

从投诉“月亮太亮” 看医疗服务的温度与尺度

一周漫话

□叶龙杰(媒体人)

近日,一则“市民拨打12345热线投诉月亮太亮影响睡觉”的新闻,让人哭笑不得之余,也引发了对公共服务边界的思考。在医疗领域,类似的越界诉求也时有发生。一线医务人员疲于应对、浪费本该用于治病救人的时间。不合理诉求个案折射出深层次的社会课题:当公众对医疗卫生服务的期待日益多元,如何在“全心全意”的服务温度与“依法依规”“合情合理”的执业尺度之间,找到最佳的平衡点?

公共服务的指向,在于解决好群众最关心最直接最现实的利益问题。不少人在日常生活中遇到困扰时,第

一反应是找一个可靠的渠道倾诉、求助。多年来,卫生健康领域持续强化为民服务办实事,聚焦“改善就医感受 提升患者体验”,畅通医疗机构内外、线上线下医患沟通渠道。正是这些开放的渠道,帮助群众解决了异地就医报销不畅、医疗机构内服务设施配套不全等实实在在的民生难题。

然而,当一些诉求脱离理性认知和医学规律时,医疗卫生服务的“公共性”便面临被私人化、情绪化诉求稀释的风险。当无依据、不可行、不合理的诉求占用了服务通道,最终损害的是每一个普通人本该公平获得生命健康保障的权利。

“药味刺鼻”“走路太快”等投诉像一面镜子,照出公众对医疗服务的期待早已从“能看上病”延伸到全流程的就医体验,也照出医疗机构在刚性诊疗规范之外,面对大量个性化、非医疗类诉求时的社会衔接空白。这提醒全社会:只有在医患之间建立起更清晰的边界共识、目标共识、行为共识,整个医疗卫生服务体系才能优质高效运转。

公共服务的开放属性,天然要求对公众诉求“不设门槛”,但医疗这类高度专业化的公共服务,从诞生之初就带着清晰的供需边界。如果为了迎合个别超出规则的诉求随意突破边界,表面上看是“人性化服务”,实则损害了绝大多数人的公平权益。就像医

务人员迫于投诉压力为个别患者破例开具不符合诊疗规范的药品,看似满足了患者的眼前需求,实则会破坏整个医疗体系长期建立起来的诊疗秩序,消解无数人共同维护的公共信任。患者和家属多一分对公共服务边界的理解,少一点超出常理的任性要求,医务人员才能把时间和耐心留给那些真正遇到困难、急需获得帮助的求助者。

让医务人员心无旁骛地看病,离不开社会协作体系的支撑。对医疗卫生领域的投诉,应当建立起一套科学甄别、分级分类的处置机制,既要畅通患者合理诉求的表达渠道,也要为医务人员提供必要的职业保护,坚决向“网络医闹”等恶意行为亮明底线。当投诉脱离诊疗事实、沦为情绪宣泄甚至无理纠缠时,不应简单地将压力全部传导至医务人员,更不应以“零投诉”作为衡量服务质量的唯一标尺。把情绪留在门外,把专业还给诊室,这不仅是对医务人员保护的,更是对医疗秩序与患者根本利益最深沉的守护。

应当看到,公共服务的边界并非一成不变的“铁栅栏”,而应是动态调整的“弹性网”。随着社会发展,公众诉求必然从“有没有”转向“好不好”,从“保障基本”延伸到“品质体验”。许多不合理诉求的背后,往往藏着未被看见的真实困境。投诉“月亮太亮”的

市民,或许面临的是长期失眠带来的焦虑,却不知如何寻求专业帮助;要求“特殊照顾”的患者,可能正经厉疾病带来的无助感,将医疗系统误当作情绪寄托的“树洞”。这些诉求内容虽不合理,内核却可能是对支持的渴望。优质的服务不是冷冰冰的“按章办事”,而是在坚守边界的同时保留一份“看见”的温柔。比如,政务热线在解释“月光不归政府管”后,主动提供社区心理咨询渠道;医生在拒绝违规处方诉求时,耐心倾听患者的担忧并解释诊疗逻辑。

