

易误诊 难维权 缺监管

“网络就医”有点“不靠谱”

■本报记者 戴明阳
本报实习生 俸雨霞

近日,记者采访发现,由于百姓就医难,新的就医平台——网上看病应运而生。在百度、Google等知名搜索引擎上输入“网上医院”、“医生在线”、“专家在线”等这样的搜索词,几千条相关信息就会“钻进”你的眼睛,“鼠标一点,轻松就医”这样的招牌“肆无忌惮”地出现在众多医院的页面上。

网上看病给患者编织了一个“美丽的童话”——不去医院赶早排队抢号,不用因拿不到号而高价求助“号贩子”,不用忍着病痛苦苦地等着导医叫自己的名字……“鼠标一点,轻松就医”这样让人无法抗拒的诱惑让很多病人开始了“网上看病”的“冲浪”,短短数分钟后,原来看似“严肃”的看病也可以在网

上“轻松+愉快”地解决。

但在虚拟的网络世界中,有谁能保证“网

上医生”一定是现实中有从医资格的医生?若在网上“就医”诊断出错,又有谁来对患者负责?

在网络上,任何症状、任何病情,都有相应的就医网。短短几年内,此类医疗服务网站已达数千家,而事实上,由于诊疗硬件不足,除少数有能力进行远程会诊外,其余大部分都只能提供简单的咨询服务,甚至以药品推销为主,更有甚者,以榨取电话费、会员费为主。业内人士称,现阶段网络医疗市场整体比较混乱,优质网站为数不多,而且监管缺位。

网友菜豆,家住上海徐家汇区,她对网上看病是“哑巴吃黄连,有苦说不出”。

前些时间,菜豆母亲要做手术,菜豆认为上海市第六人民医院很合适,可折腾了好几天她也没挂上专家号。偶然间,菜豆在网上发现爱康网下属的导医网能够提供网上挂号的服务,于是她就在导医网上预约挂了上海市第六人民医院冯姓主任医师的专家门诊号。“爱康网在广州、北京、上海都有相关的服务,

当时感觉还蛮放心的。”菜豆说。

导医网的服务人员在给菜豆安排了一个价值108元的主任医师的预约号后,还给了她另外一个声询电话号码,并要求她拨打该号码并输入预约号,以确认预约服务。菜豆照办之后发现自己的固定电话机上已经扣除了当月话费10元,这就是导医网的预约费用,“能预约上自己满意的专家号,再花10元钱值得。”菜豆想。

可当地陪着母亲按约定时间去应诊时,医院竟没有这名冯姓医生。因为病情不能拖着,菜豆只好为母亲在医院挂了一个普通医师的号。事后,菜豆觉得自己被骗,于是拨打导医网的投诉电话,得到的结果却是因为该网站的网络数据没有及时更新导致的失误,而且导医网已经给她改约了同级别的李姓专家。但是,菜豆随后发现改约的所谓的“同级别”的医师竟是预约当天自己挂的那位普通医师!菜豆气愤地挂断了电话。

与菜豆有相同经历的从事摄影工作的马先生向记者讲述了他的网络就医经历。“最近有点尿频,我找了个网络医生说了症状,没讲几句就说我是前列腺炎,说不积极治疗会影响生育,我当即在线订购了1000多元的药品,一个月后症状仍未好转,结果到大医院只花了120元就治愈了。”在他眼里,网络就医有点“不靠谱”。

“网上医院的在线专家科室繁多,但是各大正规医院的网页只是医院的介绍和图片,并没有在线医生。”北京中日友好医院李红军(音)医生说。

北京大学口腔医学院的导医范女士表示:“我们没有网上看病的专家!大家忙都忙不过来,网上挂号也没有,要挂号就只得排队。”

记者在采访中发现,广大市民对网上看病还是持保守态度,认为只有经过医生望、闻、问、切才能得出正确的诊断。“网上看病的确方便,但就是不放心,有毛病还是得去医院

看,毕竟不是儿戏嘛。”家住北京朝阳区欧陆经典小区的施大爷感慨道。“身体是拿来开玩笑的么?医生连病人的面都没见上怎么可以妄下结论!还是医院比较让人放心。”在北京大学口腔医学院候诊大厅里,白女士用质疑的口气对记者说。

