

排队五小时看病五分钟 挂号检查开药交费等环节占用患者大量时间

去医院看病能否『先诊疗后付费』?

□ 本报记者 张守坤

“排了3个多小时的队，结果在诊室只待了1分钟，医生就让我们去做检查，检查交费又排了半个多小时，好不容易做完检查，出了结果，再去找医生看报告，没两分钟又要去排队交药费。”

前几天的一个晚上，因为孩子一直39度高烧不退，山东省青岛市居民王希带着孩子来到医院，没想到前面排了180多人，那时已经是晚上8点了。她耐着性子等候就诊，前后花了近5个小时，而真正看病的时间最多5分钟，“其余时间全耗在取号、检查、开药各个环节排队交费上了”。这不禁让她感叹：能否优化就诊流程，让看病交费更加便捷?

和王希有相同经历的人不在少数。近期，流感、支原体肺炎等呼吸道感染病增多，全国很多城市的三甲医院，尤其是儿童医院排队现象严重。《法治日报》记者注意到，排队多是在各个交费窗口。不少患者或家属吐槽，在医院就诊，取号、检查、检验、取药，每个环节都要排队交费，繁琐的过程让就医变得漫长、难熬。一旦医院多功能自助机出现问题，哪怕很快修好，也会导致大量患者就诊疗难。

来自天津市河东区的一家长告诉记者，在多功能自助机交费环节，近日一天早上8点多，他带着孩子到某三甲医院，此时门诊大厅已经站满了人，几个多功能自助机前的队伍越排越长，且没有丝毫向前移动的迹象。原来是机器出了问题，没法刷医保卡。“没办法，只能等着，一旦机器出现故障，哪怕只有几分钟时间，排队交费的队伍也会瞬间拉长。”章锐说。

在北京市居民张梅看来，医院经常出现排长队的情况，固然有医疗资源无法满足患者的因素，但就诊疗流程设计不合理也是其中一个重要原因。她前不久带孩子到儿童医院就诊，为了不浪费时间，她先在网搜索了各种攻略，最后总结出一套最优方案：急诊要带孩子做预诊，门诊不用带孩子就可以直接取号排队去分诊台开化验单，然后抓紧排队在机器上交费，小跑去抽血排队，差1分钟可能就是几十个号。估摸时间差不多后，回家把孩子过来，化验完等结果出来后再让医生看，接着再快速去排队交费，最后去拿药。

“即使一分一秒都没浪费，最后也是花了4个小时才让孩子看完病。如果能在网上扫码交费就好了，或者能不能尝试先诊疗后付费?这样肯定能省去不少时间。”张梅说。

记者注意到，张梅提议的“先诊疗后付费”模式，全国已有多家医院正在开展。

2022年，江苏省连云港市卫健委印发《连云港市医疗机构门急诊实施“先诊疗后付费”工作方案(试行)》，市民在预约挂号时即可进行“先诊疗后付费”签约。一次挂号，即可完成问诊、检查、化验、取药等全流程操作，无需现场交费。在江苏苏州，“先诊疗后付费”惠民就医服务项目覆盖70多家医院。预计到今年年底，将基本覆盖全市二级以上医疗机构，实现90家医院接入运行。广东珠海、深圳、广州等地今年也上线试行“信用就医”，让患者实现交费“最多跑一次”。

北京石景山区、东城区、丰台区、密云区等地数十家医疗机构向社会提供“信用+医疗”服务。统计数据显示，患者在院内滞留时间平均缩短了60%。

11月28日，记者来到北京市中关村医院，看到自助机旁竖立着“信用就医”的告示。据了解，年龄在18周岁至62周岁，在北京正常缴纳社保的客户都可以申请，开通后就可以在线申请信用额度，先诊疗后付费，节省挂号、交费排队等候时间。

在医院等候过程中，记者看到有多位患者正在使用“信用就医”进行自助挂号。“之前来医院看病，要先交费再检查，医生开了药要先交费再拿药，来回跑回排队浪费不少时间，现在医生开了单直接检查、拿药，最后再交费，方便多了!”一位患者说。“信用就医”虽然节省了时间，但只能向指定银行申请信用额度，如果没有银行卡还比较麻烦，“如果可以授权支付宝、微信绑定的任一家银行的银行卡进行信用就医就更好了”。

