



今天我值班

“双11”的货还在路上 咨询已纷纷上线 个人原因弃买 商家可以不退定金

记者刘海峰

“今年特别流行定金翻倍,个人原因不想买了定金不能退?”产品质量与描述不一致怎么办?13日,长江网武汉城市留言板“在线轮值”增设的“双11网购维权”专场火爆,京东商城、天猫、卷皮网等相关负责人,市工商局副局长徐波与市消费者协会、长江日报公益律师团律师共13人,在长江网与网民互动,在线受理投诉,并对热点问题联合解答。

卖家原因致合同无法实现,应双倍返还定金

网民:今年网购,特别流行定金促销,提前交一定的钱,到“双11”定金可以按一定比例膨胀。我之在淘宝上支付了50元定金,想买一支BB霜,可“双11”当天我又不想买了,我的50元他们也不退了,我能要回吗?

市消费者协会、长江日报公益律师团:“定金”属于法律概念,目的是为了作为担保,促成合同双方的交易实现。根据《合同法》115条规定“当事人可以依照《中华人民共和国担保法》约定一方向对方交付定金作为债权的担保。债务人履行债务后,定金应当抵作价款或者收回。给付定金的一方不履行约定的债务的,无权要求返还定金;收受定金的一方不履行约定的债务的,应当双倍返还定金”。即交付定金后,因为自己原因导致合同无法实现,50元定金是不予退还的;若因为卖家的原因导致合同无法实现,除应退还50元定金外,还要另付50元,即退还100元。

规定期限未答复,视为默认同意退货

网民:这次“双11”网购的货还没到,但前几天我在淘宝买的一件毛衣,袖口处有破的地方,满足7天无条件退货,但提交退货一直没有通过,还是杭州的一家网店,我该怎么维权?

市工商局:消费者提出退货申请后,网络交易平台会提醒卖家在限定期限内审核,在规定期限内未答复的,视为默认同意退货。请网民及时关注退货审核时间。如果卖家拒绝退货要求,可向网络交易平台提出投诉,或向经营者所在地及第三方交易平台所在工商部门投诉。2017年3月15日,国家工商总局制定的《网络购买商品七日无理由退货暂行办法》正式实施,该办法明确了不适用退货的商品范围和商品完好标准、退货程序、监督检查、法律责任等。网购退货可以参考该办法维权。

货不对板,注意保存证据

网民:我“双11”当天买了一部iPhone8P,13日早上发现充电器是坏的,并且打电话有杂音,怎么办?
京东商城:请保管好全套商品,登录京东账户,进入“我的京东——退换货换货申请”申请售后或拨打客服热线。
网民:买的衣服,发过来是脏的,客服说不是质量问题,要



13日,市工商局、市消费者协会、长江日报公益律师团、京东商城华中分公司、天猫湖北分公司、卷皮网来到长江网,参与“双11网购维权”专场“在线轮值”回答网民提问
记者刘斌 摄

自己出运费换货,沟通无效,怎么办?

天猫:请拍照留证,并保留和商家的沟通记录,再到订单详情页申请退款(退款类型有两种,按需选择)。如对商家处理不满意,可在提交退款申请3天后申请天猫小二介入维权。

长江日报公益律师团:如果网购的商品不属于个人定制、鲜活易腐、在下载或拆封的音像制品、计算机软件等数字化商品、交付的报纸、期刊等不宜退货的商品,原则上都享有7天无理由退货的权利。若购买的商品,经检测确实存在质量上的问题,除解除合同外,还可以主张商家承担违约责任,进行求偿。建议在消费过程中留存好交易证据(如订单编号、商品描述、网页截图、聊天记录等),收货时注意验收,及时止损并在事后救济时理性维权,并寻求正确的法律指导。

快递车失火,消费者不承担损失

网民:刚看到新闻有快递车在路上失火了,买家的损失算平台的还是快递公司的?该怎么维权?

市消费者协会:目前很多商家都为消费者赠送了商品保险(保价),若因快递途中的意外或过失导致商品出现损失,通常快递公司会根据商品的价值赔偿给寄件方(商家),再由商家支付给消费者,如果快递公司在问题的处理中存在任何争议,可以直接向运输方所在地的邮政管理部门12305反映。

网购年卡未用完可申请退款

网民:“双11”我买了一个店铺的年卡,花费800元。说是一年内可在该店铺拿相应的货,如果一年内我没用完,可以要求商家退款吗?

市消费者协会:这需要看网民办卡时与商家所达成的协议(合同)中,有无卡内余额退换的相关约定,如无此相关约定,则有权向商家提出退还余额的要求。

网店是否合法经营看“红盾”

网民:怎么判断一个网店是不是合法经营,百度查了一下,要通过查看购物网站首页底部是否有工商部门发放的电子链接标识,即红盾图标,我咋没看到呢?

