保健院以 88.8 分高居全省二级以上妇幼保健院满意度排名的第一名。据肇庆市妇幼保健院相关人员介绍,该院有个亮丽的特色,是肇庆地区目前唯一一家开展儿童先天性心脏病外科手术的医院,该院心外科对治疗各类复杂型先天性心脏病外科手术效果和疗效显著。(许接英 杨明伟 蒋剑霄)

## 广州消费者 遇金融纠纷可拨“12363”

本报讯 12 月 15 日,广州市金融消费纠纷人民调解委员会正式揭牌成立。今后,广州地区的消费者如遇到金融消费纠纷,可以直接拨打“12363”金融消费咨询投诉热线寻求帮助。

记者了解到,广州市金融消费纠纷人民调解委员会已经建立起一支涵盖金融和法律资深专家在内的调解员队伍。金融消费者申请纠纷调解,不需支付任何费用,可在 20 个工作日内完成调解程序。(唐柳雯)

## 深圳乱停共享单车 将入信用黑名单

本报讯 12 月 16 日,深圳市交警局与摩拜单车联合召开新闻发布会,发布了《关于加强摩拜共享单车交通秩序管理工作的联合声明》,标志着深圳成为全国首个规范管理共享单车交通秩序的城市。据悉,双方将共享数据,交警部门接下来可能根据摩拜提供的数据,依照有关法律,对使用共享单车违法占用机动车道的用户处以罚款等处罚。

据深圳市交警局停车场管理科科长刘宇驰介绍,深圳交警前期调研发现,乱停放的情况确实比较多,根据《中华人民共和国道路交通安全法》有关规定,非机动车乱停放影响他人通行的,将处以 20 元的处罚。他表示,鉴于摩拜共享单车采用实名认证的特点,深圳交警将与摩拜单车建立信用信息汇报机制,建立“深圳交警自行车用户诚信平台”,将自行车用户遵守交通秩序等文明信息纳入到平台当中,对于存在交通违法的自行车用户,统一纳入到平台黑名单中。(李亚坤)

## 广州地铁三条新线下周开通 邀你来观礼

本报讯 下个星期,地铁有三条新线将开通,广州地铁近日发出邀请,征集市民 12 月 28 日参加地铁七号线的通车仪式。另外,佛山方面早前也发布了 12 月 28 日开通广佛线二期的消息。

据悉,下星期通车的三条线(段),既有独立的新线——七号线,也有既有线路的延伸——六号线二期、广佛线二期。广州地铁表示,这是首次开启线上征集,参加新线开通仪式的市民,将抢先一步感受新线氛围,见证新线开通历史时刻。“可以登乘开通专列,体验新线路,参观崭新车站,感受地铁升级的新服务并可领取纪念品。”(苏梓)

## 东莞开通广东首个 交通事故网上法庭

本报讯 日前,广东首个交通事故网上法庭在东莞市第二人民法院开通,市民可以在网上“一键”处理交通事故案件。

交通事故网上办案平台怎么用?市民发生交通事故后,可登录平台地址(http://jtf.dgdefy.cn),并进行身份注册。平台上设置有“案件预判”、“我要起诉”、“我的诉讼”等板块,可供原被告当事人、律师、保险公司、调解员、法官共同使用。据东莞市第二人民法院相关负责人表示,该交通事故网上办案平台,可以对立案等工作进行一站式处理,平台内嵌裁判标准和自动理赔计算器,并可以自动生成文书。此举将实现交通事故案件处理的全程智能化,有效降低当事人的诉讼成本,提高法院的办案效率。(田晓霞)

## 春运·票务信息



## 春运列车变动

# 广深动车部分时段不停广州站

本报讯 市民近期买春运火车票时要注意了!今年 5 月,广州火车站首开 3 趟到桂林、南宁和贵阳的南广、贵广动车组,让不少乘客感到长途出省的便利,但在春运期间,这 3 趟车将改到广州南站始发。另外,春运部分时段,广深动车组也不在广州站始发,只能去广州东站。

记者 12 月 16 日从铁路部门了解到,明年 1 月 13 日至 2 月 21 日,广州—桂林北 D2995/8 次旅客列车调整为广州南站始发,车次改为 D2998 次;广州—贵阳北 D2877/80 次旅客列车调整为广州南站始发,车次改为 D2880 次;广州—南宁东 D3677/80 次旅客列车调整为广州南站始发,车次改为 D3680 次。

也就是说,广州火车站全部

的出省长途动车组在明年春运时都调走了。要坐南广、贵广动车组只能去广州南站,旅客们买票时要注意。

记者还从广州火车站获悉,春运期间为减少广州火车站的客流聚集,原本在广州站发车、经过广州东站再开往深圳的广深城际图定动车组,在明年 1 月 13 日至 1 月 26 日和 2 月 2 日至 2 月 21 日期间,全部改由广州东始发,乘客记得在此期间不要再跑去广州站了。

此外,明年春运期间的 1 月 13 日至 2 月 21 日,广州站的广佛肇城轨列车也将由每天 10 趟减少为每天 3 趟。广州至肇庆的 C6865 次、C6851 次、C6857 次、C6863 次、C6869 次、C6861 次、C6867 次旅客列车停运。(刘倩)

## ■ 延伸

### 春运学生票预售期 可至明年 2 月 26 日

本报讯 2017 年春运首日火车票已于 12 月 15 日开售,春运抢票“大战”正式开启。但近两日有学生反映,寒假的学生票预售期竟悄然延长,以致没有注意放票时间而错过了抢票。

对此,记者从铁路部门获悉,从 12 月 15 日起,各车站售票厅开设专窗和自动售票机发售学生票,同时将预售期一放到底,即放到了 2017 年 2 月 26 日。广大学生可通过互联网售票、电话订票、普通售票窗口(含代售点)、自动售票机等形式,各种订票形式最远均可购买到 2017 年 2 月 26 日前的往、返程车票。

铁路部门表示,没抢到合适学生票的旅客还可以留意其他旅客的改签和退票来捡漏。同时,目前所放出的票仅是 K、Z、T 开头的部分列次的硬座和高铁的二等座学生优惠票,在 30 天预售期时还会有火车票放出,仍可继续购买优惠学生票。(刘勇)