“有些疾病的临床表现很相似,仅从患者口述症状是不能得到完全正确的诊断的。”北京同仁医院王姓医生表示,“拿最简单的来讲,患者如果得了感冒,他通过远程系统将病情传给网上医生,那医生怎么判断患者是病毒性感冒,还是细菌性感冒呢?不同的病因要用不同的治疗手段。平时上一些健康网站浏览一些健康常识还是可以的!”

记者采访发现,新特药、藏药、老中医“纯中药”制剂……几乎每个医疗服务网站都有宣称是祖传秘方或最新药品的广告,点击率高达近万次。网络看病不同于到医院就诊,由于网络的虚拟性,病人网上看病一旦诊断有误,或受其指导吃药而产生严重后果,很难维护患者的合法权益。

针对网上看病存在的安全隐患,中央民族大学法学院副教授刘景一表示:“网上看病出现问题,主要有技术上和法律上的双重因素。从技术角度说,网上看病如果出现医患纠纷,我们很难抓到违法的医生;从法律角度讲,我们没有制定相关法规来规范网上医院的注册程序。医患纠纷一但产生,很难得到解决。”

国家工商总局：三季度查处商标违法案大幅增长

本报北京11月19日电(记者李秀玲)2008年第三季度,全国各级工商行政管理部门共查处各类商标违法案件14426件,比上年同期增加2135件,增长17.37%,其中国内案件11264件,比上年同期增加1561件,增长16.09%;涉外案件3162件,比上年同期增加574件,增长22.18%。

国家工商总局有关负责人表示,这一时期,全国各级工商行政管理机关商标监管部门以举办北京奥运会为契机,在举国上下高度重视知识产权保护的形式下,深入开展商标专用权保护专项行动,全力以赴保护奥林匹克标志专有权,在全世界面前充分展现了我国保护知识产权的决心和能力。

国家发改委：乳品质量监管存在六大问题

本报北京11月19日电(记者丁国元)国家发改委负责人今天就《奶业整顿和振兴规划纲要》回答记者提问时表示,近期发生婴幼儿奶粉事件暴露了乳品质量管理和监管方面存在的六大突出问题,是奶业发展中长期积累的矛盾和问题的集中反映。

发改委负责人说,近期发生的婴幼儿奶粉事件暴露了我国乳品质量管理和监管方面存在的突出问题,再深入分析则是我国奶业发展中长期积累的矛盾和问题的集中反映。一是在奶业快速发展过程中,存在只求数量、忽视质量的倾向;二是对乳品质量监管存在严重缺失,标准体系不完善,监测和管理制度不健全,对生产全过程的质量控制存在漏洞;三是乳制品生产企业盲目发展,产能过剩,争抢奶源,无序竞争,缺乏社会责任感;四是对奶站的监管缺失,对掺杂使假、压级压价等进行打击不力,致使奶站运营管理混乱;五是奶牛养殖方式落后,规模化、标准化水平低,奶农与乳制品生产企业的利益关系不合理;六是法制建设滞后,行业指导不适应形势发展需要。

发改委负责人还表示,针对当前乳制品生产企业和奶农面临的困难,《纲要》提出了具体扶持政策。一是对乳制品生产企业的金融和财政支持政策;二是国家对重点地区特别困难的奶农实施临时救助政策。重点扶持内蒙古、河北、山东、山西、辽宁、河南6个省(区)特别困难的奶农。

如何健全农业投入保障制度？

新华社北京11月19日电《决定》明确要求健全农业投入保障制度。这是国家支持保护农业的重大举措,也是世界各国促进农业稳定发展的成功经验。健全农业投入保障制度是走中国特色农业现代化道路的必然要求。当前,我国已具备了加大农业投入的基础和条件,应按照《决定》的要求,尽快健全农业投入保障制度。