市工商局《网络交易管理办法》第八条规定“已经工商行政管理部门登记注册并领取营业执照的法人、其他经济组织或者个体工商户,从事网络商品交易及有关服务的,应当在其网站首页或者从事经营活动的主页面醒目位置公开营业执照登载的信息或者其营业执照的电子链接标识”。一般来说,网站会将该标识加贴至首页底部位置,网店通常会按照平台统一要求(不同平台加贴位置略有不同),将该标识置于店铺名称附近,该标识为“红盾”图案,十分醒目。

当地农村居民开农家乐 最高可补贴 5万元

13日,武汉市农委、市园林和林业局参与“在线轮值”,与长江网网民互动。

网民:武汉今年出台“黄金二十条”,鼓励城里人下乡当“农民”,请问对农民自己开的农家乐,有补贴和激励政策吗?

武汉市农委:“市民下乡”是我市今年推出的重大惠农工程,主要是指自有农房或以租赁、合作方式利用农村空闲农房发展农家乐、协议期在三年以上,取得工商执照和餐饮业食品卫生许可证,达到《湖北省农家乐星级划分与评定》二星级以上标准的经营户,给予当地农村居民开农家乐的同等待遇,按二星级2万元、三星级3万元、四星级4万元、五星级5万元的标准进行奖励。

网民:能在楼顶种花草吗?城管会不会铲除?

武汉市园林和林业局:在屋顶上建花园应符合以下条件:权属清晰,产权需是自己的,若是公共产权需取得其他人的同意;技术上确保安全和防水要处理好;不搭乱建。由于房屋屋顶的权属和业主的权益问题,实施屋顶绿化需要业主的认同并自觉参与养护管理,才能够保证屋顶绿化建设的成效。

市政务服务中心、市民政局 今日在线与网民互动

14日8:30-11:30,14:30-17:30,长江网武汉城市留言板入驻单位市政务服务中心、市民政局将“在线轮值”,网民可提前进入长江网长江论坛(<http://bbs.cjn.cn>)“今天我值班”板块留言。

(记者齐云)

站在新的历史起点 推动医院转型发展 市一医院改革创新纪实

武汉市第一医院今年迎来建院90周年,回望近百年沧桑,无论风雨变迁,“中西汇一,精诚利济”的医者仁心,始终传承不息。站在新的历史起点,面临重大战略机遇,医院将紧抓机遇,直面挑战,把握“稳中求进”的总基调,持续稳增长、调结构,强内涵、增信心,奋力开启医院转型发展新征程,为建成国内领先、国际知名的中西医结合医院不断奋进,为建设“健康中国”为人民群众提供全方位的健康服务不懈努力。

市一医院院长张红星介绍,医院面临三大机遇:新医改政策机遇、健康服务业机遇和中西医发展机遇。三大机遇叠加,促进医院从高度、深度、温度三个维度推动转型发展。



市一医院迈向国内领先、国际知名的中西医结合医院

高度 医疗质量力拔头筹 迈向国内领先、国际知名”中西医结合医院

医院站位高远谋发展,不断适应公立医院改革新要求,结合建设现代化、国际化、生态化大武汉的城市定位;“十三五”期间,将目标定位为建设国内领先、国际知名”中西医结合医院,转型升级,阔步前行。

医疗质量是医院的生命线,医疗技术是医院的定标。市一医院在筑牢医疗质量大堤的同时,咬定青山,坚持不懈向医疗技术高地跃进。

质量管理持续加强。在医疗质量上,深化院、科两级质量管理体系,强化科主任为医疗质量管理第一责任人的理念,建立了医疗责任组,通过开展固定自查与交叉互查的方式,形成了科主任、质控组长、质控员、住院总医师层层传导压力的质量管理体系,确保医院在转型发展的“快车道”上保质提效。

护理质量与医疗质量齐头并进,设立了6个质量管理组、7个风险管控组、11个专业化小组,开通了护理检查、护理排班、不良事件直报等信息系统,运用PDCA循环管理持续改进。签订第三方医疗责任险,切实加强医疗质量,保障医疗安全,维护医患双方合法权益。

多措并举,严抓细管。医院在2016年度全市医疗质量检查中拔得头筹。

市一医院以11个国家级重点专科为龙头,以26个省、市重点专科为骨干,促进全

院技术能力全面提升。

全院着力实施“技术平移”,今年1—10月份,共开展新技术45项、新业务9项。

大力支持手术科室发展,完成骨运动医学科、整形外科开科;邀请客座教授来院授课192次,参与查房及疑难病例会诊50余次。

全力推进高精尖技术发展。其中耳鼻咽喉科的“晚期喉癌下咽癌个体化手术治疗”具备国内治疗同类疾病最新观念和相应技术能力;肝胆外科的“选择性独立肝动脉阻断式肝切除术”在开放手术和腹腔镜手术中精细分离肝动脉并行阻断,最大限度保留肝脏组织,在国内尚属首创。