今年11月26日，国家卫生健康委在新闻发布会上表示应优化门诊服务，预付清欠后付费，看病全程无须付费，诊后信用支付，尽量减少病人就诊过程的等待时间。

在陕西省律师协会医疗卫生法律专业委员会主任、陕西许小平律师事务所行政与医疗法律事务部主任刘霄峰看来，如何简化就诊流程，改善人民群众就医体验，一直是各级卫生健康部门积极探索改进的重要工作，目前的难点和阻力主要在于，扫码等新型支付方式，对于很多老年人的使用还存在困难，相当一部分老年患者并不擅于使用医院线上挂号和交费系统，以至于民政部门还专门要求医疗机构预留30%的线下号源，以方便老年人就医。

北京大学医学人文学院教授王岳认为，“先就诊后付费”模式实行起来完全没有问题，特别是针对绝对大多数的医保病人和信用度比较好的患者。

“电子支付已经大范围普及，其背后有一套完善的信用评估体系。如今租车、住酒店等很多场景中，消费者都可以免押金后付款，医疗机构也可以顺应这个社会发展潮流，及时改变治疗流程，这样能够节省大部分患者的时间。”王岳说。

不过中国卫生法学会常务理事邓利强认为，“先就诊后付费”的前提是公民诚信体系的完善，大家在就诊过程中只看到了患者的不方便，没有看到医院对患者欠费追缴的困难。“现实中，很多公立医疗机构有欠费、逃费的，能追回来的微乎其微，大多数只能做财务销账处理。为了避免这种逃费欠费，有些医院把防止欠费病人“逃跑”的责任落在病区，落在医生身上，这样增加了医生的负担，很不合理。”

针对“信用就医”的资金流问题，记者梳理公开资料发现，有些地区正在采取措施堵住漏洞，实现资金流全程可监控。

以广东省珠海市为例，参保人通过国家医保电子凭证、广东省统一身份认证、粤信签等多重身份核验后，方可开通“信用就医”服务。针对恶意欠费、逾期还款等情形，平台也配套风险控制措施，建立黑名单管理制度，若出现恶意欠费情形，医院可上传黑名单数据，暂停该参保人“信用就医”资格，且进入黑名单期间的参保人无法在市区内任何医疗机构享受医保待遇，待还清欠款后，方可解除黑名单并恢复医保待遇享受。

在刘霄峰看来，“先诊疗后付费”“扫码交费”“网上付费”等模式在未来都可以进一步实现，但在过程中应注意，通过第三方支付平台将患者就诊费用预付，并转支付至医保支付平台或医疗机构，甚至还有结余和存储功能，故而应当由具有运营金融业务资质的平台实施，务必确保人民群众的资金安全。在确保资金安全的基础上，尽可能简化操作方式，尽可能方便老年人使用。

“此外，大量检查和诊断结果通过线上平台反馈给患者，虽然可以减少排队次数，但患者的隐私权保护、特定人群(如军人、军工科研人员)就医信息脱密、特定地域及人群疾病统计等问题不容忽视，所以医疗机构数据合规建设要引起足够的重视。”刘霄峰说。

(文中王希、章程、张梅为化名)

交钱就能拿证 “哈工大”和“哈工程”都分不清

找个靠谱“高考志愿规划师”不容易

□ 本报记者 韩丹东 □ 本报实习生 翟崎宇

“父母对高考填报志愿不太了解，我自己也不确定以后到底要学什么，所以我们一致决定求助于高考志愿咨询服务机构，希望可以得到更明确的高考志愿填报规划。”今年6月参加高考的四川考生张雨回忆说，结果发现不少问题，所谓“高考志愿规划师”的服务很不靠谱。

和张雨一样在高考填报志愿前向机构咨询的人并不少，很多家长在孩子进入高三甚至更早就关注高考志愿填报。相关调查显示，88.1%的高考生愿意选择高考志愿填报服务，2022年我国高考志愿填报市场付费规模为8.8亿元。在火爆的高考志愿填报付费市场上，越来越多的教育机构开始提供高考志愿填报服务。当下仅“志愿填报”企业就多达2600多家，与此对应的“高考志愿规划师”也越来越火热。

