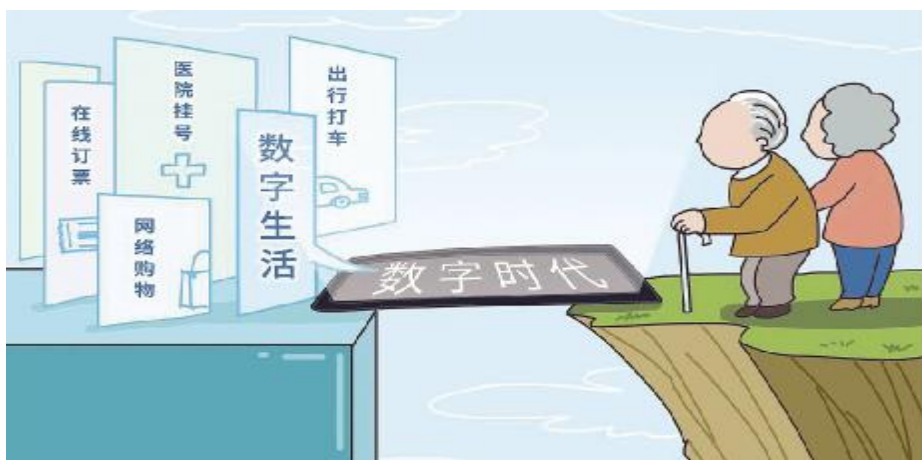


开辟绿色通道 安排专人引导 医生上门服务

## 方便老人就医 线上线下助力

“十四五”规划《建议》提出,健全老年人关爱服务体系和设施。近年来,随着信息技术快速发展,智能化服务已广泛应用于就医、出行等社会各个领域。然而,部分老年人在运用智能技术方面存在一定困难。前不久,国办印发的《关于切实解决老年人运用智能技术困难的实施方案》提出:持续推动充分兼顾老年人需要的智慧社会建设,坚持传统服务方式与智能化服务创新并行。

安排窗口引导员  
老人挂号不犯难

一大早,家住湖南长沙市开福区培元桥社区的唐瑞林,赶到长沙市第一医院,打算办个预约号,过几天到医院复查心血管健康情况。

医院门口正在排队的人,一个个掏出智能手机,打开居民健康卡的二维码,对着机器扫一下,才获准进入。

“学了很多次,就是记不住。”唐瑞林已经76岁,这个操作对她而言并不容易。正当她有些犯难时,导诊的护士让她换用身份证。随着“嘀——”的一声,她的信息已录入,顺利获准进入大厅。

为了防控疫情,同时便于医院后台对就诊信息进行全流程管理,患者还需要到自助机上打印一张集成了个人健康信息、出行信息和基本身份信息的二维码——这对唐瑞林来说又是一道坎。在志愿者的带领下,她一步步完成操作,前后加起来不到1分钟。接着,在老年人服务专窗,唐瑞林预约上了日常为自己问诊的医生,看病日期就在两天后。

“到医院就诊的患者中,六成左右是60岁以上的老人。”门诊办公室值班护士沈曙文告诉记者,因为这个原因,长沙市第一医院有一系列措施来针对性地服务老年人,“比如就挂号来说,我们的做法是,单数日的号源分配给线下,双数日的号源分配给线上。”在号源各占一半的情况下,可基本满足不同人群的需求。

除了挂号,医院对其余的就医流程也进行了优化。“每天的就医号源有一千六七百个,年轻人陪同或者自己能完成电子化操作的老年人,初步估算在60%以上。”沈曙文说,“对于剩下这部分人的需求,医院保留了4个专窗来满足。”

记者看到,一个窗口最高峰的时候排队也不过七八个人,时间并不长。为了让服务更贴心,门诊大厅里,日常配备了4名护士,以及至少8名志愿者做引导工作。“我们的志愿者,有处于休息期间的党员干部、非值班护士,还有到医院见习的大专院校学生。”沈曙文说,“他们对医院的各个流程都比较熟悉,可以提供很详尽的指导。”根据就医流程,志愿者们还对工作进行了优化。比如上午8点半到10点,挂号的人多,那么1楼门诊大厅预留的志愿者就多;10点以后,随着患者慢慢进入各科室诊室,志愿者力量又会向各楼层的诊室倾斜。

“长沙市在推进智慧医疗的过程中,各个医院的传统服务方式均得到保留,确保老年人群在智能化时代能够顺利就医。”长沙市卫健委规划发展与信息化处处长廖浩然说。

## 绿色通道来助力 老人看病更便利

手机屏幕看不清,又不会打字,年轻人可以轻松扫码通行,可自己却搞不定。工作人员看见了,主动上前引导他到另一条通道:“老先生,不用在那边排队,这边直接刷身份证就能进!”

