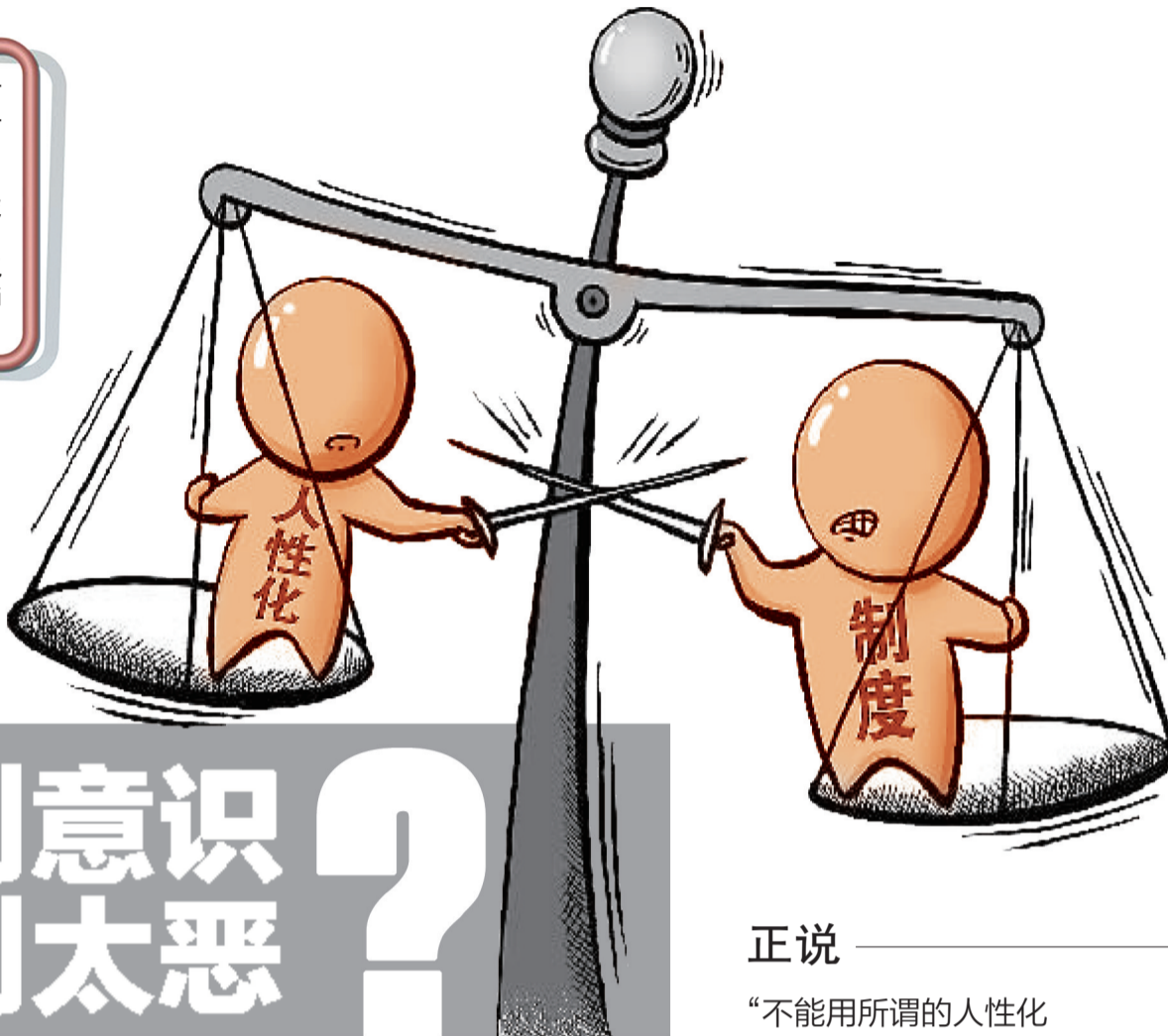


为办特病医保年审,患有脑栓塞和高血压的83岁瘫痪老人被要求到现场体检;
因取钱必须本人亲自来,广东一位69岁的中风老人猝死在农信社;
迫于改密码要本人到现场,75岁的老人挂着氧气瓶躺在担架上被抬进银行……

近期,接连曝出的此类事件引来网友骂声一片:“太不人性化了!规则是死的人是活的,总不能让活人被规则给逼死!”



缺少规则意识 还是规则太恶?