高考志愿规划师，顾名思义是为考生及其父母提供高考志愿咨询服务的一类人，他们有偿向考生提供高考志愿填报的建议。

这些“高考志愿规划师”到底靠不靠谱?《法治日报》记者近日采访发现，当前高考志愿填报行业鱼龙混杂，有不少应用程序可供用户选择，但多数用户评价“不好用”;有些“持证”规划师甚至分不清“哈工大(哈尔滨工业大学)”和“哈工程(哈尔滨工程大学)”;还有机构以老师均持有《升学规划师执业资格证书》为幌子欺骗考生和家长，而实际上该职业并不在人力资源和社会保障部公布的最新版《国家职业资格目录》内。

规划平台问题频出 参考数据老有误差

张雨告诉记者，她和父母经熟人介绍来到当地一家高考志愿填报咨询机构，接待他们的是位30岁左右的男性，穿着衬衫，抱着电脑。双方落座后，这位规划师立即进入正题，问了张雨的考试成绩和位次后，便在电脑上进行了一番操作。

“好了，就是这些学校。”很快，规划师便交给张雨一张A4纸，上面列了11所院校。还没等张雨开口咨询相关专业，规划师便称本次服务已经结束，收费5000元。

按照四川省的志愿填报规则，张雨需填报9个院校，每所院校填报6个专业，一共54个志愿。“这位规划师完全没有提供填报专业上的帮助，整个过程很敷衍且不专业。”张雨气愤地说。

她注意到，对方有一个填报网站，在上面输入数据就可以搜出位分和学校建议。而实际上，整个服务过程中对她有帮助的只有这个等位分。

记者梳理发现，类似这样的网站或App现在有很多。以某款号称“中国最权威的高考智能志愿规划”App为例，公开数据显示，自其2020年推出AI智能填报系统以来，共有1500万考生注册使用模拟填报志愿。2022年注册使用模拟填报志愿的考生达700万，占据去年高考人数的59%。

记者在这款App的“模拟填报志愿功能”中输入分数，发现“稳保冲”院校的每一栏里只会显示3至5个院校，剩余院校需要开通VIP查看，价格为98元。

但在某投诉平台上，这款App的VIP机制饱受用户诟病。来自内蒙古巴彦淖尔的张先生介绍，他花98元购买VIP后，发现只有3天权限，3天后如需使用就要再次续费，而且在该App中只能更改两次成绩。“我家孩子的民族加分只有报考省内高校才有效，如果考省外其他高校就需要改成绩。”

还有考生吐槽这款App“信息不准确”“录取率都是假的”。

来自上海青浦的李同学去年高考后使用该App预测录取院校，他将分数输入App“录取预测”，查看自己有多大几率能被心仪院校录取。“16%。”他被他这个录取率吓了一跳，可最后他还是如愿收到了这所院校的录取通知书。

“我能被录取是幸运的，我们班很多和我分数相近的同学看到录取概率后打了退堂鼓，后来看我‘上岸’了，他们后悔不迭。”李同学对记者说。

而来自河北沧州的王同学则是被这款App的



高录取概率“坑”了。系统预测他有九成几率能被南京某院校录取，他便果断将这所学校填为第一志愿，可最后与该校录取分数相差甚远。

还有一些同学被这款App上公布的学校信息误导了。来自四川一大学某独立学院的刘同学说，她在报考志愿时，因为信任这款App，便参考其提供的信息填报志愿，看到该大学独立学院学费仅为1700元便加入志愿备选，后被该校录取。

可开学后，刘同学却收到通知，学费是17000元，并不是1700元。“这个错误的学费信息使我4年学费多出61200元，我们家经济条件一般，父母压力很大。”刘同学说。

投档线信息不准确也是不少使用者反映的问题。来自辽宁盘锦的孙女士告诉记者，河南某师范学院2022年在辽宁省招收的物理类考生，数学与应用数学专业最低分数线为523分，但这款App显示分数线为434分。“受错误信息误导，孩子最后没被这所学校录取。”

来自贵州贵阳的李先生使用这款App为孩子填报志愿，根据会员分析报告，李先生一共填写了18个志愿，结果18个志愿全部脱档，无一录取。他向平台投诉，却迟迟没有收到回复。

受访者说，还有高考志愿填报平台免费提供各高校历年录取分数线、开设“院校专业介绍”“学科评估”等功能，但其提供的分数线却与学校官网的录取分数线不一致，且未及时更新院校新增专业、学科评估等信息，如上海某高校今年新增设“体育法学”专业，但在该平台上却未出现。

