

# “一次挂号管三天”，叫好背后击中了什么

本报评论员 陈卓

“一次挂号管三天”上热搜，缘于患者的切实需求得到了医院的真心回应。对大多数人来说，时间和金钱的平衡焦虑、进退两难，在生病那一刻被彻底放大。“一次挂号管三天”这个政策的出台，最初就是医院针对患者反映比较集中的问题的对策；政策用了两年，很受大家欢迎，患者评价也集中于“优惠”“方便”等正面反馈。这说明，这样的政策是医院调查研究凭着真心、下足功夫、切了准脉，且实施过程中落地落实，两年后上了热搜，实际是患者满满获得感的体现。

“一次挂号管三天”上热搜，部分缘于朴素感受和法律思维不划等号。据报道，目前多地医院开始实行此政策，但同时很多医院并没有直接“跟进”。有人说，患者

挂号，就视同患者与医院签订了医疗服务合同，需获得一次完整的医疗服务。但事实上，合同中的权利义务须双方认可，除了患者这方的意愿，挂号是否等于全流程医疗服务，挂号包含了问诊、检查、诊断、治疗中的哪些医疗服务，患者等待检查、化验结果期间是否可被看作医疗服务合同关系暂时中止等等，同样也须医院认可。因此，合同成立与否，还有个看双方是否平等自愿同意的前提。

“一次挂号管三天”上热搜，还是缘于医疗资源和患者需求有差距。患者奔波之苦，医生诊疗之累，医疗流程之严等等，都是客观存在的，任何一家医院的任何一个政策出台都要充分全面考量。就拿“一次挂号管三天”来说，如何在就诊秩序和方便患者之间找到平衡点是个“大工程”。这是一些医院根据自身实际情况作出的一个精准切口、一种服务患者的好选择，但未必适用每一家医院。

在门诊量暴涨的各大医院，用五个小时等CT检查结果，挂号当天无法排进核磁共振、内镜等检查队伍是“正常”的情况下，等患者拿到检查结果后复诊往往要到初诊挂号次日甚至更久。此情此景，对

挂号适用放宽时间甚至无时间限制会对医生的出诊排班带来困扰，是现实；医生诊疗是付出智慧和劳动的过程，超出时限的复诊如何尊重和保障医生劳动价值，要考虑；复诊患者的进进出出，在初诊挂号的患者眼里是不是一种干扰，两者是不是都希望在医生那里得到“优先级”，也是换位思考即可得的扣心自问……

事实上，在各方多年努力下，在数字智治加持下，优化就医流程、改善就医体验、减轻看病负担方面的成效，大多数患者都能深切感受到，只是很多散见于不同的方式和各个环节中。医疗资源和患者需求之间差距的落脚点，并不在于“管”，也不限于“三天”，而在于如何在让诊疗发挥更大效用和让患者更加满意之间找到平衡点。

说到底，在医疗资源尤其是优质医疗资源稀缺这个客观现实面前，如何在医疗资源最大利用率、医院现阶段管理能力、医院长期良性发展和利民惠民便民方面之间做好平衡，是没有标准答案的必答题，不会只有“一次挂号管三天”上热搜。让患者真心满意，促医院务实创新，也是对“初心”践行和高超艺术的真考验。

## 拒绝“已读”， 把握自己的控制器

本报评论员 俞可薇

最近，两则关于“已读”的消息引发众人关注。一则是，广东一网友近日发文称，自己一口气举报了21家已读不回、索要简历不回的招聘公司。针对此事，众多网友围绕“已读不回是社交默契还是冷暴力”这一话题争论不休。另一则是，“如果微信显示已读的话”冲上微博热搜，投票数据显示，超八成网友选择不希望微信显示已读，“没有私人空间了”“如果显示已读我就连夜换平台”。随后腾讯微信团队在官方微博中回应：“放心，没有‘如果’。”

细读两则新闻，在网友抗拒“已读”功能的背后，笔者认为，恰恰是他们对自身隐私的维护和争夺私人时间的需要。

“已读”功能最初上线的目的是为了让用户了解对方是否已经阅读了发送的消息，从而提高沟通效率。然而，当“已读”未收到回复后，等待回复的发信人和未及时回复的收信人，都可能面临着心理上的焦虑和不安。特别是对于收信人来说，在私权利领域，公民有权自主决定，回不回复消息自然包含在内。但正如学者边燕杰所说，中国社会是一个强关系社会，家人、朋友、同学等构成了一个强烈稳固的关系网，礼貌与尊重成了织网的线。“收到请回复”理所当然地成为了微信的一项基本礼仪，也变成了衡量一个人是否靠谱的标准。当回复与否与人情世故挂上了钩，随之而来的便是社交压力。

拒绝上线“已读”功能，是用户对私有领域的保护。隐私权的权利之一为隐私隐瞒权，即公民有权将自己不愿为人所知的隐私进行隐瞒。在回复消息时，这种不愿为人所知的隐私就表现为不愿暴露自己是否看到消息，从而掌握聊天的主动权，随着自己的心意自由选择是否回复消息和回复消息的时间。然而，“已读”功能打破了这种自主权，虽然很多平台表示用户可自行关闭“已读”功能，但大多时候，“已读”功能都是伴随着系统更新直接出现，用户的个人状态由此一览无遗，这就使得原属于用户的私人空间被暴露，用户无法使用隐瞒隐私的权利，他们的社交行为也被迫陷入被动化。为了完善自己对外塑造的形象，用户不得不第一时间回复消息，若是已读不回，甚至可能造成严重的社交危机。

