



商务部部长陈德铭——

经常网购 也遇到过囧事



陈德铭答记者问 (新华社发)

两会热点

为何仅10%的患者信任医生?

——代表委员“会诊”医患矛盾

□据 新华社北京3月8日电

仅10%的患者信任医生——全国人大代表、山东省肿瘤防治研究院院长于金明带来的一项华东地区30家医院医患关系的调查结果,引起不少代表委员的关注。

深化医药卫生事业改革发展——代表委员们表示,政府工作报告中有此决心和行动指向,让人们看到医患矛盾化解的希望。

医患矛盾加剧“没有赢家”

“到医院就像进了一个黑洞,只能由医生牵着走。”过度地检查、治疗和推诿病人使一些患者不禁疑虑:“我还能相信医生吗?”

“我们被患者家属逼到墙角,任凭他们辱骂,有的还要动手,直到警察来才解围。”回想起亲身经历的一场医患纠纷,全国人大代表、江西省儿童医院护士长胡梅英至今心有余悸。

卫生部统计显示,从2006年到2010年,全国医疗暴力事件陡增70%,仅去年就有数名医护人员被砍伤。令人担忧的是,因为执业环境差,一些医生、医学生开始放弃医学事业。调查显示,近八成医生“不让子女从医”;北京市医学院校本科生中,愿意从事临床医学的只有一半。

“医患矛盾中没有赢家。”一些代表委员表示,医患矛盾突出,不仅损害双方的信任,而且影响医学的发展,最终受害的是全社会和所有人。

七成纠纷“症结”在沟通不够

“自新一轮医改启动以来,中央投入600多亿元支持了1万多个县医院、乡镇卫生院和社区卫生服务中

心的建设,这几年社区医院能力有所提高,但人才队伍还是欠缺,难以留住患者。”全国人大代表、卫生部副部长陈竺说。

与此形成鲜明对比的是,大医院不堪重负。优质医疗资源缺乏且过于集中,任务随之加重,这让许多医生身心疲惫,对患者的提问和疑虑难免敷衍。而医患矛盾最直接的原因恰是沟通不够。统计表明,70%以上的医疗纠纷由此引起。

全国人大代表宋心仿认为,医生应该多体恤患者,消除患者的疑虑。“只有充分尊重患者的知情权、选择权,才能建立良好的医患关系。”

“医患双方如果多换位思考,就能多一些理解,少更多矛盾。”于金明代表说。

医患关系紧张的根源则是体制问题。“一定要改掉以药补医的弊端。”陈竺代表说,“如果一个医院、医生依靠从最弱势的群体身上赚钱,医患关系能好吗?”

出路在何方

为了把医院和医生从医患矛盾中解脱出来,近年各地都在探索医患纠纷处置机制,取得明显成效。山东已有13个市及30个县成立医患纠纷第三方调解组织,调解成功率达八九成;江西省也已设立南昌地区医患纠纷调处中心。

胡梅英代表指出,调解终究是治标,提高基层医疗服务水平、合理配置医疗资源、恢复医患互信才是化解医患矛盾的根本。

许树强委员建议,政府及医学教育部门要重视医学人文关怀并进一步开展相关教育;加强医学人文关怀理论、实践及沟通技能的培训,让医学人文关怀根植于医疗实践中,才有利于重建“医患信任”。

核心提示

□据 新华网

十二届全国人大一次会议新闻中心8日上午举行记者会,商务部部长陈德铭就“发展国内外贸易和促进经济合作”的相关问题回答中外记者的提问。

部长遭遇网购囧事

记者:刚才您谈到越来越多的人喜欢网购,但是会遇到很多问题,比如假货,商家先提价后打折,快递延时等。请问您是否有过不愉快的网购经历?

陈德铭:我经常网购,一是掌握网购的具体现状;二是了解第三方平台的金融监管是否到位;三是看看商品的质量是否有保证;四是评测物流配送的服务质量。

我也碰到过一些问题,比如我想在今年元旦前给小孙女买一块黑板,教她写字画画,于是在去年圣诞节前一天订货,结果到今年1月5日还没有收到。我联系上了快递公司,问为何还没送到?他们回答:收件地址是政府部门,所以不提供送货上门服务!经过交涉,虽然拿到黑板,但是想给小孙女制造的惊喜没有了。

我还两次网购擦窗器,都是靠磁力吸引的。第一次一擦就掉到楼下去了。第二次买的据说能擦20厘米厚的窗户。我的窗户只有15厘米厚,但还是不行。事后我才发现,两次网购的都是劣质产品。

四大措施为网购保驾护航

记者:怎样才能让网购消费更有保障。

陈德铭:网络零售是以市场主导的经济活动,需要政府的引导和规范。政府要做好以下几方面:

一是要加快推进网购的法规与标准体系的建立。目前网络的零售行业、第三方交易平台、电子商务企业认定等方面均缺少相应的法律法规。

二是要加强执法部门间的沟通和协作。因为网络的交易行为非常复杂,是跨地区、跨领域的交易,如果没有多部门的协作,形不成合力,执法维权较难开展。

三是要加大创新执法的力度。我们用传统管理商业的模式来执法网上交易,成本将非常巨大,所以要创新执法,降低成本,提高效率。

四是要加快电子商务的诚信体系的建立,包括跨部门的涉信执法,部门之间的信息共享等。鼓励第三方机构对网络零售商开展信用评价和认证等服务。

鱼翅消费下降了七成

美国GE电视台记者:请

问2013年中国消费者支出的趋势是什么样的,是否会延续上升的趋势?

陈德铭:今年的社会商品零售总额预计可以保持在14%左右。也有一些外国朋友问我,你们现在反对舌尖上的浪费,今年北京、上海过春节期间餐饮业的消费和零售业都受到了影响,你还有增长14%的信心吗?我的回答是,今年像上海、北京高档的餐饮消费受到了影响,北京的高档餐饮大概影响三成左右,上海也有两成以上,确实是受到了影响。但是总体而言,全国的春节黄金周期间的餐饮业和消费还是增长了14%以上,它比前三年稍微低一点。

目前,有关部门已要求全国的餐饮业和涉及食品的零售业,要改变依靠高档品赚取巨额利润的做法,去赢得更广的市场。此外,近期鱼翅下降了70%的销售,燕窝和鲍鱼也下降了40%的销售,这对海洋生物的保护也是有利的。很多中国文化中的特色饮食是可以推广的,希望他们连锁经营,并积极开展外卖、外送等业务,向麦当劳、肯德基等品牌学习,做大市场份额。