

导诊人员在指导患者使用自动终端机


人工挂号窗口人满为患



多数人仍选择人工挂号，自助终端很“清闲”

智慧医疗的时代，老年人看病更难了吗？

专家：应优先照顾不能适应技术变化的人群

出门叫网约车、吃饭叫外卖、付款扫二维码……移动互联网的时代，几乎所有的服务，动动手指就可以享受。如今，智能化、电子化的生活方式在方便了大多数人的同时，却也存在着小部分被“遗忘”的人群，他们似乎跟不上时代的脚步，也没有精力接纳新的事物。尤其在“互联网+医疗健康”普及度越来越高的今天，面对手机挂号取号、网上预约专家、自助办卡、各类扫码、自助缴费和打印，他们的看病就医似乎显得有些“犯难”。

□ 记者 汪婷婷 吴善良 李尚辉 文/图

A 不会网上挂号 老年患者仍得起早排队

为了看病、找专家，早起甚至凌晨就得排队挂号是令无数患者头痛的事。如今，随着“互联网+医疗”的发展，在省城合肥，很多医院都可以实现手机挂号、网上预约专家，省去了不少排队的时间，深受年轻人的欢迎。“我每次来医院之前都是在微信上先挂号的，而且网上能看到当天还有没有号，省的白跑一趟，非常方便。”合肥市民凌女士是个年轻的中学教师，在她看来，电子化的就医方式不仅省去了窗口排队的时间，一系列的缴费手续、看化验单、查费用明细等都可以在手机上搞定，“而且很多人工窗口只收现金，不支持刷卡或者手机支付，年轻人还是倾向于用手机挂号。”

然而，凌女士在就医过程中，也发现医院的挂号窗口仍然每次都排着长龙，“排队的很多都是中老年人，说明他们还是不会网络挂号、没有微信之类的，或者还不太信任电子化就医。”

在位于瑶海区的合肥市第二人民医院新区，记者碰到了69岁的胡大爷，独自一人前来看口腔科。“我没有智能手机，不会上网，我每次都是自己到窗口挂号。”胡大爷告诉记者，由于该医院位置远离市区，且新建不久，看病挂号的人不算特别多，每次排队的时间也不是很长。

而在位于绩溪路的安徽医科大学第一附属医院，记者观察到，该医院一、二、三楼的挂号处都排起了多条长龙，其中大多数是早早等候在此的中老年人。“6点钟不到就来了，排了快三个小时了。”前来看妇科的58岁的陈阿姨，刚换了智能手机，微信用得还不“溜”，也没有下载支付宝。



自动挂号缴费处有专人指导



老人望着自动打印机不知所措

B 面对二维码、终端机 老人有些迷茫失措

在梅山路的安徽省中医院门诊部，记者看到，在排队候诊的人群旁，共有两台智能自助终端和一台自助打印机，陆续有一些年轻人在操作使用，一些老年人则对着机器显得“不知所措”。

76岁的王艳兰定期上医院检查，她告诉记者，自己对这些机器的确无法适应。“我有老花眼，那机子上的字又小，眯着眼看半天都找不到想要的科室。”王艳兰表示，自己年龄大了，手脚不灵便，还没来得及按，屏幕上字就跳没了。王艳兰说，自己之前也尝试过使用自助挂号机，但是总觉得用机器挂号付钱，心里不踏实。“我在那鼓捣半天，万一弄错了，钱付了还没挂上号，那可怎么办？我还是在这排队等着比较好。”

在合肥市第二人民医院新区，记者一进入门诊大厅，就看到了一排自助终端机，以及办理电子健康卡、手机挂号、自助挂号缴费的各类二维码，让很久没去过医院的年轻人也颇感眼花缭乱。“我上周去医院的时候，用身份证在网上挂了号，准备去窗口取号，导诊人员告诉我可以在机器上直接取号，拿着身份证或者就诊卡一刷就行。”从事媒体行业的马女士告诉记者，自助终端机可以实现挂号、发卡、缴费、预约、取号、充值、查询、打印等一系列操作，只是第一次使用确实会有点迷茫，更不用说老年人了。

“另外，我每次去一个医院看病就要办一张就诊卡，已经有10多张卡了，很容易弄丢和弄乱。如果能一卡通用的话，对老年人看病也会方便一些。”马女士建议说。

C 智慧医疗进程中 谁来为老年人解忧？

记者了解到，为满足人民群众日益增长的医疗卫生健康需求，安徽省政府办公厅今年发布了《关于促进“互联网+医疗健康”发展的意见》。到2020年，全省所有省属医院和50%二级以上公立医院都将开展智慧医院建设，所有三级公立医院将全面提供互联网医疗服务。在“互联网+医疗健康”创新体系建设中，将依托互联网、人工智能、大数据分析等前沿技术，构建智慧就医、智慧诊断、智慧治疗、智慧病房、智慧后勤和智慧管理一体化的智慧医院体系。

在智慧医疗的前进过程中，是否给老年人看病增加了难度？谁来为其解忧？安徽省中医院的工作人员告诉记者，设立自助终端设备和二维码是为了提高效率，对于大部分人还是比较方便的，“同时，我们的人工挂号等服务窗口依旧开设，对于不会操作设备和智能手机的老年朋友，可以向附近的导诊人员或者护士寻求帮助。”

“对于老年人，确实大部分都不会网上挂号和操作机器，我们建议其子女可以帮助他们在手机上预约挂号，这样老人到现场来取个号就行了。”合肥市二院的导诊人员认为，大部分人在指导下，还是能够顺利完成挂号就医的，“不过也有一些老人由于年龄较大、思想观念老旧，本能地会对新事物有所排斥，他们下次还是会选择人工挂号。”

D 专家：“互联网+”时代 应优先照顾老年人

据业内人士介绍，目前电子化就医系统成本非常高，暂时无法在所有的医院普及开来，只是在部分大医院先行试点。有关人士建议，除了在医院安排志愿者现场为老人网上预约挂号，也可以在社区开展相关活动，组织教老人网上挂号，子女更是应当在有条件的情况下陪同老年人就医。

安大社会与政治学院副教授王云飞在谈到相关话题时表示，“互联网+医疗”在投入使用的过程中，显然需要兼顾“特殊群体”。“这不仅仅是要兼顾的问题，而是在新旧机制转轨的过程中，应当做到优先照顾不能适应技术变化的那部分人。值得注意的是，不会手机挂号的，可能正是最需要给予照顾的。”王云飞说。

王云飞建议，医院应该做的是，一方面使用以现代技术为代表的手机挂号，另一方面要利用传统的人工挂号，并且留一部分靠前一点的序号，给用传统挂号方式的病人。另外，也可以开通电话预约以提供服务。“这样既方便现代挂号手段，又保留对传统手段的照顾。”至于有人担心预留给人工挂号的序号一旦出现“空档”会造成浪费，他认为，叫号时跳过去即可解决这个问题。

“随着智能手机的不断普及，不能使用现代技术的人会越来越少，也就是说，医院的这种照顾性的规定成本并不高，也不会造成挂号秩序的混乱。”至于医院自助操作的终端机，王云飞认为，安排专人帮助和指导是一种关怀，也是一种责任。