

热议

五星酒店不换床单,别总让社会机构来曝光

只有找准了消费者的痛点所在,善于发现监督领域内的盲点所在,才不会在问题突然曝光后,在巨大的“期待落差”舆情中尴尬。

□新京

最近,某测评机构发布的《五星级酒店,你们为什么不换床单》一文,迅速引发围观,朋友圈吐槽一片。

该文称,其机构工作人员先后入住了北京5家五星级酒店,发现上述酒店“均未在客房退房后彻底更换床品”,其中3家酒店“床单、枕套都没换”。此外,5家酒店均未清洁浴缸,部分酒店“马桶圈、漱口杯等未彻底清洁”。

不少网友纷纷表示惊呆了。有网友甚至调侃称,以前自己喜欢自带洗漱用品,以后难道连床单被罩也要带、外加自助保洁?而更多的声音则惊呼:连五星级

酒店都这样,那么三四星的、快捷酒店、经济型宾馆呢?细思恐极。

9月5日,据北京市旅游委官方微博消息,已经开始约谈上述5家酒店,了解核实情况。从社会机构自媒体曝光,到社交网络传播,再到形成舆论焦点、监管部门介入,这样的监督路径,体现了互联网时代的“办事”效率,但同时暴露了问题:一次测试就能发现那么普遍的问题,五家酒店无一幸免,常规的检测哪去了?

目前,测试一方有图有真相,给出了紫外线测试的原理、过程的解释,并提供了最终结果。五星级酒店一方,其工作人员均表示酒店对卫生有严格要求,被单、马桶等用具都会在住客退房后更

换、清洁。显然,“都会做”和“都做了”之间,存在一个想象空间,最易出问题的就是执行层面。

事实上,与其说这场测试曝光的是卫生问题,倒不如说暴露了一个监督盲区。要知道,如果不是预先抱有目的的测试,普通顾客,又有几位知道房间物品都是“二手”的?又有几位能想到物品留有“前人”痕迹?这提醒有关部门,在日常的抽查中,不妨学学社会机构的智慧与态度。

比如,在未更换床单、被罩的情况下,按照日常的检测方法,测试出来的结果在外观、细菌等微生物指标方面,可能符合标准,但却不符合“每客更换”的规定。而一旦前任顾客有皮肤

病或者其他传染病,那么后续的顾客就有可能遭殃。这虽然是小概率事件,但却是安全和卫生隐患所在。

因此,从这次曝光事件中,有关监管部门有必要吸取社会测评机构的经验,多些暗访和类似“紫外线显像”的检测技术。只有找准了消费者的痛点所在,善于发现监督领域内的盲点所在,才不会在问题突然曝光后,在巨大的“期待落差”舆情中尴尬。

现在,既然问题曝光了,不妨就追查彻底、处罚到位,戳痛酒店的安全卫生神经。而日常的“灵活”监管,也应及时到位、经常刷新存在感,不能总让社会机构来曝光。

@微言博议

产妇跳楼 责任归谁?

陕西榆林待产孕妇跳楼身亡引发热议。医院与家属就产妇死因各执一词。榆林市第一医院坚称当时拒绝剖宫产的不是医生,而是产妇家属。而坠亡产妇的家属称,产妇坠亡前曾两次走出病房要求医生为其剖宫产,家属同意但遭到院方拒绝。孰是孰非似乎成了“罗生门”。现在,看看专家怎么说。

@急诊科女超人于莺(医生):我们来讨论一个问题。产妇神志清楚时,是否行剖宫产到底是家属签字说了算还是产妇自己签字说了算?国情上好像是家属签字说了算,但是知情同意原则下,应该是具有民事行为能力的患者本人签字算。为了避免出现手术麻醉神志不清时可能出现风险,产妇授权直系亲属在那时拿主意。从这个角度出发来说的话,医院家属签字是否普遍存在问题?尤其是生孩子,很少见女人自己做主的。如果是我,委托人怎么也得是我亲爹亲妈!

@何兵(法学教授):院方提出新的辩解理由。院方认为,产妇已签授权委托书,授权家属签字。在产妇没有收回委托,而家人又不签字时,医院无权决定做手术。此辩解不能成立。从授权内容看,并没有放弃本人决定权。正确理解是:家人此时有权签字决定手术,本人也有权决定。家人意见与本人冲突时,以本人为准,本人有最终决定权。尤其需要提醒的是,关于生命、健康和自由的授权,与财产授权不同。财产权可以授权他人处置,并明确放弃本人处置权,但生命、健康和自由,不允许以书面形式放弃本人处置权,以免受他人故意、滥用或者不当行使处置权,故意或过失,造成对本人的人身伤害。比如,不得授权他人,结束自己性命。不得签字放弃自由,卖身为奴。再如,不得授权他人割取本人器官——依法捐赠的除外。

中国政法大学证据科学研究院教授刘鑫:分娩手术因为胎儿是父亲和母亲的,需要考虑家属的意见,但创伤是发生在母亲身上,因此如果患者和家属意见不一致,还是要尊重孕妇本人的意愿,患者本人的决定权是受法律保障的。但现实情况中,很多医院还没有树立尊重患者自主权的法律意识,即便医院有法律顾问,也没有很好地参与医院活动,只在医疗纠纷发生后才介入。