优质医疗服务,不是无限满足所有个性化要求的“无底洞”,也不是用冰冷规则把诉求挡在门外的“隔离墙”,而是医患之间以共识为桥,以尊重为路的双向奔赴。双方在合理的供需边界里彼此托举,方能让有限的医疗资源精准流向最需要的地方,让每一次就诊都成为一次有温度的健康守护。



扫码看健康报评论集锦



调整作息,“叫醒”阳气



健康用眼,内调外护



注重防护,扶正祛邪



挺直腰杆,科学护脊

新学期,孩子们要做好健康储备



朱慧卿绘

开学季,健康功课做起来

新学期已开始,可不少孩子仍陷在“晚上不睡、早上不起”的假期惯性中。此时,家长要帮孩子做好“健康储备”。调整作息要“渐进”而非“急刹车”,每天早睡一刻钟,远比定时强迫入睡来得有效;防疫防病要“扶正祛邪”,既靠洗手、戴口罩的日常防护,也靠饮食调养来增强体质;护眼护脊需共同发力,按揉穴位、远眺放松与端正坐姿、定时活动同时进行,才能有效应对在校期间高强度用眼和久坐。

党建赋能 支部书记说

锻造“心卫士” 守护“心健康”

□潘三惹

近年来,山西省晋城市人民医院心血管内科党支部始终坚持以党的创新理论指导实践,紧紧围绕“强基固本、深度融合、服务发展”的目标,积极探索党建与业务同频共振的有效路径,努力将党的政治优势、组织优势转化为科室高质量发展的强大动能,为健康中国建设贡献智慧与力量。

强基固本,彰显政治引领与组织优势

心血管内科党支部始终将党的政治建设摆在首位,严格落实“三会一课”、组织生活会等制度,深化理论学习,将政治理论学习与卫生健康业务学习同部署、同落实,为科室发展奠定了坚实思想基础,确保科室发展始终沿着正确政治方向前进。

在组织建设上,支部着力把业务骨干培养成党员、把党员培养成业务骨干。目前,支部委员均由科室主任、护士长、专家骨干担任。支部常态化开展谈心谈话,增强党组织的凝聚力、向心力,打造关键时刻拉得出、冲得上、打得赢的党员队伍;注重在急难险重任务中锻炼党员,让党旗始终在医疗服务一线高高飘扬。

深度融合,实现党业同频共振

心血管内科党支部牢固树立“围绕业务抓党建,抓好党建促业务”的理念,推动党建工作与临床、科研、教学、管理深度融合。在急危重症救治前线,支部党员总是冲锋在前。支部组建以党员骨干为核心的“胸痛中心党员先锋队”,全面优化急性心肌梗死救治“绿色通道”,显著缩短“门球时间”(从患者入院至闭塞血管开通时间)。2025年,科室完成经皮冠状动脉介入治疗2217例,同比增长23.3%;完成冠状动脉内旋磨术51例,同比增长155%。在技术创新攻坚战中,支部积

极搭建平台,鼓励党员专家瞄准前沿、勇于突破。在支部支持协调下,科室成功开展经导管主动脉瓣置换术、零射线射频消融术等一系列新技术、新项目,在微创、精准治疗领域迈上新台阶。

在科研教学管理阵地,支部党员率先示范。在支部党员带动下,科室成功申报省级课题1项、市级课题2项、院级课题2项,以及包括国家科技重大专项在内的横向课题7项,发表学术论文9篇,其中SCI(科学引文索引)论文3篇。科室还牵头举办山西省继续教育项目“2025心血管病进展学术会议暨第六届太行心血管疾病预防与康复论坛”,助力医院区域学术影响力进一步提升。