规划师存不少问题 交钱培训即可拿证

记者调查发现，不仅服务存问题，“高考志愿规划师”本身存在的问题也不少。

记者在某社交平台搜索“高考志愿规划师”等关键词发现，一些培训机构打着“高考志愿规划师，一份高薪且轻松的职业”“从新手到老手，高考志愿规划师如何稳定变现的秘密”“有证书的职业你确定不来看看”等标语，用高薪和轻松这种关键词来吸引用户注意。

来自安徽的考生章同学在今年高考结束后便从社交平台寻找与报考志愿相关的信息，一则“低分也能帮你填报志愿，艺术生请进”的帖子吸引了她的注意，她通过私信询问博主自己刚迈进本科的分数线该怎么填报志愿，随后两人互加了好友，就这样她被拉进一个“报考志愿”的群组。“当时临近志愿填报名结束，我赶紧联系了群主，他让我付800元作为服务费，而咨询过程中他给我的回复一直含糊不清，提供的几所院校学费高得吓人，我就是被他骗了。”章同学说，“群主是一名舞蹈特长生，他对美术专业的信息一点都不了解，还劝我考不上就去学舞蹈，他可以给我优惠，在志愿填报结束后，我给他发消息，再也没有回复我。”

记者在网上一家号称专职提供高考咨询服务和培养“高考志愿规划师”的机构，工作人员“董老师”宣称只要3480元就可以拿到“高考志愿规划师”的证书，在这个过程中完成两个阶段的课程学习再通过考试就可以迅速拿到证书。“无学历也可以报名，只要认真学习，证一定能到手，而且现在在高考志愿规划师的月工资都是上万元。”

“现在市面上高考志愿规划师的收费标准是3000元至5000元，收费标准很明确，但是提供的内容模糊不清，即使这样仍然受到考生和家长们欢迎。”“董老师”介绍“高考志愿规划师”的“美好”前景。当记者问到证书是国家哪个单位颁发的时候，“董老师”声称证书是由职业认证中心颁发的，属于行业通用证书，还补充说该证书是事业单位发放的，可以在证书颁发的单位网站上查到。“董老师”还向记者展示了证书的样本，颁发单位是“中国管理科学研究院职业教育培训中心”。据了解，中国管理科学研究院是一家科研机构。

根据人力资源和社会保障部公布的《国家职业资格目录》(2021版)，“高考志愿规划师”并不在目录中，并且与此相关的职业指导师，已于2017年被取消资格。

中国教育科学研究院研究员储朝晖说，“高考志愿规划师”这一职业及其认证证书都未获得

国家认可。机构宣称的合规证书和高薪职业本身就是不合法的，机构可以做志愿报考相关的咨询，但是不能以此进行商业炒作。

记者注意到，正因为如此，相关纠纷频频出现。据公开信息，一家成立于2019年的智能教育机构官司缠身，目前已经涉及51起诉讼，其中大多围绕机构所提供的智能填报系统，不仅有个人诉讼，也有企业诉讼。

行业整顿迫在眉睫 信息整合亟须加强

业内专家指出，高考志愿填报是学生生涯规划的重要环节，只有能力、水平过硬的规划师才能提供有益指导。如果考生和家正确有需求，可以借助相关机构，但相关部门应加强对这一行业的规范整治，明确收费标准和监管体系，对那些夸大宣传、乱收费的机构应加强监督和查处。招生部门和高校也应进一步优化信息发布的渠道和方式，加强信息整合，以更好地满足考生和家长的期待。

在中国人民大学教育学院教授方平看来，高考志愿填报行业之所以会出现，主要是因为高中学校、大学招生部门以及大学网站和正规国家考试服务部门服务不到位、信息不对称，而大量高考考生又需要这方面的服务。对于新事物，相关部门也不能完全否定，首先要明确归属哪个系统管理，并且新行业一旦确定后，就要有行业规范、审批和监管部门要有作为。

“从考生的角度来说，要提前对未来发展前景作出判断，不能完全依赖志愿填报平台，平台只是提供一些参考信息，没有一种模式，或者某几种模式能够适应所有学生，一定要尊重学生自身特点和具体情况。”程方平说。

储朝晖建议，要加快推动“高考志愿规划师”群体提高专业素质，更好地为考生服务。与此同时，要进一步优化考试招生制度，让学生和学校之间能够直接联系，学校也要规范招生简介，让考生看得明白明白。

