



看病网上预约成常态,但一些老年人遭遇不便,市人大代表建议提供有温度的均等化服务

医院号源应考虑不会用智能手机的老人

■本报首席记者 王海燕 本报记者 吴頔

疫情期间,为减少患者在医院内等候时间、防止人员聚集,很多医院采取分时段全预约就诊措施。如今网络预约看病成常态,信息化为大多数患者就诊带来便利,但对不太会使用智能手机的老年群体似乎不太友好。老年人如何面对智能生活场景?谁来为他们的健康保驾护航?

现场▶▶▶

不会手机预约
老人白跑一趟

“我不会用智能手机,不懂怎么预约啊。”近日,下午2时许,仙霞路上的上海市同仁医院一楼门诊窗口前,69岁的刘兴捂着略肿的脸有些沮丧。窗口工作人员同情地看了他一眼,叫了下一位患者。刘兴这几天牙龈肿痛,准备看口腔科。可轮到自己挂号时才得知,当日所有的号已全部预约满。

打开同仁医院微信公众号网络预约,记者发现,口腔科这两天全部约满,最近的排到两天之后,周六也已全部约满。

咨询台的工作人员得知刘老伯不会用手机进行网络预约,告诉他可以打医院总台电话预约,并帮他约好了下次时间。

当天下午,70多岁的陈阿婆来同仁医院看消化科。她的运气要好一些,尽管没有预约,但排到她时当天还有余号,工作人员就帮她现场挂了号,避免白跑一趟。陪同陈阿婆来看病的女儿咨询了服务台后告诉记者,“我妈不会用智能手机,以后她看病,我要帮她在网上预约。”

70岁的崔国强是龙华医院的老病号,他的腰不太好,平时定期会去医院做针灸推拿治疗,“以前我带着病历卡直接到窗口排队就可以。疫情一来,要网上预约了。”崔老伯的孙子曾教会他用微信,但崔老伯网上预约时没有绑定自己的医保卡,跑到医院才发现预约的是自费号。后来在工作人员帮助下,他取消之前的预约,又绑定医保卡再预约了一次。一番折腾就是一个多小时,崔老伯想预约的专家也排满了,只好第二天再来。“我感觉看病比以前麻烦了。”崔老伯说。他的很多老伴深有同感。有一位老伴自己预约好了,结果到医院才发现约的时间有误。

在瑞金医院门诊大楼一楼大厅,午后时分,前来就医的患者络绎不绝。挂号窗口前排队患者不算多,有些窗口不时还会空闲下来。记者了解到,该院共有网上预约、手机App预约、微信公众号预约、现场预约、诊间预约、自助预约



老年人在自助区挂号缴费。



两名老年患者在人工窗口前排队挂号。

均 本报记者 张驰 摄

市卫健委:70岁以上老人优先就医,加强家庭医生签约服务宣传

提供“五优先”服务专窗 方便配药设候诊专座

针对老年人的看病特点,市人大代表刘新宇建议医疗机构主动为老年病人提供复诊预约。对一些患有常见的老年人慢性疾病、需要定期复诊或配药的老年患者,医疗机构可根据实际情况,在老人当次就诊结束后,为其安排预约好下次就诊的时间,为老人看病提供方便与协助。

市卫健委表示,为进一步落实对70岁以上老人提供就医便利,该委印发《关于落实70岁以上老人就医便利优惠政策的通知》,要求各医疗机构为70岁以上老人提

供优先就医和优先安排住院的便利,并制定相应的就医便利具体内容、工作制度、服务流程。同时,还将为老人提供优先挂号、就诊、化验、检查、取药“五优先”便利措施与内容上墙,建立为70岁以上老人提供“五优先”服务的专门窗口,制作标识醒目的告示牌,并落实相关措施。此外《通知》还要求,要结合医院实际情况,积极开展老年人简易门诊和预约门诊,方便部分患慢病需长期服药的老年人配药,设立老年人专用候诊座位。

市卫健委表示,下一步将继续推动落实各项就医优待措施,方便老年人就医。在规范家庭医生服务方面,2020年制定了《上海市居民电子健康档案服务规范(2020版)》和《上海市家庭医生签约服务规范(2020版)》,要求市区卫生服务机构利用社区资源,采取多种形式加强家庭医生签约服务宣传;明确家庭医生负责签约居民电子健康档案的更新和维护;规范家庭医生签约后提供的基本医疗和基本公共卫生服务,包括家庭病床、居家护理、预约转诊等,进一步提升签约居民获得感。