服务发展,打造特色党建品牌

在实践中,心血管内科党支部逐步形成“党建领航、业务为纲、党员示范、服务暖心”的工作思路,积极打造“暖心服务”特色党建品牌,在科室推行一系列暖心服务举措,如对重点术后患者开展随访。目前,科室经皮冠状动脉介入治疗术后患者随访率达95%、永久起搏器植入术后患者随访率达100%,并重点关注高龄、独居患者。根据患者病情需要,科室量身开展系统化心脏康复指导,持续开展住院期间和出院后科普宣教,显著提升了患者的就医体验。

支部将党员责任区与医疗质量安全管控网格相结合,推行“党建+质量安全”模式,由党员带头在各自的责任区内落实核心制度、排查安全隐患,通过党员示范,不断增强凝聚力,进一步提升医疗质量和安全保障水平。

支部结合全国高血压日、心梗救治日、世界心脏日等卫生健康纪念日开展主题党日活动,组织党员深入社区、机关、乡村,举办健康义诊活动、科普讲座,积极履行社会责任,将健康服务送到群众家门口。

党建为基、融合为径、服务为本,晋城市人民医院心血管内科党支部将持续推进党建与业务深度融合,让支部每一名党员都成为“心卫士”,为守护区域群众心血管健康贡献更大力量。

(作者系山西省晋城市人民医院心血管内科党支部书记)

贯彻落实《习近平关于健康中国论述摘编》重要精神·践悟

让政治优势持续转化为健康治理效能

□谢向辉

习近平总书记指出,推进健康中国建设,对我们的国家和人民、对中华民族具有重大的现实意义和深远的历史意义。习近平总书记关于健康中国建设的重要论述,为“十五五”时期公立医院深化改革、实现高质量发展指明了方向。当前,医疗卫生工作正加速从“以治病为中心”转向“以人民健康为中心”,公立医院必须始终坚持党建引领,以党的政治建设把舵定向、以文化建设凝心聚力、以人才建设强基固本,以改革创新激发活力,主动顺应医防融合、全生命周期健康管理的发展趋势,让政治优势持续转化为服务群众健康的治理效能。

以党的政治建设为统领,筑牢公立医院高质量发展根基。公立医院是健康中国建设的主力军,其公益性属性正是党的“全心全意为人民服务”的根本宗旨在基层医疗卫生实践中的具体体现,是满足人民群众多层次、多样化健康需求的必然要求。公立医院要

始终将政治建设摆在首位,站稳政治立场,确保将政治定力转化为坚守公益性属性的内生动力。要着力培育一批政治过硬、业务精湛的医院临床医技科室党支部书记“双带头人”,进一步提升党建引领下的基层治理效能,以严密的组织体系保障办医方向不偏、公益底色不变。

以文化建设铸魂,厚植为民服务的精神底蕴。以社会主义核心价值观凝聚共识、涵养情怀,是党建引领医院发展的重要抓手。医院文化是全体医务工作者共同的精神坐标,红色院史是公立医院独有的精神财富,传承前辈医者的担当与坚守,是对“人民至上、生命至上”理念的当代诠释。党建引领文化建设,就是用红色基因涵养医者初心,用价值共识凝聚奋进力量,推动文化软实力转化为健康服务实效。

以人才引育为核心,夯实事业发展硬实力。人才是第一资源。坚持党管人才原则,将人才建设摆在战略位置,才能为公立医院高质量发展提供核心支撑。党管人才,就是牢牢把握

人才培养的政治方向与服务导向,培养一批政治可靠、医术精湛、甘于奉献,兼具疾病诊疗与公共卫生服务能力的复合型医疗人才,这是支撑健康中国建设的核心底气。医疗质量的提升、医学技术的突破、医防融合的落地,核心依靠是人才。以能力、实绩、贡献、群众口碑作为人才评价核心标准,才能让人才价值在服务全民健康的实践中充分彰显。要始终坚持党对人才工作的全面领导,将人才工作纳入医院发展规划的核心内容,主动对接国家卫生健康人才战略需求。建立完善的人才引育机制,实施“管、育、引、用、奖”组合拳,为医院高质量发展奠定坚实根基。

