



“住院不超过15天”有违医保惠民初衷



11日,国家医保局召开2024年上半年例行新闻发布会,在发布会上,有关负责人介绍,国家医保部门从未出台“单次住院不超过15天”之类的限制性规定,对少数医疗机构将医保支付标准的“均值”变“限额”,以“医保额度到了”的理由强行要求患者出院、转院或自费住院的情况,国家医保局坚决反对并欢迎群众向当地医保部门举报,将对相应医疗机构予以严肃处理。(4月11日央视网)

此前据媒体报道,一些医院限制参保者住院时间,并告知“刷医保住院15天必须出院”。事实上,医保政策从未对患者住院时间、住院次数及相关费用加以限制。这一情

况的出现,与医院绩效考核、医保控费和医院经济效益不无关系。

过去,为了强化对医疗行为的控制,严格控制公立医院医疗费用过快和不合理增长,有效地使用有限的医保资金,更好地为广大医保患者服务,地方医保对医院实施的是“总额预付”支付方式。通常做法是,当医院全年实际发生的费用小于预定总量时,医保经办机构会按实拨付;而如果实际费用超过预定总量,费用则由医院自己承担。在这种支付体制下,医院从自身利益出发,必须在总预算额内精打细算,控制医疗服务项目和费用。如果医保预付总量测算不好,医院在难以为继的情况下,就可能出现个别医院“突击控费”的不良现象,并使出“刷医保住院15天必

须出院”等损招,这对患者极为不利。

“单次住院不超过15天”,有违医保惠民初衷。换言之,医院“突击控费”,让公众参与医保的效益化为乌有,大大增加了医保患者的医疗成本自不必说,同时也打压了人们参加医保的积极性。因此,这种伤害民生的做法,必须立即叫停。任何制度的设计,都应该以尊重公共利益和维护社会公平为出发点,最大限度地释放出利于民的善意。少数医院暴露出来的问题,值得各地深思:推行“总额预付”医保新政,地方政府对定点医院的奖励将被取消,要保持医院改革的热情和动力,必须建立长效机制。更重要的是,政府定位要准确,应以购买服务的方式进行改革,以缓解医患之间的矛盾。
张西流

市场星报

出版单位 安徽市场星报社
地址 合肥市黄山路599号
时代数码港24楼



新闻热线 62620110
广告垂询 62815807
发行热线 62813115
总编办 62636366
采编中心 62623752
新闻传真 62615582



市场星报电子版
www.scxb.com.cn
安徽财经网
www.ahcaijing.com
Email:xbxy2010@126.com



零售价 1元/份
全年定价 240元
法律顾问 安徽美林律师事务所
杨静 律师
承印单位 新安传媒有限公司
印务公司
地址 合肥市望江西路505号
电话 0551-65333666

星报传媒 全媒体矩阵



市场星报官方微信



《安徽画报》微信



掌中安徽APP



市场星报官方微博



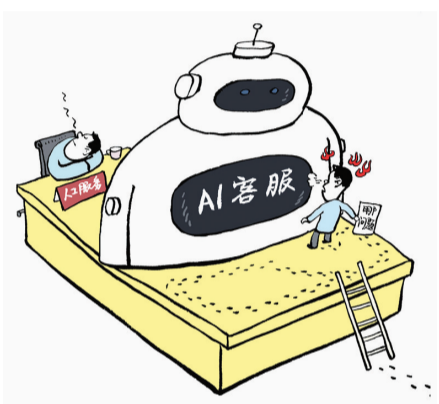
别让智能客服成消费维权的“绊脚石”

24小时在线、随时随地响应咨询……尽管AI客服的出现能够在一定程度上代替人工回答一些预设的高频问题,但一些使用者发现,某些场景下,AI客服仍存在“听不懂人话”,出现答非所问、自说自话、模板化明显等问题。(4月11日《工人日报》)

AI技术不断突破,AI客服的应用也越来越广泛。但当前AI客服存在的问题还不少。而此前就有媒体调查过,人工客服难接,甚至一些企业并没有人工客服,智能客服被过度重视,而人工客服却越来越少。

AI客服如果能够善用,能一定程度上提升消费者使用感受,给消费者带来便利,但当前一些AI客服成了隔绝服务“温度”,阻隔消费者与企业沟通的“冷冰冰”的机器,成了企业罔顾客户诉求的挡箭牌,成了消费维权的“拦路虎”,智能客服变成了“智障客服”。