在我们的生活中,被规则困住的情况时有发生。严格执行规则有错吗?人性化的尺度如何把握?分析人士认为,强调制度和规则是非常必要的,但制度也存在善恶之分,也可能被一些行业里特殊的垄断部门绑架,应该对我们现有的一些制度、法规进行全面的评估和清理。

正说

“不能用所谓的人性化直接去挑战或颠覆现有的制度”

杨宏山(中国人民大学公共管理学院副教授):人性化是一个很笼统的词汇,不是说所有复杂的情况,都可以用人性化这样一个概念取代。不能认为一个所谓人性化的原则,就能突破任何的现有制度或规定,制度本身应该有它自身理性的方面,并非凡事都要以人性突破理性。如果是制度本身存在问题,那就及时去修改或调整制度,而不能用所谓的人性化直接去挑战或颠覆现有的制度。

对于最近报道中提到的老人被抬到银行的情况,我认为正常情况下,还是应该遵守银行的相关管理规定。对于非常特殊的情况,银行需要做一些相应的程序安排,设立一定的申诉渠道,可以由储户提出申请,并提供相关的信息和资料,银行基层管理机构及时向上一级主管反映问题,经审核之后,采取一些变通性的措施。

而像医保开药这样的问题,牵扯到我们的公共医疗资源,尤其是医药配置的方式是否需要改革。在我们现有公共医疗资源稀缺,而服务对象很多的情况下,短期内要想解决制度规定和人性化之间的矛盾,确实有很大难度。

如果完全按照个人需要无限制开药,虽然可以让患者少跑,但同时也会造成很多问题。事实上,目前确实存在一些人利用医保钻空子的情况,有的即使不是为了从中牟利,但也可能因为开了过大剂量的药回去,结果没吃,过期以后当垃圾扔了,这都会对医疗资源造成巨大的浪费。要想缓解这一矛盾,就必须同时考虑到个人的效率和医疗资源的节约。或许可以尽可能让更多基层的医疗资源贴近老人,例如,适度扩大社区的基本药品范围,优化医疗资源的配送方式。

“有些制度和规则是被一些行业里特殊的垄断部门绑架了”

唐亚林(复旦大学国际关系与公共事务学院教授):长期以来,我们是缺少规则意识和制度意识的,始终没有形成遵守制度和法律的文化传统,更谈不上在制度演变过程中形成良好的制度精神。在这样的背景下,很多人会产生一种“法不责众”的想法,觉得只要大家都去做了,就可以跟着做,最后导致一些制度形同虚设。当代中国社会最需要建构的就是要大力弘扬理性的精神,身体力行制度背后的制度精神,不能只强调制度是死的,制度是人制定的,人是活的,要发挥人的主观能动性,从而以此规避我们应当承担的使命和责任,或者寻找有利于私利或私欲的制度空间和制度漏洞。从这个意义上讲,强调制度和规则是非常必要的。

但是,制度也存在善恶之分。有的制度或法规本身其实是带有人性化考虑的。然而与此同时,也存在一些恶的制度或恶的法规,需要我们反思。比如,2003年孙志刚在广州的收容站被打死以后,当时的《城市流浪乞讨人员收容遣送办法》很快修改成了《城市生活无着的流浪乞讨人员救助管理办法》。

另外,现在有些制度和规则是被一些行业里特殊的垄断部门绑架了。因此,我一直主张,应该对我们现在很多的制度、法规或规定进行全面的评估和清理。任何制度规定的出台,都需要更多利益相关者的参与,要多听他们的意见。

(据北京晚报)

讲述

快100岁了,还用得着证明他的父母已经过世吗?

今年春节过后,辽阳退休人员田香94岁的老父亲去世了。在进行遗产公证时,公证处要求田香兄妹三人提供所有继承人的情况。父亲的第一顺位继承人包括他的父母、配偶、子女。“我母亲早在十年前就去世了,幸好当时模糊地觉得死亡证明应该有用,留存下来了。我和哥哥、妹妹三人的现状也很容易证明。”田香说,最让大伙儿犯愁的是,怎么证明父亲父母、早就去世的爷爷奶奶

确实已经死亡了呢?

“我出生之前爷爷奶奶就去世了,都没有见过他们,家里也没有他们的死亡证明。”田香回忆,兄妹几个谁也拿不出能够证明爷爷奶奶已经故去的文件,遗产公证便被卡住了。“最让我们觉得死板的是,父亲都已经94岁了,算一算他的父母不得快120岁了啊,肯定早都去世了!硬是要一个说明他们‘故去’的文件有什么意义呢?”