刷过身份证识别读卡器,测完体温,戴着口罩的吴大爷进入院区就花了几秒钟,直奔三楼科室排队。分诊台护士再次为吴大爷测温,询问是否有绿码。得知吴大爷是刷身份证直接进入的,趁着吴大爷候诊的时间,护士一一问过吴大爷近期行程,很快帮吴大爷完成了健康申报。

“女儿之前帮我在网上预约了医生。其实还是线上方便,但我年纪大了手机确实用不好。”吴大爷介绍,之前女儿为自己做了线上的“亲属卡绑定”服务,不用跑到医院就提前完成了挂号。“针对60岁以上的老人,系统会对挂号费进行自动减免。80周岁以上的老人等群体凭相关证件,还能享受导医全程陪诊服务,对于行动不便的还可以用轮椅、平车转运。”门诊科工作人员刘超说,方便老人就医,需要线上、线下一起发力。

听到广播中喊到自己名字,吴大爷进入

诊室。看完病,吴大爷在诊室就完成了刷卡缴费,相关用药数据很快就同步传给了药房。“原先取药前还得去人工窗口排队缴费,现在直接在诊室里刷卡缴费。年纪大了腿脚不方便,少走一点儿,摔倒的风险就小一点儿咯!”为了简化老人就医流程,云南省第一人民医院不仅开通了诊室缴费功能,还提供诊间预约服务。如果是患有慢性疾病,需要定期复查的老年人,在看病时就可以跟医生预约下次看病时间,避免了下次就诊“无号可挂”。

刘超介绍,医院近年来在进行智慧化提升的过程中,一直为老人保留着“绿色通道”。在医院设置的159台自助机旁,志愿者会帮助老人完成办就医卡、预存充值、打印报告、办住院手续等一系列操作。一方面,机器替人,变相增加了办事窗口,人工窗口基本上就都留给了行动不便的老年人;另一方面,现金、银行卡、微信、支付宝等各种途径都能方便充值,大多数老人都能在志愿者帮助下使用线上服务。“帮老人适应智能技术,也是推进智慧医院建设必须破解的难题。”刘超说。



上午8点半,77岁的吴大爷早早来到云南省第一人民医院。看到年轻人都在门口扫码,吴大爷犯了难:自己上了年纪视力不好、

## 家庭医生进家门 足不出户可就医

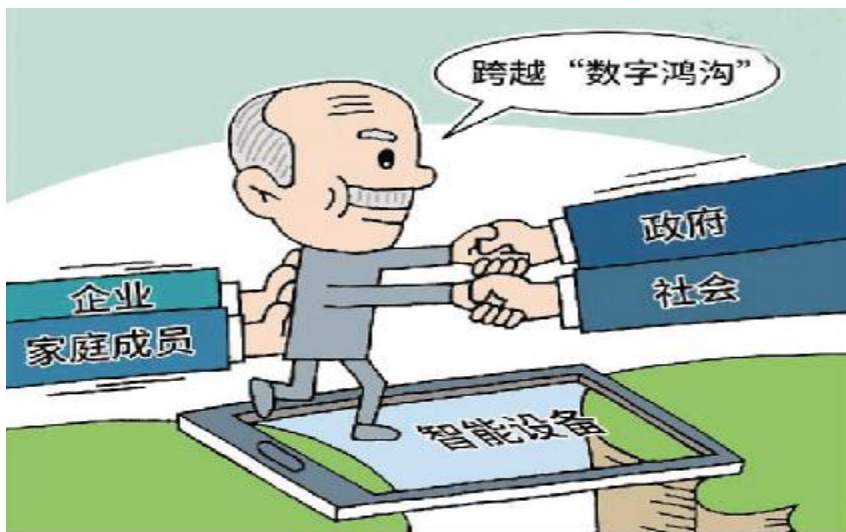
清晨,屋外寒风袭人,屋内暖烘烘。重庆市南岸区南坪街道正街社区78岁老人徐昌余刚刚睡醒,敲门声传来,他知道,准是家庭医生石春花。

“徐爷爷,您伤口恢复得怎么样啊,血糖控制得如何?”一见面,石春花就嘘寒问暖,打开随身携带的“家庭医生入户探视包”,为老人测血压和血糖,仔细了解老人近日身体、用药和饮食情况。临走前,石春花耐心叮嘱老人,“您要多吃杂粮和蔬菜,有事随时打我手机,我24小时开机。”

石春花是重庆市南岸区南坪街道社区卫生服务“石春花家庭医生团队”领队,也是徐昌余老人的家庭医生。“石医生好得很,经常来看我。上个月我才做了手术,他为了让我少走路,每周主动上门为我换药,就跟我的亲人一样亲!”徐昌余感动地说。

和徐昌余老人一样,越来越多的老年人享受到了家庭医生服务带来的实惠。近年来,南岸区积极做好老年人健康管理服务工作,引导辖区内65岁以上的老年人签约家庭医生。截至目前,全区65岁以上老年人中,享受家庭医生签约服务者达7.7万多人。

家庭医生能提供什么服务?打个电话就能得到指导建议;糖尿病、高血压等慢性病,团队全程制定健康管理方案;病情较重,需要转院,可以提前预约优先转诊。团队成员们还经常走家串户,到行动不便的签约



老年人家中,进行护理和用药指导,结合身体状况给予健康指导意见,切实解决了他们看病就医不方便等问题。同时,针对辖区老年人健康特点,有针对性地制定个性化有偿签约服务,提供疾病预防、检查及治疗为一体的综合性服务,关爱老年人身心健康。此外,区里还通过家庭医生组织老年人免费开展体检,包括B超、心电图、血常规等项

目,并为其建立健康档案,经常开展随访。为更好服务老年人,南岸区着力推进信息化建设,以“家医”手机客户端为基础,进一步完善功能和模块,实现电子健康档案向签约对象开放,落实家庭医生签约服务费政策,新增家庭医生团队服务统计查询功能,将履约服务落实到人,使之更智能、更方便。(中智林 杨文明 刘新吾)