

# 挂号1小时 检查1小时 就诊3分钟

## ——群众就医“113现象”如何破解？



**据新华社长沙3月27日电** 挂号排队花1小时，做各项检查花1个小时，最后在就诊室和医生沟通的时间不到3分钟……有人将这种现象总结为群众就医“113现象”。专家认为，只有深化医疗体制改革，完善分级诊疗制度，畅通医患沟通渠道，提高医生工作积极性，才能缓解群众看病难的问题。

### 医生超负荷工作

### 病人诊疗时间不够

家住湖南岳阳的王理智告诉记者：“最近带患肝病的爸爸到长沙一家三甲医院看病，为了顺利挂上肝胆外科专家号，我们提前一天住进了医院附近的宾馆，第二天早上6点就去排队挂号。号挂上了，医生给我们开了血、尿常规、B超、CT等一叠检查单，做检查加等结果又是一天，最后看医生的时间不到10分钟。”

记者近日走访长沙一些大医院发现，医院门诊大厅每天都排着长队，专家门诊等候厅日日人满。一些群众反映，一方面，在大医院就诊重复检查、排队拥挤等问题长期存在；另一方面专家号依旧“一号难求”，就

算“求到了”，和专家面对面沟通的时间远远不够。

“医生一般每周看2天门诊，普通门诊挂号费5元，副主任医师门诊费7元，主任医师门诊费10元，专家挂号费20元至50元。一位专家坐诊时每天要看至少几十个病人，多的时候要接待上百位患者，平时忙得连病人都看不过来，哪有时间沟通？”一位医生告诉记者。

与此同时，一些受访医生表示，医生的诊疗服务价格不高，却长期超负荷工作，影响了医生的医疗服务质量，也不利于提高医生的工作积极性。

### 沟通缺失理解不够

### 医患关系紧张

湖南省卫生厅副厅长方亦兵认为，由于我国优质医疗资源分布不均衡，群众看病难、看病贵的问题客观存在，而我国还没有形成基层首诊、分级诊疗、双向转诊的有序就医秩序，致使一些普通疾病患者也纷纷涌向大医院，导致“大医院，挤破头，小医院，空荡荡”。

“最直接的结果是大医院的医生长期超负荷工作，特别是本就缺乏医生的儿科、耳鼻喉科等专科，面对不断涌入的病人，不少医生感觉有心无力。”湖南省儿童医院医生王希勇说。

“看病像打仗一样，排队1个钟头，检查



匿名网友之后 新华社发 蒋跃新 作

1个钟头，看病3分钟，病人怎么会没意见？医患关系怎么可能改善？”一位患者说。

专家认为，目前，大医院的医患生态是：医生工作负荷重，压力过大，患者平均就诊时间最短的只有几分钟，医患之间缺乏沟通，缺乏理解，在医患“信息不对称”的大背景下，医患之间信任进一步缺失，导致医患关系紧张。

### 缓解看病难需多管齐下

中南大学湘雅二医院院长周胜华教授认为，医患双方根本的诉求是看好病，可以说医患本是“同坐一条船的人”。然而由于沟通不够，双方信息差距太大，让医患矛盾呈现出愈演愈烈的趋势。

实际上，大部分医患矛盾可以通过调解

□新华社发

由于我国优质医疗资源分布不均衡，导致“大医院，挤破头，小医院，空荡荡”现象长期存在，并客观上加剧了医患矛盾。专家认为，只有深化医疗体制改革，完善分级诊疗制度，畅通医患沟通渠道，提高医生工作积极性，才能缓解群众看病难的问题。

机制进行疏导和解决，希望公众能切实感受到医者仁心，并理解医学的局限，与此同时，医生也需要在构建医患和谐关系中承担更重要、更积极主动的角色。

周胜华教授建议，优化医院诊疗手段，减少患者排队等候、重复检查的时间；畅通医患沟通渠道，从被动应付投诉转变为主动接待管理，接受患者对医院医疗质量、服务态度、管理制度的投诉，实现医患沟通“零距离”。

专家认为，医患矛盾表面发生在医院，实际上深层次的原因是医疗体制还不够完善。应深化医疗体制改革，完善分级诊疗制度，平衡优化资源布局，将患者根据病情轻重合理分流，保证患者每次就诊的有效时间，让医患双方更加充分地沟通交流，减少“信息不对称”。

# “躺着赚钱”一去不复返

## 上市银行年报陆续出炉，受互联网金融冲击明显

**据新华社上海3月27日电** 随着上市银行年报陆续出炉，2013年“互联网金融元年”的“旋风效应”逐步显现。

根据多家上市银行披露的2013年业绩来看，互联网金融的“侵袭”带来的“金融脱媒”、变相利率市场化等冲击，的确给银行业绩带来一定的压力，再加上民营银行试点即将拉开大幕，存款保险制度等制度建设稳步推进，这或许意味着在多重因素冲击下，未来银行业步入“大考”，“躺着赚钱的好日子”一去不复返。

### 银行净利润增速显疲态

“在互联网金融竞争加剧、利率市场化进程加速、监管强化及资本压力加大的背景下，主要依赖利差收入的国内银行在2013年的业绩已略显疲态，银行净利润及净息差增速已开始回落。”德勤在最新研究报告中称。

尽管净利润规模依然可观，但银行净利润增速下滑的步伐依然难挡。

中国农业银行25日率先拉开了国有大行

的年报披露大幕，农行去年共实现净利润1662.11亿元，虽同比仍增长14.5%，但与2012年19%的净利润增速相比下降明显。不过，随后发布的中国银行去年净利润同比增长12.35%，逆势提高0.96个百分点。