第一,调整财政支出、固定资产投资、信贷投放结构,保证各级财政对农业投入增长幅度高于其财政经常性收入增长幅度。财政投入,基本建设投入、金融投入对农业的稳定发展至关重要。要按照农业法的要求,明确各级财政对农业投入的职责和权限,不断提高财政支农比例。固定资产投入要向农业农村倾斜,提高直接投入农业生产的固定资产比例,切实加强农业基础设施建设。明确农村各类金融机构的支农责任,扩大为农服务范围,提高支农信贷比例,加大对农业农村的资金投放,切实解决农民贷款难的问题,满足农业发展的资金需求。

第二,大幅度增加国家对农村基础设施建设和社会事业发展的投入。以改善农村民

生为重点,切实把国家基础设施建设和社会事业发展的重点转向农村,全面加强农村水、电、路、气、通信等基础设施建设,全面加强农村科教文卫、社会保障等社会事业建设,逐步实现城乡基本公共服务均等化,让农民共享改革发展的成果。

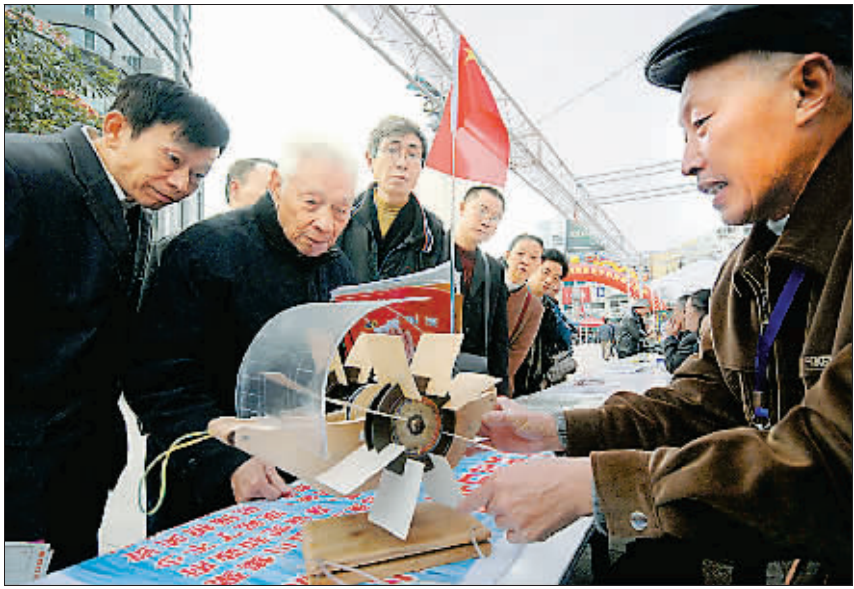
第三,大幅度提高政府土地出让收益、耕地占用税新增收入用于农业的比例。要认真落实国家对土地出让金纯收益用于农业比例的政策规定,加强政策落实情况的监督检查,切实纠正一些地方执行不到位的问题。同时,要按照取之于农、用之于农的原则,大幅度提高政府土地出让收益、耕地占用税新增收入用于农业的比例,加强耕地复垦和耕地质量建设,保证耕地面积不减少,耕地质量有提高。

第四,大幅度增加对中西部地区农村公益性建设项目的投入。我国农村尤其是中西部地区农村公益性基础设施建设欠账太多,有必要在安排农村公益性建设项目时,优先考虑中西部地区农村的需要,加快中西部地区农村公益性建设的步伐,进一步缩小区域之间、城乡之间公益性基础设施建设方面的

差距。

第五,国家在中西部地区安排的病险水库除险加固、生态建设等公益性建设项目,逐步取消县及县以下资金配套。当前,中西部地区建设和发展的任务很重,同时财力又很薄弱,要求这些地区国家安排的建设项目都配套十分困难。因此,《决定》要求国家在中西部地区安排的病险水库除险加固、生态建设等公益性建设项目,逐步取消县及县以下资金配套,这对于缓解中西部地区建设项目资金配套的压力将起到重要作用。

