

# 网络时代,老年人看病遭遇“新难题”

## 建卡、挂号、缴费、打印……自助机上一条龙

# 老年人去医院: 这些新玩意儿,我们玩不转

曾几何时,自助机越来越多地出现在各大医院。患者到医院建卡、挂号、缴费、打印化验单、打印门诊病历和账单,都可以在自助一体机上完成,方便快捷还不用在人工窗口前排队。大部分年轻人都说好。但是老年人和农村患者呢?也觉得方便吗?

郑报融媒记者近日蹲点5家医院随机采访59岁至80岁老人,结果发现,方便的自助机在这些人眼中一点都“不方便”,甚至还是个“难题”。郑报融媒记者 邢进 谷长乐 文/图

### 现场

#### 自助机办卡查询,年轻人觉得真方便

12月13日下午4点多,郑州大学第一附属医院门诊大厅,33岁的李先生正在一体机前点击“自助办卡”,放上自己的身份证,按照屏幕上的提示操作。李先生操作熟练,在输入手机号的时候更是手指如飞,40秒不到就建卡完成了。

随后一名年轻女士也来到一体机前查询家中住院老人的每日消费和用药清单,“很方便,每一项都显示出来了。”这名女士说。

边上,一对年轻夫妻挂了个生殖中心的号,花了不到1分钟。

#### 老年患者较多的医院,自助机鲜有人问津

大部分年轻人都说好,为什么难倒了大部分老人?数据报道,当前大型三甲医院就诊患者中,中老年患者占比高达60%至70%。

中医院是老年人就诊量较大的医院。12月12日,郑报融媒记者蹲点郑州市中医院。上午9点、下午3点一般是医院的就诊高峰,中医院的门诊大厅里人头攒动。人工挂号4个窗口全部开放,还排着长龙,而自助挂号缴费机前

一个人也没有。

“也有人用,遇到不会操作的患者我们都主动帮他们办理。主要是机器建卡10块钱只能自费,使用省、市级医保的患者不能用。”医院的导医介绍,自助机100元纸币只能一张一张地放,纸币折角、残破放不进去,大家会觉得还是人工窗口方便。“挂失、消磁等问题也要到人工窗口解决。”

#### 操作简单的机器受欢迎

值得注意的是,在中心医院和中医院门诊大厅的另外一侧,也有一排机器,叫检查报告自助打印处,比办卡充值机处的人多,还有不少老年人。中心医院77岁的陈老先生做完检查早早候在机器前,显得很老

练。有一名80多岁的老先生,颤巍巍地从手提袋里拿出眼镜戴上,按照提示把诊疗卡贴在刷卡处,两秒后右侧的出口处检查报告就出来了,“不难啊,卡一贴报告就出来了。”这位老先生说。

#### 操作复杂的自助机,也能“卡”住年轻人

自助建卡机是不是因为操作太复杂才备受冷落呢?记者蹲点5家医院发现,不仅是老年人,很多年轻人也卡在了自助机上。

省人民医院一楼大厅有16个一体机,每个楼层还有6台。省人民医院挂号有多种选择,人工挂号、机器挂号、微信挂号、官网挂号、电话挂号。其中电话挂号和微信挂号还要去机器上建卡取号,有两个插卡口,可用诊疗卡和银联卡。机器可挂当天号,也可以预约挂号,功能齐全。

记者观察发现,别说老年人,年轻人也无视这一排机器,都在人工窗口排队。“一些老年人都是孩子带着来医院,遇到人多的时候我们会到人工窗口邀请这类人群来机器上办理业务。”导医介绍。

郑大一附院门诊大厅两侧分别放置了27台自助一体机,有办卡、挂号、缴费、查询等共

14项功能。还有5名志愿者拿着大号二维码邀请有微信的人扫码挂号。“扫一扫挂号更方便,直接微信支付还不用建卡。”对每一位进入门诊大厅的患者,志愿者都在动员扫码挂号。

49岁的温女士带着父亲在一一体机上挂号,操作了一回,没挂成功,就问旁边的志愿者:“怎么挂不上啊?”志愿者看了一眼:“灰色的表示号没了。”温女士拔了卡,对父亲说:“爸,走咱去窗口排队”。

一名年轻女孩引起了记者的注意。这位同学像是在挂皮肤科专家号,在机器上操作了20分钟还是没挂上(因为专家号挂满),想返回“主界面”,在点“上一页”和“返回”键上犹豫不决。志愿者主动上前建议微信扫码挂号,“不用了,我就看看”。最后这名学生拔了卡,嘀咕了一声“太麻烦了”,径直前往人工窗口。

郑大三附院就诊的多为新手爸妈,因为使用率较高,机器的贴卡处和按键处分别有不同程度的磨损。

### 释疑

#### 老年人为何不愿用? 学了又忘,眼睛不好使

记者蹲点5家医院发现,每家医院都在自助机贴上文字版的操作流程,有的老人表示“不难,只要识字就能学会,上面都有提示”。有的老人这次学会了下次又忘了,还有的“眼睛不好了,字太小看不清”。

“很多老年人是不愿意动脑筋,不想去学。”郑大一附院一志愿者说,“我遇到过80多岁的老人了,还用支付宝呢,问我能不能支付宝充值挂号费。”这名志愿者介绍,愿意用移动支付的老人还主动找来扫码微信挂号。

#### 一台机器7个插卡口 让人手足无措

郑州中心医院就诊大厅内少量的自助机,建卡缴费是两种不同样式的机器,志愿者和导医基本变为“挂号员”。一名39岁的男性操作了半天,最后还是叫来了导医帮助挂号。

郑州市中医院大厅北侧,是建卡缴费自助机,界面上可选择就诊业务、居民健康卡和办卡业务。下面的操作台上有7个插卡口,居民健康卡插卡口、社保插卡口、银联卡插卡口、就诊卡插卡口等,很多人拿着卡愣半天又忘,手足无措。老年人基本直接绕过。

### 支招儿

#### 智慧医疗 如何才能普及提升

互联网和移动支付,让大家的生活质量和效率有了质的飞跃,年轻人充分享受了它的便利,更多老人却觉得接受不了、加重了负担。是哪里断层,让一样好东西产生了副作用?

自助机家家不同,是否可以统一,让更多人学得会、记得住?

一楼大厅,能不能不间断地滚动播放自助机使用方法?让老人时时可以学?

志愿者是否可以少当“挂号员”,更多地来当耐心的老师?

主管部门能不能多进社区、进基层,把自助机等各行各业“机器人”的使用方法,不厌其烦地科普到基层,让更多老人、外地人学会使用?

您在看病过程中遇到什么困扰?请告诉我们。我们一起寻求解决方式。同时我们也征集患者家庭,参与看病难体验,欢迎报名。

