

卫生部要求挂号、取药等待不能超过10分钟,记者探营——

# 医院执行“10分钟”标准有难度

本报记者 侯书楠 实习生 张宁

日前,卫生部针对“三好一满意”活动定出了分解量化指标,要求医院优化医院门诊环境和流程,挂号、划价、收费、取药等服务窗口等候时间不超过10分钟。这对市民来说是个大大的福音,那么威海几家大医院能否按规定执行?记者于8月1日走访了市区三家大型综合医院。



上午11点27分,四〇四医院仍有不少人在排队挂号、取药。

## 市立医院 8:30—10:00是高峰期

8月1日9点半多,记者来到市立医院门诊楼。当天是周一,主任和医生均来上班,来就诊的患者尤其多。1楼收费窗口前排了几条长长的队伍。

市立医院去年10月开始,挂号不再给病人发病历,而是录入信息给病人发就诊卡,收费处的高玉姝介绍:“如果病号是第一次来就诊,填写就诊卡的信息比较繁多,至少

要花费1分钟时间,记录患者的姓名、性别、出生日期、婚姻状况等信息。但下次来,出示就诊卡,挂号只需几秒钟就解决了。”

她说,每天上午8点半到10点是就诊高峰期。“这段时间人特别多,排队挂号、缴费取药都需要时间,10分钟完事有些困难。”由于市立医院是威海市最大的综合性医院,每天就诊的病号数量高于

其他医院。“我们两年前就对收费员的速度提出了要求。只要医生开的药不多,收费员都能在1分钟输入完。但每个病号在收费这一项时间上一般得花费2分钟以上。”

“如果病号特别多,我们会开放门诊楼1—4楼的全部收费窗口,并引导疏散病号,不要集中排队。”高玉姝解释。

## 市立二院 高峰期等待会超过10分钟

10点半左右,记者来到威海市立第二医院。挂号、收费和取药的窗口排队的人大约有五六人。收费和取药的窗口等待的时间普遍较短,也就2分钟左右。挂号只

有一个窗口,等待的时间偏长,在3分钟左右。据记者观察,大约5分钟左右,各个窗口的排队人数有个“小高峰”。

在现场,记者随机采访了

几位来看病的患者。一位来妇产科复诊的女士说,这里上午的人比较多,9点10点的时候最忙,排队的时间有时候会超过10分钟。

## 四〇四医院 建军节免挂号费,就诊人数暴增

11点左右,记者来到解放军第四〇四中心医院。尽管离下班只有1个小时,但收费、取药和出院结算窗口处的人还是不少,每个窗口都有六七人在排队等待,平均等待时间在5分钟左右。出院结算窗口的队伍在几个窗口中是最长的,一直维持在六七人左右。排在队伍最后的一位女士一边挨号,一边拿着病历扇风,有些焦

躁。她告诉记者,排队肯定超过10分钟了。

11点20左右,一位女士取完药正准备离开医院,记者上前询问其排队时间。她忍不住向记者抱怨:“我从早上9点钟左右就过来了,到现在才看完病。9点到10点那阵时候人很多,队伍很长,到现在才结束。”

咨询台一位护士解释:“为

庆祝八一建军节,今天来看病的人免除挂号费,所以今天早上来挂号看病的人特别多,一个多小时就挂了300多人,签字签得手都软了。”她说,平时病人排队不会排这么长时间,“除了季节性引发的流行病,可能会让病人等候时间较长,但也不会让病人等2个小时才能看上病。”

消费者就餐遇怪事

## 两张发票一个号

本报威海8月1日讯(记者 冯砚农) 市民范先生在经区长峰附近一家酒店就餐。结账时范先生多次索要发票都遭到拒绝,经过“软磨硬泡”最终饭店老板拿出两张面值100元的餐饮发票给了范先生。就是这两张发票,让经常和票据打交道的范先生大吃一惊。“两张发票的号码竟然一样。”

范先生说,7月29日晚上他和朋友一行四人到该酒店用餐,一共消费156元。结账时他向服务员索要发票,“留个证据万一吃坏肚子回头找他防止不认账。”对方称没有发票,如果不要发票,可以把餐费的零头抹掉。范先生并不买账,继续索要发票,并提出找老板出来说话。服务员说老板不在,发票确实没有。见范先生一再坚持,该酒店老板不得已出面,找出面值160元的发票。“除了面值一百元的是新发票外,剩余的都

是用过的。”

范先生十分恼火,要求对方给新发票,老板不情愿地拿出了另一张面值百元的发票。苏先生回到家后,拿出发票仔细一看,“两张发票的号码竟然一样。”发票上多盖的公章也与饭店名称不符。他拿着发票找到饭店理论,对方不承认此事。

31日,记者与威海地税局一段姓工作人员取得联系。段先生解释,正常情况下发票号码不可能重复。对于发票盖章与酒店名称不符合一事,该工作人员说,现在许多商家在工商注册时使用的名称与酒店牌匾上的名称不符。但发票盖章时还是需要工商注册的名称。市民在日后如果遇到这种情况,一定要留存好证据,拨打“12366”举报电话举报,或者直接带着相关证据到地税部门进行举报。