以改革创新为突破,探索内涵式发展新范式。践行“以人民健康为中心”,要求公立医院告别规模扩张,走内涵式发展道路。“提质控本增效”进一步强化通过深化医药卫生体制改革、优化资源配置、强化成本管控,推动公立医院在服务能力、运行效率和管理水平上实现系统性提升,通过内涵式发展破解效率瓶颈,最终实现医

疗服务质量与群众获得感双提升。深化改革不能止步于流程优化,更要聚焦全生命周期健康服务,打通医疗与预防、康复、养老的壁垒。依托数智技术赋能、医联体联动,推动优质资源下沉、健康服务前移,把疾病预防、慢性病管理融入日常诊疗,真正实现从“被动治病”向“主动健康”转变,打造可复制、可推广的公立医院高质量发展范式。

学思践悟明方向,知行合一勇担当。实现公立医院高质量发展,关键在于把党的创新理论转化为实干行动,持续推动党建与业务深度融合,坚守公益本色,深耕服务提质,用心守护人民群众生命健康,为健康中国、健康北京建设贡献力量。

(作者系首都医科大学附属北京友谊医院党委书记)

北京市卫生健康委员会 主办
健康报社

党建引领 文化聚力

将“仁心”与“红心”刻进医院文化基因

□范晶

通用健康湖北航天医院扎根中华孝文化之乡孝感市,前身为1917年成立的武汉市红十字会医院。近年来,医院党委不断加强党的全面领导,将党建融入医院治理各环节、全过程,以“党建引领文化,文化塑造品牌”为主线,将地域孝文化与红十字精神深度融合,探索出一条具有央企底色、航天特色、孝感温度的文化强院之路。

在传承与融合中塑思想根基

2025年,97岁的抗美援朝老兵魏迪仁到通用健康湖北航天医院住院治疗。这位上甘岭战役的亲历者、黄继光的战友,在病房里为医护人员讲了一堂特殊的“微党课”。他深情回忆了在抗道中坚守十几天的战斗经历,讲述了黄继光牺牲当夜的感人细节。老人深情地对医护人员说:“现在的白衣战士和当年的志愿军一样,都是最可爱的人。”出院时,老人亲手将一块感

谢牌匾送给医护人员。从战场到病房,从英雄到医者,这堂特殊的“微党课”生动诠释了医院的文化基因——尊重奉献者、敬畏生命以及对红色精神的传承珍视。

让尊老敬老的传统与“人道、博爱、奉献”的红十字精神交融共生,是医院的文化底色。医院党委构建了“党委统揽、部门联动、支部扎根、全员参与”的文化建设格局。对于90岁及以上的高龄住院患者,医院领导班子成员带队进行床旁探视,2025年,共慰问高龄住院患者100余人次。医院18个党支部全部与社区、企业党组织开展结对共建,200余名医护人员成为“健康网格员”,扎根基层。

孝文化与红十字精神双向赋能

医院党委不断创新服务形式,将孝文化与红十字精神具体化为可感知的服务场景。医院立足孝文化,打造了“五专”敬老服务体系,即专人导诊、专窗服务、专用通道、专门随访、专属关怀。医院对70岁及以上老年人免

收普通门诊挂号费,为80岁及以上老年人优先检查、取药,在门诊开设方言版“健康大讲堂”,在住院部开展“听老兵讲故事”等活动,把人文关怀做到老年患者的心坎上。2025年,医院荣获全国“敬老文明号”称号。

医院始终秉持人道主义初心,构建了“党建+红十字”融合机制,设立生命救助基金,累计为困难群众减免医疗费用10万元。近年来,医院开展志愿服务112场,覆盖群众超过3.1万人次;组织专家赴孝感市7个县(市、区)开展义诊活动上百场,协助培训乡村医生及持证应急救护员600余名。近3年,医院先后派遣38批次医疗队奔赴高原试验场,守护航天一线职工健康。2025年,医院获评“全国红十字模范单位”。

践行央企办医使命担当

医院建立“三网融合”老年健康服务机制,依靠“健康网络+社区网格+企业网格”模式,将党员医护人员、社区党组织、央企党组织三方力量拧成