拒绝上线“已读”功能，更是对私人时间的争夺。对于不少打工人来说，苦“已读”久矣。数字技术的发展和流动空间的形成，弹性办公打破了原有工作时间和休闲时间的界限。为了提高办公效率，诸如企业微信、钉钉、飞书等企业社交软件纷纷上线“已读”功能，于是，当吃饭时收到领导消息、睡前看到上司语音、周末收到群通知，害怕点开消息就显示已读和恐惧工作侵占私人时间的心理压力一齐袭来。“未读”转变为“已读”的那刻，和时间赛跑的哨声便已吹响，赶工竞赛使得工作“内卷文化”更为逼人。当“已读”成为一种象征符号，属于自我的那部分便被无限压缩。

当快节奏的工作和碎片化的生活方式成为社会主流，“诗和远方”就变为了向往的图景。通过对话框推测对面的消息内容，这套用户们摸索出来的“潜隐剧本”看似良策，实则是技术浪潮下的无奈妥协。从源头开始，拒绝“已读”守护的是属于自我的一点“净土”。



### 试点

进入暑期，各大博物馆客流“爆棚”，人们对博物馆展陈讲解需求激增。在上海市文化和旅游局的支持下，沪上博物馆联合旅游企业探索规范引入市场讲解力量。

新华社 王鹏 作

# “钓鱼式”职业打假一点也不可取

史洪举

近日，湖南一对父子在花店购买9999元“人民币花束”，隔天投诉至人民银行要求处罚花店负责人。日前，当地政府部门表示，保护经营主体与规范并行，对涉事花店落实首违免罚，并启动全市花店巡查和普法教育。这一做法受到很多网友点赞。据了解，这对父子在全国涉及投诉400余起，系今年网络上举报饭店拍黄瓜事件当事人。目前，花店已下架相关产品。

梳理报道可知，涉事花店是遭遇了职业打假人，而且还是刻意诱导其违法的“钓鱼式”职业打假人。好在当地执法部门根据实际情况，从保护经营主体与规范并行，实行了首违免罚政策，让涉事花店躲过一劫。而这些“钓鱼式”“挖坑式”职业打假行为显然并未净化市场秩序，反倒像极了“流氓”行为，引发不少人的不满。

近年来，职业打假人带来的争议可谓不小，其很多行为带来了极坏的负面影响。如有职业打假人并不针对假冒伪劣等产品质量问题，而是选择那些广告语、标签不规范且售价很低的商品买后索赔。有的职业打假人则在买假后与商家

私下协商，“收钱噤声”，让商家用高额赔偿来换取不被举报。职业打假人的这些行为完全脱离了正常的职业打假轨道，在旁门左道上越走越远。

职业打假群体的兴起主要源于当前市场上存在不少假冒伪劣产品、欺诈销售现象，以及钻了普通商品假一赔三且不低于500元、食品药品假一赔十且不低于1000元规定的空子。一般的职业打假人虽然明知系假货而购买索赔，却没有对经营者“钓鱼”“挖坑设陷”等行为，只是普通的知假买假，客观上起到了打击假货、净化市场的作用。一些法院在司法裁判中并未否定此类职业打假行为，依然支持其合理合法诉求。

然而，部分职业打假人剑走偏锋，甚至游离在违法犯罪边缘。这些打假人看似是打假，实则是借助打假从事“构陷”“诱导”“敲诈”“钓鱼”恶行。一些商家原本没有违法经营的行为和意愿，打假人却诱导其从事违法经营活动，在取得相应证据后再以举报、投诉、诉讼等方式向商家提出高额索赔，要是商家不从，其则反复不断地向监管部门投诉举报，要求处罚商家，以达到牟利或报复不认栽赔钱商家的

目的。销售“人民币花束”的花店，显然是掉入了“钓鱼式”职业打假人精心设置的陷阱。

毫不客气地说，这种“钓鱼式”职业打假、职业投诉行为，没有继续存在的正当基础和法理依据。且该行为导致正常的职业打假行为也受到牵连，甚至社会上一度产生应取消职业打假的观点和呼声。此外，先是诱导商家销售不合格或违法产品，再以投诉举报要挟收取“赔偿”“保护费”“封口费”等行为，已经超出了民事范畴，涉嫌治安违法乃至刑事犯罪。现实中，已有多起职业“假打”人被判处敲诈勒索罪的案例。

由此可见，“钓鱼式”职业打假行为既不道德，也不诚信，甚至面临违法犯罪风险。对此，经营者理当诚信守法，既不销售不合格产品，也应拒绝不当诱惑，避免掉入陷阱。监管部门更应强化执法力度，强力打击制假售假行为，让市场上没有假货，进而让打假群体失去活动空间。同时，鼓励正常的打假行为以遏制制假售假恶行，减轻监管压力和消费者风险。此外，处置“蝗虫扑面式”的“假打”群体以维护正常有序的经营环境。