## 网购三口锅,都是冒牌货

专柜不给出验货证明,没有证明卖家不退货

本报威海8月1日讯(记者 冯砚农) 8月1日,市民王先生拨打本报热线称,网购的三口“名牌”高压锅经专柜验货全是假货。王先生联系卖家要求退货,遭到拒绝。“卖家说要有专柜开的证明才给退货,专柜说不会给假货开证明。”

“外行一看也知道是假货。”王先生说,大约半个月前他在淘宝网站上看到一款名牌高压锅价格十分优惠。见网站上统计的销量不错,并且卖家一再强调支持专柜验货,无条件退货。王先生付了300多元买了三口高压锅,准备送给父母。7月28日,王先生收到了卖家寄来的高压锅。“外包装很简陋,做工也很粗糙,锅体上的商标也很不正规。”王先生怀疑买到了假货,立即与淘宝卖家取得联系。对方态度坚定地说:“绝

对正品支持专柜验货。”

7月29日,王先生带着三口高压锅找到了该品牌在威海的总经销商。还没打开包装仔细检查,销售人员就告诉他这肯定是冒牌货。王先生当场拨打卖家电话告知对方验货结果,并提出退货。卖家答复,想退货可以,必须由专柜出具验货证明。王先生只好请销售人员帮忙,但遭到了拒绝。销售人员告诉王先生,“货确实是假的,但公司从来没有给假货开证明的先例。”见王先生拿不到专柜出具的证明,卖家的态度来了个180°大转弯。“对我爱答不理,还开始说些不负责任的话。”

市12315申诉举报中心主任王岩说,网购时对方没有出具发票,他们也没有办法帮助消费者维权。网上购买,一定要通过厂家直接送货的渠道购买。

# 手术一年半,骨折未愈合

患者认为与医院用药失误有关

本报威海8月1日讯(记者 许君丽) 市民初先生出车祸造成左股骨粉碎性骨折,本以为手术后半年左右就能愈合,谁知一年半了,左腿仍隐隐作痛,X片上伤处有一条细缝。初先生怀疑医院忽视了他患有糖尿病的情况而造成愈合延迟。他准备将医院诉上法庭。

据初先生介绍,2009年12月,他骑着助力车与一小货车相撞。威海市骨科医院医生诊断,初先生是左股骨踝部粉碎性骨折内侧副韧带损伤,左膝皮肤挫裂伤,左膝交叉韧带损伤。第二天中午,医生为他做了手术。一般骨折半年左右就能痊愈,可是一年八个月了,初先生仍需要拄着双拐才敢行走。

今年5月,初先生的妻子林女士听朋友说,糖尿病患者骨折愈合会延迟,建议初先生做个检查。结果经检测,初先生空腹血糖高达14.6mmol/L,诊断为糖尿病。林女士咨询了威海多家医院了解



X片上,伤处有一条细缝。

到,一般空腹血糖FPG≥7.0mmol/L即可诊断为糖尿病。初先生出车祸时,当时医院生化检验报告单上,葡萄糖含量是7.51 mmol/L;住院期间,医院还曾先后为丈夫注射34袋葡萄糖注射液。她怀疑由于医院用药不当造成丈夫术后恢复难。

记者就初先生的情况咨询了

有关专家。据介绍,血糖高的患者骨折后,如果处理不当极有可能出现骨头延迟愈合或不愈合。记者两次到初先生就诊的威海市骨科医院采访,但院方不愿意对此事进行回应。初先生称,他将诉诸法律,要求医院赔偿车祸以来的误工费、护理费、残疾赔偿金、后续治疗费等费用。

## 车停高速路,司机不见了

原是为躲交警查车藏起来了

本报威海8月1日讯(记者 陶相银 通讯员 史卓) 7月30日,货车司机高某因在高速公路违法停车、超载、车辆未年审、保险过期等原因,被交警部门处以记12分,并处罚款4300元的处罚。

7月29日夜,交警四大队民警在荣乌高速双岛收费站附近,开展客货运输车辆隐患排查行动。检查中,一辆烟台方向驶来的轿车告诉民警,在高速公路双岛湾大桥西侧停着一辆大货车,车前后没有设置警示标志,也没有打开双闪灯,很容易造成追尾事故。

民警赶到现场后,果然发现了一辆河南牌照的大货车,该车停在高速公路右侧应急车道内,车辆已经熄火,车内空无一人,驾驶室门窗紧锁。为防止发生意外,民警立即在大货车的前后放置了反光锥筒,并利用车载喊话器寻找该车的司

机。十多分钟后,货车司机始终没有出现。民警分析,这辆货车很可能是为了逃避检查把车停在了这里,司机不会走远。

现场民警分作两批,一批在高速公路上提醒过往车辆注意避让,另一批民警在周边展开了搜寻。不多时后,民警在双岛湾大桥桥底下,发现了一名可疑男子。起初,该男子称并不知情,在进一步询问下,才不得不承认他就是货车司机。该司机高某交代,他行驶至双岛湾大桥附近时,前面一辆已通过收费站的货车的司机打来电话,告诉他收费站处有交警查车,高某不敢再往前走,索性把车停靠在路边,连车灯也不敢开。本想等交警查完了再走,没想到还是被民警从桥底下搜了出来。

经查,高某的货车不仅超载,车辆也未年审,保险已过期。