第六,拓宽农业投入来源渠道,整合投资项目,加强投资监管,提高资金使用效益。要在增加现有有农业投入规模的基础上,积极开辟新的农业投入来源渠道,使更多的资金投入农村。应按照“渠道不变、管理有序、目标统一、合理分工”的原则,大力整合农业投资项目,避免重复建设,降低投入成本。同时,进一步完善支农资金管理办



重庆举行专利展示交易会

11月19日,重庆市民在专利展示交易会上了解一位发明者的专利产品。当日,第二届中国专利周重庆专利展示交易会在重庆市观音桥广场举行。交易会旨在为专利权(申请)人和投资人搭建对接平

台,推动专利技术的商品化、产业化。本届中国专利周主题是“实施知识产权战略,发展知识产权市场,建设创新型国家”。

新华社发(钟桂林 摄)

企业发展不是抽象的进程,是员工自我成长的履历,是他们在学习中向丰富人生经验迈出的一个个生动脚印,是他们个性价值的不断丰富。中国电信福州分公司从员工“创建学习型组织、争做知识型员工”活动的事实中证实企业的变化,证实员工的进步就是企业的历史。证实企业文化精神价值与职工精神生活追求的相互统一与共同超越。

因此,他们中的每个人,进入这个通信枢纽,便踏上了学习人生的开端。

通道:步入学习人生的沟通形式

“我们踏进公司的第一刻就是学习,这是我们进入公司的标志,如果我们没有这个状态,说明我们没有进入公司的运作程序。”作为福建省学习型组织标兵单位,中国电信福州分公司不同岗位的职工都会告诉你相同意思的话。在这里,学习是一个完整严密的程序,没有一个人一个岗位能置身于学习之外。

在这里,员工们在心里认定自己的企业是学习型主导企业,每位员工都会告诉你,不理解公司学习的理念,就不理解企业的精神。“沟通”是对他们这种理念最好的诠释。

沟通,创造了一个完全开放的学习系统。电信公司的目标是“做世界级综合服务提供商”,是为了“让客户尽情享受信息新生活”,所以,一个合格的、创造卓越的电信人,沟通的意义无所不在。这里有员工与员工的沟通,有员工与岗位技术的沟通,有员工与公司管理层的沟通,有服务项目与客户的沟通,有公司与社会的沟通,而这些所有沟通的实现,所依赖的就是学习。

员工步入了学习的人生程序以后更加深谙这个道理。

这里丰富的沟通形式后面,是一个共同的价值理念,是平等、个性、融洽与进步,这是中国电信福州分公司全体员工交流的前提与目标。

他们从相互情感沟通中理解学习。中国电信福州分公司开辟了内部交流的网络平台。在这里,全体员工通过积极发表工作生活中的所思所想、生活中的情趣、爱好、困扰自己的难题等,内部网络平台成为员工参与企业管理、交流工作经验、展示员工才华、启迪员工思维的课堂,将知识共享制度化,落实班组及其每位员工知识积累和共享的主题。

网络平台与班组内的学习相互结合。福州分公司员工养成了交流知识互相解决难题的良好学习习惯,员工的学习能力有了很大提高。他们从岗位技能、业务经验到感想感受,再到想法和意愿,都成为班组学习交流的主要内容。

许多新员工觉得,初到公司没有陌生感,这是因为他们的学习不仅仅是为了业务知识,学习是一种人生形式,通过学习解决员工间的沟通,达到更高的工作能力,不断提升学习的质量才是学习的目的。所以,学习不是强加的内容,一切显得自然而然,他们一下子步入了学习的氛围之中,拉近了公司业务与个人生活体验之间的距离。