机预约、电话预约、社区转诊等8种方式,通过任一渠道,患者都可以完成预约挂号。医院外的告示牌上,也清楚写明了这些挂号途径。

自助预约机旁,几名身着橙色马甲的志愿者来回奔忙。“网上预约了吗?没约也不要紧,要挂什么科?”在他们的帮助下,前来办理挂号的患者很快操作完毕,其中不乏老年人。志愿者们介绍,不管通过哪种渠道挂号,效果都一样,不存在线上与线下的差别。

警惕▶▶▶

数字鸿沟加大
勿弃弱势群体

“我父母看病预约就遇到种种不便。”市人大代表刘新宇也深有感触。他做了一番调研,发现老年人看病预约碰到三种情况。第一种,老人用的手机不是智能手机,不能在网

约;第二种,老人虽然用的是智能手机,但大多是子女替换下来的,他们不会使用手机通过网络程序预约看病,相当一部分老年人还不会使用微信,有的连“随申码”操作都不会;第三种,老年人会用智能手机,但是怕操作错误或被骗,不敢用手机绑定医保卡或是绑定银行卡支付看病费用。

“这对于无子女的孤老或者不同子女一起生活的老人来说,情况尤为突出。”刘新宇说,

信息化技术应用突飞猛进,年轻人轻而易举地操作,老年人却一头雾水。

“最近5到10年里,信息化水平突飞猛进,给大家生活的方方面面都带来极大便利。”复旦大学国际关系与公共事务学院教授、数字与移动治理实验室主任郑磊指出,在享受便利的同时也要注意,技术越进步,“数字鸿沟”反而可能会越来越大,“这是一个近年来非常典型的问题,应当引起相关部门的高度重视。”

在他看来,医院挂号信息化给老年人就医带来的“不便”,便是“数字鸿沟”的典型表现。他指出,对老年人而言,类似的“不便”如今比比皆是,不会用打车软件,扬招打不到车;没有智能手机,没法扫码点餐;不会用12306,逢年过节抢不到火车票……“这让包括老年人在内的数字时代的‘弱势群体’感到,自己被‘抛弃’了。”

建议▶▶▶

关爱老人生活
体现服务温度

郑磊发现,办事“不见面”成了如今不少机构和企业的服务方向,“其实,究竟要见面还是不见面,应该由被服务的对象来选择。”同时,在资源配置方面,也不能将“优先权”侧重于线上。

他表示,不管是公共服务还是市场服务,在推出时都应注意渠道和方式上的“均等化”,尤其是医疗服务这类主要面向弱势群体的公共服务,更不能将“完完全全的数字化”作为发展目标,而是要体现服务的温度:“我们要鼓励信息化、数字化,但不能仅仅为有手机的人服务,让人们‘被迫数字化’,而是要给线下一个‘救济渠道’,开展‘数字化扶贫’——这可不仅是为老人配备一部智能手机那么简单。”

“尤其是对于不擅长运用现代新技术的老年人来说,有关部门和单位应给予更多的关爱和照顾。”在刘新宇看来,老年人看病很不容易,对这个群体的服务要更精细化。他建议,各医疗机构尽快开设老年人看病预约电话,同时在各大医院挂号处、街道卫生院、社区卫生服务中心、各住宅小区等出入口贴出公告,广而告之。“老年人在电话预约时可以说明病情,以便医院根据病人病情安排科室和诊疗的时间,必要时医疗机构可给老年病人安排多科室联合就诊。同时,医疗机构每天应为老年人保留一定量的现场预约挂号的名额。”

目前,有些人还不太了解家庭医生的真正作用。刘新宇建议,要加强宣传家庭医生,让更多社区村居的老人同家庭医生签约。当老年人需要去医疗机构进行检查治疗时,可以由家庭医生根据病人病情进行相关医院的科室预约。

奋楫逐浪天地宽

中行上海市分行：多措并举助力长三角一体化更高质量发展

随着长三角一体化战略不断推进,这片占全国经济总量近四分之一的热土汇聚各方力量,承载着希望和期盼,正迸发出蓬勃的生机。

从发布银行业首个长三角一体化综合金融服务方案,到在自贸区新片区设立长三角中银资本股权投资基金,从聚焦区域产业转型升级、科技创新和民生工程建设,到积极探索区域一体化金融服务新模式——中行“前瞻布局、统一部署”,充分发挥全球化、综合化优势,推动长三角一体化向更高质量发展。作为百年中行的沪上分支机构,中行上海市分行以国家战略为指引,加快落实新任务、新要求,推动长三角一体化发展不断取得新成效。