很多医院会建议产妇,在产前把决定权委托给丈夫或其他亲属,但如果孕妇已经明确作出想要做剖宫产手术的意思表示,之前的“授权委托书就是无效的”,医院若因家属不同意而拒绝给孕妇做手术,其做法从法律上肯定是有问题的,违反法律对患者自主权的规定。

@急诊科女超人于莺(医生):也有人在讨论中提到无痛分娩普遍不够的问题。公立医院没有全面普及无痛分娩的最重要原因不是技术问题,恰恰是人力和成本问题。无痛分娩需要助产士、护士、麻醉师,产科医生密切观察产妇宫口开的情况和宫缩、胎心情况,并且要做好剖宫产的准备,是个颇费人工的事儿,公立医院对此项目收费是否进医保?收多少钱合适?家属是否同意采用?是否能盖住所需人力成本?更不提每年因为编制问题招不了几个人的现状。光呼吁推广无痛分娩,无异于给现在非常忙碌的产科一线又抽了一鞭子。

(微博言论来自新浪)

(相关报道见9月5日A15版)

漫活

严厉打击

潜藏境外,假冒“公检法机关”实施电信网络诈骗;精心编写诈骗“剧本”,层层分工公司化运作,每天拨打电话近千个……在公安部部署指挥下,湖北公安机关成功打掉4个在马来西亚以假冒“公检法”、假冒电子商务平台客服等手段实施诈骗的团伙,从境外抓获74名犯罪嫌疑人,涉案金额7000余万元。

该跨国系列电信诈骗案的成功侦破,实现了自2015年以来中西部省份跨国打击电信网络诈骗犯罪的“零突破”。近期湖北公安机关基本侦结此案。

新华社发



热议

趁早关了靠“网络医托”做生意的无良医院

骗子公司与无良医院之间究竟是怎么勾搭上的,这个问题有待市场监管和执法部门细致起底。

□邓海建

今年8月,媒体记者以应聘为名卧底“东方起点公司”发现,该公司有3个部门各自负责为一家医院寻找患者资源,这3家医院分别是北京国康医院、北京京军医院和成都西南脑科医院。从联系患者到让患者住院,经过了多名公司人员设下的连环局。有人假冒慈善机构人员套取患者资料、有人假冒医生为患者隔空断症,最终将患者引向上述3家医院。

传统医托“鸟枪换炮”也不是一两天了:他们应时而动地“武装”上了互联网,会竞价排名、搞网络直播、玩远程诊疗……信息不对称下的患者,就成为砧板上的鱼肉,在“话务员”

每单提成千元的利益链上,被宰割、被分肥、被推向绝望的套路深渊。

“网络医托”横行无忌,离不开几个要素支撑:

一是患者的信息。“公司每天会将大约200个电话号码发给每个话务员,用来和患者联系的电话号码也由公司统一提供……”那么,这些核心信息如何泄露出去、涉事公司又如何能轻松登录相关医院的后台?这些心照不宣的问题,哪里需要什么答案呢。

二是医托的忽悠。据称,一名没有任何医疗知识的新员工从入职到成为电话那头的“医生”,“一上午就可以搞定”。这种专业的“网络医托”要求也很简单,摒弃“善良”的天性就好,胆大心黑、善于忽悠,月入两三万并非难事。

三是院方的苟合。相关公司设三个回访组,分别对应国康、京军、西南脑科这三家医院。记者找到一本“小儿脑性瘫痪”的话务部培训手册,手册上标注:北京京军脑瘫病医学研究院咨询部制。“东方起点公司”当然不是慈善机构,穷尽一切手段为三家医院忽悠患者,其属性显而易见。

骗子公司与无良医院之间究竟是怎么勾搭上的,这个问题有待市场监管和执法部门细致起底。但有一点值得反思:2015年11月,“东方起点公司”曾因虚假宣传被北京丰台工商局行政处罚,罚款5万元——仅有50个员工就敢号称“公司现有职工3000余人”,1个专家教授都没有也敢杜撰“知名专家、医学教授200余人”……遗憾的是,5万块钱的罚

单与员工收入上万的敛财骗术相比,简直连隔靴搔痒都算不上,又如何能禁绝其矢志不渝于“网络医托”的澎湃之心?

魏则西之死也好,“东方起点公司”事件也罢,涉事医院大多是民营。来自卫计委的最新数据显示,截至2017年4月底,中国社会办医院有1.69万家,占医院总数的57.2%。2011年至今,社会办医院数量累计增长100%。民营医院自然无须原罪,但野蛮发展中僭越底线的违法问题,恐怕已经透支了太多的整个医疗行业的公信力。谋财害命、伤口撒盐,“网络医托”和电信诈骗有何两样?那些倚靠“网络医托”做生意的医院,真要整顿整治,趁早关了又何妨?

(相关报道见9月5日A15版)