漫画/李晓军

5 A级景区被人倾倒17吨危险废物

淮南检察机关司法助力生态修复

□ 本报记者 范天骄 □ 本报通讯员 赵 武 石 魏

在风景如画的八公山风景区范围内，黧黑刺鼻的污染物被倒在路边四处流窜，与周边的绿水青山形成了鲜明对比。《法治日报》记者近日从安徽省淮南市八公山区人民检察院获悉，这起跨省倾倒固体废物案因“味道”而浮出水面，尹某某等3人因污染环境罪均已获刑，涉案的9人也均已履行赔偿责任，固废倾倒地环境得到了修复。

2022年8月28日，八公山区山镇孔集村西华山小龙头路口，出现了多个塑料桶。桶里往外流着黑色的黏稠液体，流到地面散发着刺鼻的酸臭味。

“这些桶里的东西味道非常难闻，闻了就觉得头晕恶心，严重的时候呼吸都困难。”孔集村村民向当地生态环境部门举报。生态环境部门执法人员开展了勘查，经清点现场散落丢弃塑料桶66个，桶装物重达17.32吨。经检测，桶装物均为危险

废物，具有强腐蚀性。经深入排查，系尹某某等人擅自将危险废物实施非法倾倒。2023年3月，公安机关将该案移送八公山区检察院审查起诉，该院立即成立专案组开展案件审查。

原来，这批危险废物的所有者名叫尹某某。2020年底，浙江省生态环境保护部门曾查处过尹某某，要求其限期处置用于制作调和剂的危险废物。由于制剂剩余的强酸液体数量较多，合法合规地处理费用高昂，尹某某舍不得掏这笔费用，便想到了租用车辆异地倾倒的法子。

尹某某通过李某某的介绍，把这批危险废物由浙江宁波江北区运到淮南市凤台县，存放在一家商贸公司3号仓库。2022年8月底，尹某某又联系李某某商议尽早处理仓库中的危险废物。李某某作为中间人找到了边某某，尹某某承诺支付给边某某18000元，由边某某处理这批危险废物。

同年8月26日，边某某联系两个帮手，在当天深夜把10多桶危险废物从仓库中运出，倾倒在孔

集村西华山小龙头路口。8月27日，李某某如法炮制，又联系马某某、张某某等4人，将50多桶危险废物从仓库拉出倾倒在

八公山区境内下辖两个国家AAAA级景区，环境优美。犯罪嫌疑人八公山风景区范围内倾倒危险废物的犯罪行为，严重影响了当地生态环境以及人民群众的日常生活。八公山区检察院多次同生态环境、公安机关座谈沟通，就危险废物处置、环境损害赔偿、生态环境修复等问题研讨论证，争取通过办案实现既严厉打击污染环境罪的违法犯罪行为，又实现生态环境的及时修复。由于及时采取了生态修复措施，在案件审查阶段，固废倾倒现场就得到了清理，受污染土壤也被转移，周边环境恢复原貌。

在案件审查起诉过程中，承办检察官发现涉案的处置危险废物的帮助人马某某6人文化程度较低，法律意识淡薄，没有意识到自己违法行为的严重性。经过检察官的释法说理，6名犯罪嫌疑人认识到自己的违法犯罪行为给生态环境带来的危害，

均表示认罪悔罪，愿意履行环境污染损害赔偿义务。根据宽严相济刑事司法理念，八公山区检察院决定对这6名犯罪嫌疑人作相对不起诉处理。

八公山区检察院以污染环境罪对尹某某、李某某、边某某3人跨省非法倾倒固废案提起公诉。前不久，八公山区法院作出一审判决，以污染环境罪判处尹某某有期徒刑一年二个月，缓刑二年执行；判处李某某有期徒刑一年，缓刑二年执行；判处边某某有期徒刑九个月，缓刑一年执行；并处罚金。检察机关的量刑建议均被采纳，各被告人均表示不上诉，本案判决已生效。

检察机关认为该起污染环境案中的9名被告人还应依法承担相应的民事侵权责任，遂提起刑事附带民事公益诉讼，请求法院判令尹某某等人赔偿因污染环境所造成的各项损失约36万余元，用于环境修复，并就侵害社会公共利益的行为在国家级新闻媒体向社会公众公开赔礼道歉。在开庭宣判前，检察机关与几名被告人达成调解，本案公益诉讼部分达成调解，各被告人均履行了赔偿义务。