在这里,学习是职业人生的开始,学习是智慧人生的自我超越,学习是生命价值的表现形式,学习是精神追求的最终归宿;这里寄托着他们目标追求的完整里程

学习的人生途径越走越宽阔

——中国电信福州分公司创建学习型组织侧记



路径:锤炼创造素质的综合体系

通过良性沟通,员工们进入了学习的状态,建立起了员工与公司积极的联系。

让员工在自己角色中的思考中进入学习型组织的一个重要课题——建立职工学习成才的培育体系。

他们在探索一个课题,如何在不影响企业正常运作的前提下,以尽可能低的资本和时间成本,取得尽可能好的学习效果。通过长时间的摸索和实践,福州分公司总结,摸索出了“网上学习”、“能力认证”、“知识共享”、“岗位练兵”、“创建学习型班组”五大方法相结合的在职教育体系。

在公司的日常运作之外,指导并鼓励员工通过网络系统自我学习,福州分公司依托集团公司启动的“中国电信网上大学”学习系统,目前已经在公司上下掀起了上网上大学的热潮;同时,辅以“名师带高徒”等方法,在实践中建立起以员工导师制为支撑的业务体系;通过员工任职资格能力的认证,全面提升

履职能力;通过公司创办的刊物和网站,以模板化的工作案例,将知识共享制度化;开展创建学习型班组(部门)活动,鼓励员工参加开展岗位练兵比武,“以赛带学”。

有一组数字,极能说明福州分公司的学习状况:2400名员工中,共有594名员工利用业余时间攻读并取得了大专、本科和硕士学历;104人参加了国内名牌大学举办的工程硕士班、MBA班;公司两年时间开班150多期,培训员工上万人次,员工年培训率保持60%的高水平。

这个程序覆盖企业经营的全过程,因此学习与工作一体化。

“初级的企业重视设备的投入、发展的企业重视环境的投入、而成熟的企业更加看重对员工的投入。因为在员工身上投入的每一分钱,每一份精力,最终都将以各种形式回报到企业自身。”

这就是这个学习程序中,从上到下相互认同的企业管理理念。

这五种综合体系,是一张平面的网,共同完成对员工素质的总体提升,而在这些无所不在的成才体系网中,有一种核心的动力,那就是激励机制突显出来。

五个体系中,涌现出了不同形式的学习型的经典“案例”。

灯良

2006年,10000号客户中心和IT支撑中心分别被全国总工会评为“全国学习型班组”;2007年,以福州分公司选手为主的中国电信福建公司代表队参加中国电信宽带业务维护服务技能竞赛,获得华东六省一市第一名的好成绩;今年,10000号客户服务中心还参加了2008年度(中国)亚太最佳呼叫中心评选;2006-2007年,有13个项目被省公司评为“金点子”合理化建议和经济技术创新项目优秀奖。

窗口:追求服务能力的最佳表现

“是金子就让他闪光,不是在自己家里闪光,是要让他社会服务中得到检验,使自己精益求精,纯而又纯。”

福州分公司员工认为自己是“金子”,公司是社会进步的“窗口”。因此,他们无时无刻不在锤炼自己,同时在推进公司的服务水平。

在营销方面,他们有许多故事,属于自己成长中的故事,同时也成了公司发展进行曲中充满激情的音符。有的员工为了向家庭主妇推销电信新产品,凌晨四点多就到菜市场摆摊设点,用具体实在的服务,赢得信任,取得了不俗的营销业绩。

在技术方面,为了打造精品网络,他们对境内的网络基站中每一个环节,每个技术数据,每个运作状况,都进行详尽的资料备案,遇到一些需要临时处理的情况,能够根据网络运作状况立即做出最佳方案,迅速处置。

然而,他们在乎的不是自己的业绩和能力,他们欣慰的是自己在实践学习型组织的社会服务理念,在提升团队整体的实战能力中,自己是其中的一员,自己的能力在社会服务这个“窗口”中表现了出来。

他们还有一个更具形象意义的“窗口”,他们在这个窗口中表现出来的精神面貌成为他们社会服务追求的一个漂亮的缩影。

今年在技能培训创新方面,10000号客户服务中心开展“美丽女声”练功活动,通过生动活泼的形式,把岗位技能与个人才艺相结合,既展示精湛的工作技能,又展示10000号员工活泼的个性和奋发向上的精神风貌。