公证处不肯“通融”,兄妹

三人只好琢磨着派最小的妹妹去趟父亲的山东老家,看能不能找当地派出所查到爷爷奶奶的情况。不过因为年代久远,户籍资料想必没那么完善,大家也不抱太大希望。“我们正在犯愁,有一天大哥突然说,好像十年前父亲给爷爷奶奶迁过坟,从农村老家的土坟迁到了我们市里的公墓,下葬之后墓地给发了两本证。我们翻箱倒柜地找,居然找到了,拿到公证处总算是过关了。”

在田香看来,公证处要求提供各种证明本身没有错,但要就事论事来分析看待。“比如父母都90多岁快100岁了,他们的父母还可能在世吗?这种情况是不是能考虑删减一部分材料,或者由几个子女一起签字证明,父母的父母确实已经过世了。否则以前都是土葬,啥证明也没有,也不知道要留着。真说去原籍找,简直是大海捞针一样啊!”

独生子女想证明自己是唯一继承人,更加麻烦!

和田香他们“幸运”地找出墓地葬证明不同,身为独生子女的薛女士还真就没法证明自己是母亲的唯一继承人。她同样卡在了“证明母亲的父母,即外公外婆已经去世”这一关,最后不得不用起诉银行来解决问题。四年前薛女士的母亲住院,委托薛女士的丈夫去邮储银行改密码。但老太太记得不是很清楚,女婿改了几次都没成功,账户还被冻结了。银行说需要先挂失,等7

天后由本人来重置密码、解锁账户。

可是过了不到一个星期,母亲就去世了。等忙完一切再去银行重置密码,对方说不是本人就不可以。薛女士解释了半天,还出示了母亲的死亡证明,也没有用。

“银行表示,我必须出具自己是母亲唯一继承人的公证证明,”薛女士说。这就意味着她得挨个证明母亲的父母和她的父亲已经去世、自己是独生子女。“这其实很麻

烦,尤其是我拿不出什么材料能证明外公外婆已经不在。怎么办呢?银行就说,你去法院告吧。我和老公都是律师,也明白起诉可能是最快的解决办法了。经过庭外调解,银行最终给薛女士重置了密码。这在她看来是一种“责任转移”,走了法院这一步,银行就能免去担责的风险。“比如以后万一出什么问题,银行可以说‘是法院同意我改密码的’。”

薛女士并不想诟病银行的死板,她认为制度是该遵守的。“但怎么制定全面、合理、可操作的制度是关键。独生子女想证明自己是唯一继承人真的很麻烦,必须提供足够明确的证据,比如法院判决或者公证机关的公证书。可是公证需要所有继承人的现状情况,证明他们均已过世;到法院起诉,就只能将办理继承过程中,受到拒绝的相关单位分别作为侵权的被告。”

长期要吃的药,为什么不能一次多开点儿?

姚阿姨今年72岁,儿女都不在身边,平时只有自己跟老伴儿互相照应。对她来说,最头疼的事儿莫过于三天两头地算着日子去医院开药。

作为一个有20多年高血压病史的患者,姚阿姨一天也不能断药。三年前,她又被查出患乳腺癌,虽然及时做了手术,但术后也要长期服药。而其中一些药社区医院是没有的,只能到三甲医院开。

78岁的老伴儿身体也不好,除了伴随多年的冠心病

外,最近还被诊断出胆结石,因为年纪大,医生建议先采取药物治疗。而5年前,老伴儿因为脑血栓落下后遗症,行动不便,所以开药的事儿也得由姚阿姨代劳。

“按医保规定,像我的高血压、癌症和老伴儿的冠心病这些十大慢性病,一次也最多只能开一个月的量,而我老伴儿的胆结石不在这个范围,需要吃的两种药一次最多只能开两周的量。经常是去开这个药的时候,另外几个还不到

开的时间。”

每次去趟医院,对姚阿姨来说都是个挑战。从家里坐公交过去,来回花在路上的时间少说也得一个小时。到了医院排队挂号,又要耗上大半个小时。再加上候诊、缴费、取药,整个折腾下来,往往一个上午就过去了。回到家,姚阿姨总是累得像散了架似的。

“既然是长期要吃的药,为什么不能一次多开点儿?”姚阿姨不止一次向医生申请,“像我这样七八十岁的老年

人,来趟医院实在不容易,每次还都得重新挂号,能不能通融一下?可每个医生都会告诉我,这是规定,开多了不光医保报不了,他们也得跟着被罚。所以尽管麻烦,也得这么来。”

姚阿姨也明白,这么规定本身是有道理的,省得医生乱开药,也防止一些人钻医保的空子倒卖药,“但毕竟是上了岁数的人,每个月都得为了开药跑几趟医院,实在吃不消啊!”