一方面,一些企业高估了AI客服的重要性,把AI客服当成“万能钥匙”。另一方面,



“拦路虎” 王铎/漫画

一些企业想通过AI客服节省人工成本,以至于简单用AI客服替代人工客服,从而给消费者带来了新的烦恼。

企业如果重视消费者体验,就不能让AI客服独自挑起帮助客户解决问题的“大梁”。

对此,要能不断提升AI客服解决问题的能力;企业也不能完全撤掉人工客服,虽然AI客服在未来将可以起到更为重要的作用,但在目前,人工客服仍有不可替代的价值,企业仍要重视人工客服,更不能让人工客服成了消费者“触碰”不到的服务,不能和消费者“捉迷藏”,让客户服务成了企业“聋子的耳朵”,而要成为更好对接消费者诉求的有效渠道。

最为重要的是,企业要践行以消费者为中心的服务理念,重视消费者需求,做好售后服务。AI客服不能隔绝服务“温度”。要架设和畅通与消费者的沟通渠道,不让服务热线变“冷线”。

消协等相关部门也要加大对企业的监督力度,对于一些企业存在的刻意隐藏客服通道、投诉热线,取消人工客服等问题,要及时予以披露与纠正,要畅通消费维权渠道,督促与倒逼企业的售后服务更“智能”“友好”和有温度,才能更好维护消费者的合法权益。戴先任



别让“妻查夫财产”透支夫妻互信

近期,妇女权益保护的地方立法又有新动作。《福建省妇女权益保障条例》经福建省人大常委会会议表决通过,将于今年6月1日起施行,该《条例》明确,妇女持身份证、户口本和结婚证等证明夫妻关系的有效证件,可以依法向房地产行政管理、车辆管理等单位申请查询配偶的财产状况,有关单位应当受理,并且为其出具相应的书面材料。(4月11日《齐鲁晚报》)

福建立法规定:“妻子可查询配偶财产”,我们丝毫不怀疑其保护弱势一方、维护妇女权益的美好初衷。但是,此规定一旦付诸实施,可能会误导有的妻子滥用这个权利,用频频查询配偶财产的方式,去透支夫妻之间的信任。

事实上,根据婚姻法规定,夫妻均拥有自己的特有财产,即夫妻在实行共同财产制时,基于法律规定或双方约定,夫妻各自保留一定范围的个人所有财产,并对该财产进行管理、使用、收益和处理,主要包括一方的婚前

财产、一方因身体受到伤害获得的医疗费、残疾人生活补助费等费用,遗嘱或赠与合同中确定只归夫或妻一方的财产、一方专用的生活用品等。也就是说,夫妻一方的特有财产,是受法律保护的,在未经允许的情况下,不可被对方占有。经双方约定,夫妻一方的特有财产,可以让对方知晓,甚至可以交对方代管。但是,如果有一方不愿意让对方知晓,另一方却要去查询,从小处讲,伤害了夫妻之间的感情;从大处讲,侵犯了对方的隐私权。可见,只有在夫妻一方蓄意隐匿夫妻共同财产时,比如工资、奖金收入等,另一方才可以申请查询。

制度的设计,应趋利避害,从维护社会稳定和夫妻共同利益的大局出发,而不是支持夫妻双方相互设防、相互猜忌、相互探密。立法鼓励妻子个人去查询配偶的财产,即便是充满了善意,也是利小弊大。如果有的妻子滥用这个权利,且操作不当,势必会引起家庭纠纷,引发新的社会矛盾。
汪昌莲

非常道

人越聪明,越平静

厉害的人,是没有情绪的。喜怒哀乐不形于色,学会驾驭情绪,才能真正驾驭自己的人生。越快乐的时候,越容易生出祸事。所以真正聪明的人,都懂得控制内心的喜悦。人在愤怒的时候是没有理智的,这个时候做什么错什么。真正聪明人都懂得克制自己的愤怒,等心情平静下来再做决断。真正洞悉无常、接纳无常的人,才能真正摆脱痛苦,内心平静而从容。不纠结,不痛苦,不执着,平静从容,这才是人生的至高境界。人心就像水一样,平静的时候,才能正确映照万物,看清万物。
@新华社

微声音

生活不会辜负用心的人

很多时候,能不能做好一件事,靠的不完全是专业能力,更看用心程度,看做事的人能否认准目标,就心无旁骛去努力。做事认真,其实就是一种担当。将简单的事情做到极致,便是不简单;将平凡的事情做到极致,便能成就非凡。用心做事的人,才能不断拾级而上,遇到更好的自己。曾经做过的梦,努力去实现它;曾经许下的承诺,慢慢去兑现它。别着急,别慌张,怀揣希望与信心,用心去生活,用力去成长,美好的事物就会出现在前行的路上。
@人民日报