服务就是不断地寻求完美,不断地将最美好的一面展现给受服务者,因此,每个受服务者,也是检验自己的上帝,所以,他们学习创新的目标不是自己,不是公司,是整个服务对象群体。

学习,就是为了实践,就是时刻为服务准备着。

为了迎接北京奥运,他们积极以实现更高、更快、更强追求目标,积极开展了“金牌服务迎奥运”活动,将中国电信“更高”的服务标准,“更快”的市场响应速度,“更强”的市场竞争力全面融入经营和服务工作。

5月11日,是奥运火炬福州传递的日子,为此,他们精心准备了顺畅安全的服务方案,他们制订了针对性的网络优化、事前检查和现场保障应急预案,以实际行动把满腔的爱国热情凝聚成为奥运会提供安全高效的各项通信保障中去。

从6月份开始,他们开展了“从我做起”全员参与、营业窗口服务明星评选以及电信服务专家咨询等系列“金牌服务迎奥运”活动,将自己的服务水平与服务理念充分展示出来,用他们的话说,“一个学习型团队的内在气质得到了张扬”。

归宿:实践自我价值的社会体现



一个企业只有当它在学习型组织的状态下,才能具备快速应变市场的能力,也才能实现企业满意、顾客满意、员工满意、社会满意的最终目标,才能最终实现企业的社会价值。精神价值的实现从思想认识开始。

中国电信福州分公司强化道德文化建设,突出抓好诚信理念,为企业发展提供思想保障。而员工学习、班组学习,学习是一种立场,是企业精神价值的体现过程与企业经营管理的最终目标。

福州分公司始终坚持国有企业的传统,在学习中彰显职业道德意识,在经常性的学习活动中逐步形成企业、社会与时代价值体现的一种融合。如组织管理层与员工学习《公民道德建设实施纲要》及《中国电信企业文化纲要》,这样的学习活动结合企业文化建设进行,以一场“八荣八耻”歌曲合唱比赛为由头,形成全员思想道德意识、服务目标,与自我价值实现相互结合的一种淬炼,员工们感触最深的是:学习,让我们相信,没有与我们个人无关的社会目标,我个人的努力与企业发展与社会进步息息相关。

这就是中国电信福州分公司所有学习活动的第一个首要目标,它要使“人人皆知,人人皆行”,这个目标它直指未来,指向一个共同的结果,让“诚信”成为企业永远的核心价值现,成为企业进步的开始。

对国际资本市场诚信,对用户诚信,对员工诚信,这是企业生存和发展的起点,也是最核心的精神表现。

企业个人价值目标的实现从自我奉献开始。

他们不但积极响应社会性服务活动,如“奋进在沿海,服务新农村”,还直接投身于各类扶贫济困助学工程,仅近两年,组织员工多次向贫困地区、红十字会等捐款捐物超过百万元,特别是在汶川地震期间,员工捐款达70多万元,其中几名普通员工都各捐了1万元,还有众多的员工参加了向地震灾区无偿献血活动。通过捐赠送温暖、献爱心活动,增强了企业的向心力和凝聚力,展示了省会中心城市精神文明建设成果和电信员工的精神风貌。

经历过一系列轰轰烈烈的学习与社会实践活动,中国电信福州分公司的员工们觉得,自己更成熟了,更能理解一个公司,一个学习团队的价值。但他们觉得,外在的活动型的服务表现不是他们的全部,学习型组织,知识型员工,应该有更内在的精神品格与这个时代的内涵相吻合,这才是他们的终极追求,这种人生品质的追求,才是对他们最深刻的激励。

“社会在进步,能够有机会投身到社会公益事业中,这对中国电信福州分公司的员工们来说,是一种荣誉,是个人与企业与国家与时代一起进步,是人生莫大的‘机遇’,做一名‘亲历者’,融入到一个以更多创造社会公益事业为己任的公司中去,这让员工更有信赖感,更有归属感,同时,觉得自己更有意义去实践,更有必要去学习。”中国电信福州分公司党委书记、总经理陈巧如是说。