股份制银行中，平安银行去年实现净利润152.31亿元，增幅为12.72%，相比2012年的30.39%跌去了一半。浦发银行2013年实现税后净利润相比2012年的25.29%也出现下滑。

据申银万国测算，上市银行2013年净利润同比增长将下滑至11.1%左右，明显低于2012年，而16家上市银行据统计2012年的这一数据为17.36%。

交通银行首席经济学家连平指出，受多种因素的影响，2013年商业银行运行的景气度显著下降。2013年银行业生息资产规模扩张放缓、净息差收窄、拨备增加，营业收入和利润增长都出现明显放缓。

### 互联网捋银行业“虎须”

2013年被视为“互联网金融元年”，以支付

宝为代表的互联网金融巨头，对传统银行业务展开了“虎口夺食”的争夺战，有人形容，“传统银行被互联网金融撞了一下腰”。

确实，从理财、保险、基金、小贷到虚拟信用卡，再到民营银行试点筹备的首批“入场券”，互联网草根金融俨然上演了一出“颠覆”大戏。

去年以来，互联网金融理财产品发行迅猛，一定程度上造成银行存款大幅流失，国有大行也开始提高存款利率就是一个很好的证明。而央行公布的今年1月份信贷数据显示，人民币存款骤减近万亿元，同比2012年少增2.05万亿元，说明互联网金融正在蚕食银行的传统领域。近期四大行相继调低支付宝快捷支付额度，也在一定程度上反映了互联网金融对银行业的冲击。

交通银行预计，2014年我国上市银行净利润收入和营业收入增速将分别下降至9.0%和10.7%左右，行业净利润增速可能下降至8.3%。

在金融变革的大趋势下，尽管银行依然会保持自己的核心竞争力，但“躺着赚钱的好日子”将一去不复返。

### 银行也是互联网的受益者

面对来势汹汹的互联网金融，银行业正努力搭上这趟车。

平安银行年报显示，该行2013年已和多家互联网企业进行合作，陆续推出包括贷贷平安商务卡、口袋银行2.0、社区模式发展、票据金融等一系列互联网金融创新产品与服务。

农业银行副行长李振江表示，农行正在打造移动社交，探索农产品直销等电子化社区，推进物理网点转型等。作为国有大行之一的中国银行，也明确把以电子商务为核心的网络银行建设作为重要战略。

中国平安集团总经理任汇川表示，目前互联网对于金融的颠覆依然停留在第一个层面，比如营销渠道和客户体验的改变等，互联网金融产品形态根本性变化将是下一波比较大的冲击，但这个过程不是无限的。

“银行也是互联网的受益者，经过互联网的武装，银行的发展前景会更好。”浦发银行行长朱玉辰说。

# 从个体与社会的桥梁出发实现中国梦

## “以家风家教弘扬社会主义核心价值观”研讨会在京举行

**据光明日报北京3月26日电** 由光明日报社、中央电视台、中国伦理学会联合主办的“以家风家教弘扬社会主义核心价值观”研讨会26日在北京举行。与会者强调，家庭是社会的细胞，是连接个体与社会的桥梁。优良的家风家教，可以使个人获得进入社会的基本品质，在道德观念上进行自我约束，尤其对于弘扬和践行社会主义核心价值观、促进社会和谐稳定、树立道德自信、实现中华民族伟大复兴的中国梦，具有独特作用。

会议认为，做好家风家教的宣传，是弘扬社会主义核心价值观的重要抓手。

与会者指出，今天，如何更好地培育良好的家风家教，应该特别注意从以下几方面着手：

一是重视优秀传统思想文化资源的发掘和转化。应该把家风家教看成一种重要的文化遗产加以保护和发掘，在全国逐步建立起家风家教的文化研究体系。要做好传统家风家教资源的现代转化，如将传统家风中的“孝、悌、慈”分别延伸和培育出对国家的忠诚、对他人的友善、对社会的责任。

二是发挥各类先进典型示范引领作用。开展文明家庭、和谐家庭、学习型家庭等创建活动，树立各类特色家庭典型，结合城乡文明建设带动家风培育，弘扬社会主义核心价值观。

三是抓好培育公民德行和成人、家长教育。要以家风家教弘扬社会主义核心价值观，重点放在培育与现代社会相适应的公民道德上。

四是建立家风家教宣传的长效、联动机制。要建立相应的切实有效制度，全力传承和弘扬优秀家风家教，以之带动社会主义核心价值观落地生根。

# 九部门将严厉打击

## 新闻敲诈和假新闻

**据新华社北京3月27日电** 日前，中宣部、中国记协等9部门联合印发通知，决定在全国范围内开展打击新闻敲诈和假新闻专项行动。

通知指出，新闻敲诈和假新闻是新闻界病害，严重损害新闻队伍形象，侵蚀新闻媒体权威性公信力，社会各界反映强烈，人民群众深恶痛绝。各地区各部门要把严厉打击新闻敲诈和假新闻，作为开展党的群众路线教育实践活动的重要抓手，痛下决心、动真碰硬，坚决防止新闻敲诈和假新闻扩散蔓延，推动形成健康的新闻传播秩序。

# 我国将全面建立

## 不动产统一登记制度

**据新华社北京3月27日电** 刚刚召开的不动产登记工作第一次部际联席会议提出，推进不动产统一登记要保障不动产交易安全，保护权利人权益，用3年左右时间全面建立不动产统一登记制度。

国土资源部部长、国家土地总督察姜大明表示，要从今年开始，通过基础制度建设，逐步衔接过渡，统一规范实施，用3年左右时间能够全面建立不动产统一登记制度；用4年左右时间，运行统一的不动产登记信息管理基础平台，实现不动产审批、交易和登记信息实时互通共享以及依法查询，形成不动产统一登记体系。