海内外联动
为区域企业发展按下“快进键”

作为国内知名的快递企业,韵达速递的总部坐落于长三角一体化示范区之内。在《关于在长三角生态绿色一体化发展示范区深化落实金融支持政策推进先行先试的若干举措》发布后,中行上海市分行主动作为、靠前服务,联动香港分行,协助韵达速递发行5年期5亿美元境外债券,助力企业顺利亮相境外资本市场,帮助中概企业拓宽融资渠道,降低资金成本。

这是中行上海市分行支持长三角区域企业发展的一道靓丽缩影。近年来,该行积极联动集团内兄弟分行,跟进区域内重大项目机会,重点聚焦基础设施互联互通、能源行业、总部经济客群、制造业、民营集团等业务机会,根据“协同创新产业体系、基础设施互联互通、生态环境联防联控、公共服务普惠便利、更高水平协同开放”五个方面梳理重点行业、重点领域、重点客户,全方位支持实体经济发展。例如,今年7月,中行上海市分行与浙江省分行成立内部联贷工作小组,双方发

挥各自优势,成功推动某外资汽车零部件集团杭州技术改造贷款项目落地。其中,中行上海市分行与企业集团上海总部保持密切沟通,及时了解集团动态、沟通项目进展;浙江省分行定期实地考察杭州工厂,实时更新工厂经营情况、项目建设进度,双方紧密联动,最终凭借市场领先的业务能力、良好的客户关系以及优质高效的专业服务,获得企业高度认可。

助小扶微
探索长三角普惠金融“云”模式

在响应长三角一体化战略的过程中,中行上海市分行创新打造银政合作“云”平台,深度渗透长三角养老、教育等民生领域,积极探索长三角一体化新模式。

为进一步落实中总行探索服务长三角一体化四大创新试验的行动计划,该行创新打造“互联网+政策服务+金融服务”银政合作模式。今年2月,为支持企业复工复产,中行上海市分行推出“中银普惠e站通”在线融资对接平台,积极对接市区各级政府部门,借助互联网技术,将政府部门、中小微

企业及银行同时聚在“云”端,共同为中小微企业普及政府政策与银行产品,大幅提升企业解决问题的效率,为企业节约宝贵的时间成本。今年2月底至8月末,“中银普惠e站通”已举办121场,受邀客户逾3000户,上报授信近500户,批复授信金额近14亿元。

不仅“云”端对接,还有“链”上服务。在银企对接过程中,中行上海市分行积极向长三角区域内企业提供衍生金融服务,满足供应链融资需求。今年以来,该行基于核心客户供应链模式,已为多家来自宁波、杭州的小微企业成功发放授信累计逾1000万元,依托核心企业与上游供应商在长三角区域内的信息流、物流和资金流“闭环”服务方案,将普惠金融服务向长三角区域范围辐射。

发挥专业优势
完善要素市场建设

随着我国金融市场对外开放的步伐加快,金融市场基础服务业务的联系日益紧密,境内外清算和结算互联互通机制不断优化完善。同时,全球知名资管机构纷纷在华设立外商独资企业,并通过试水QDLP及私募的方式,全面布局在华公募发展策略。在此背景下,中行上海市分行充分发挥专业优势,为境内外机构提供从公司账户、基金托管、外包到存托的综合金融服务,全方位助力形成国内国际双循环、相互促进共发展的资管新格局。

疫情期间,中总分行高效联动,克服疫情、时差等问题,凭借专业的服务能力及全球化的客户服务理念,持续推动全球资本市场合作,包括:协助GDR项目发行上市,为外资资管机构提供托管及外包服务、支持另类投资巨头橡树资本成功落地QDLP项目等。在提供服务的基础上,中行上海市分行还携手中外资管机构,共同参与直融市场建设、资本市场再融资等产品研发,重点挖掘生物医药、人工智能、集成电路等领域的投资价值,为长三角地区打造科创前沿“添砖加瓦”。

潮起海天阔,扬帆正当时。中行上海市分行将深刻把握新形势、新使命,聚焦重点任务攻坚突破,凝聚推进工作的强大合力,推动长三角加快实现更高质量一体化发展,为全国改革发展做出更大的中行贡献。