随着中医药法出台等一系列政策利好,中国中医药事业发展迎来黄金机遇期。市一医院秉承自身中西医结合特色优势,再上一层楼,力推中医适宜技术、自制制剂发展,发挥中医药服务功能。

上半年,成功唤醒10个沉睡的自制制剂品种,取得2个新增制剂批号。今年4月,盘龙制剂中心建设项目成功入围国家中医药管理局“中药传承创新工程”项目储备库。

2017年10月,中国中西医结合医院联盟成立大会暨首届中西结合医院发展高峰论坛在市一医院举办,这代表着医院在全国中西医结合领域的突出地位与影响力。

深度 医疗改革纵深推进 门诊、住院费用双降

公立医院改革是国家新医改的核心环节,更是公立医院的职责和使命。市一医院勇当江城医改排头兵,为缓解群众看病难、看病贵,自我加压;“三医联动”纵深推进医改。

首先医疗精准化,新增60个专家专病门诊。筹建两个多学科联合诊疗中心。打通急性卒中、急性创伤、急性胸痛、急诊产科四个专科急救绿色通道;搭建全省首家120院前急救一体化平台。与市急救中心联合开展“互联网+移动医疗”,通过音、视频实时传输,实现院前、院中无缝衔接。最大程度为危重患者的急救争分夺秒。

医药精细化。关闭门诊成人输液,实行药品择优选人,合理用药监测系统,严把耗材使用关卡。取消简易门诊、保健门诊,严格执行药品耗材“阳光采购”。

医保精准化。强化智能审核系统运用,从严医保考核。并启动疾病诊断分组和按病种付费前期工作。

自去年12月31日,医院启动医改,全面完成调价收费系统调整以及省、市医保、新农合三大目录和结算系统对接。今年1—10月份,各项监测数据均走在市属公立医院前列。

其中门诊、住院均次费用均实现“双降”,分别下降0.21%和0.61%;药品(不含中药饮片)占医疗收入比例27.62%,同比下降10.54%,再创历史新低;卫生材料收入及检查及检验收入占医疗收入比例均得到有效控制。

同时,推进分级诊疗制度落实,打造区域医联体(健康体)和跨区域专科医疗联盟。1—10月份,医院新增医联体6家,并牵头组建了“长江中游皮肤科联盟”,让远在江西、湖南、安徽的患者也能享受到大武汉的优质医疗资源。目前,医院医联体总数已达23家。

今年上半年,市领导两度带队到市一医院召开医改专题调研会,充分肯定医院改革成绩。

温度 大力弘扬医学人文 精细化服务改善就医体验

再高超的技术,缺乏人文关怀,仍然冰冷。市一医院大力弘扬医学人文,通过不断优化诊疗流程,加强精细化服务,改善患者就医体验。

今年初,医院制定了《进一步改善医疗服务行动计划实施方案》,重启护理专科门诊,实行诊间预约,推广分时预约,优化超声、胃肠镜预约流程等。

开展门诊电子病历试点,实现职工医保、居民医保等6类市民自助设备医保卡自主缴费和移动支付,改变传统排队就医模式,节约门诊患者排队时间,服务效率切实提升。

1—10月,医院共为212.3万患者提供了满意的(门)急)诊服务,较去年同期增加7.30%,其中普通门诊增加5.64%,专家专病门诊增加10.46%。

开展“做有温度护士,塑温暖护理服务”系列活动,提升护理服务品质,2016年在省、市护理质控中心检查中,成绩位居前列。

医院药学逐步转型,力图提高药学服务精细化,实现以“药品为中心”向“以患者为中心”转变。如开设抗凝药物、妊娠哺乳期用药、中药合理应用等9个专科药师咨询门诊,通过社区宣教、义诊、建立药患微信群等线上线下的活动,不断拓展药学服务领域。壮大专科临床药师队伍,在临床一线开展医嘱审核、患者用药指导、临床会诊、疑难病例讨论等,解决临床用药实际问题。

抢抓健康服务业发展机遇,新增一层健康体检服务区,扩大体检中心业务规模;推出微信健康管理平台,实现健康体检在线预约、报告领取、专家咨询、个性化方案定制等多项功能;畅通检后专科绿色通道,实现疾病预防与疾病诊治无缝衔接,全力打造“一站式”健康管理中心。

截至10月,医院共为5.6万市民提供了优质的健康管理服务,同比增长30%,帮助广大市民实现疾病预防关口前移。