

## 保留人工窗口 叫号排队老年人优先 没手机也不怕!

### 方便老年人就医,各大医院均有相关举措

掌上生活时代,一些不会使用智能手机的老年人在生活中会遇到不少麻烦。如今宁波各大医院的就医流程都越来越智能化,老年人就医会不会遇到困难?最近几天,记者分头走访了市区几家大型医院,发现为了方便完全不会使用智能手机的老年人,各大医院都推出了不少助老举措,方便老年人就医。

### A 没有手机无法出示健康码? 有医院计划推出刷身份证查验服务

由于疫情防控需要,如今去各大医院就医,第一步就是要出示手机里的健康码绿码。可是问题来了,如果是没有智能手机的老年人,又该怎么办呢?

记者走访市区几家医院了解到,如今各大医院的门诊查验通道除了出示手机健康码,还可以凭纸质的甬行证通行。“甬行证在社区就能办,现在很多老年人都把这个带在身边。”中国科学院大学宁波华美医院(宁波市第二医院)相关负责人说。

如今,在机场或火车站都有通过刷身份证快速查验行动轨迹的装置,这对于不会使用手机的老年人来说也非常便利。为了方便老年人,国科大华美医院将于本周在医院入口上线身份证查验系统,老年人只要刷身份证或报出自己的身份证号码就可以快速查验出自己的行动轨迹,获得健康码信息。

如今,各大医院的门诊都有自助服务设备,像挂号、缴费、打印检查报告等操作都能自助完成。为了方便老年人以及第一次使用的患者,宁波各大医院的自助服务机前都常年有志愿者值守,帮助有需要的患者完成各项操作。在宁波市第九医院,爱心志愿者团队成员



在国科大华美医院门诊大厅里,自助叫号机上有老年人专门的取号通道。

大多数是宁波人,这样对于一些普通话不太好的“老宁波人”可以畅通交流。

“我以为今天白来了,没想到还是能看病,真的很方便。”1月11日上午,在宁波市医疗中心李惠利医院东部院区的爱心柜台前,73岁的周伯伯拿着一张纸质二维码说。原来,周伯伯因身体不适前来就医,匆忙间忘带了医保卡。本以为要跑空趟,没想到志愿者帮他刷身份证在“浙里办”APP刷出一张纸质医保卡,凭着上面的二维码,周伯伯顺利完成了当天的就医。

### B 多种渠道预约方式 帮助老年人顺畅预约挂号

进入了医院门诊大厅,就要挂号取号了。如今不少大医院的门诊都实行了全预约模式,所有号源都必须提前预约,如果是不会用手机预约的老年人该怎么办?

“打电话预约、在基层医疗机构预约,如果是复诊还可以在第一次就诊完成后请工作人员预约好下一次的号源。”宁波市第一医院有关负责人介绍,如果遇到没有预约就来到医院就诊的老年人,工作人员和志愿者也会帮助现场操作预约到当天还有剩余号源的门诊号。在宁波市康宁医院,还设有65岁以上老年人专用自助服务机,有专门的志愿者提供服务。

据了解,为保障信息化时代下老年人预约就医需求,我市已开设了多渠道预约挂号方式。目前,老年人预约挂号的主要渠道有:一是可通过宁波市公众健康服务平台、健康宁波微信公众号和各医院微信公众号等进行网上预约挂号;二是可通过拨打电话服务热线114、55012320、81890等进行预约挂号;三是可通过基层医疗机构的全科医生协助预约转诊;四是可通过医院的病员服务中心现场完成下次的预约挂号(主要面向复诊患者)。病人可根据自身情况,由本人或家属选择合适的途径完成



宁波市第九医院,志愿者照顾前来就诊的老年患者。

预约挂号。同时,市卫生健康委要求各医疗机构保留人工挂号窗口,并在自助机旁配备志愿者提供必要的帮助和就医引导。此外,各医院也设有普通门诊和急诊,如病情紧急无法预约,可由相应科室的普通门诊或急诊医生予以处理。

### C 老年人排队有优先 老花镜、轮椅都能现场租借

预约上了当天的门诊号,在接下来的就诊环节中也不少了要排队,记者了解到,宁波各大医院对于老年人的排队都有优先举措。

在国科大华美医院,门诊人工收费窗口的自动叫号系统分两个选项,分别是普通病人取号选项,和70岁以上老年人、残疾人和军人的取号选项,这样保证老年人在排队等候的时候可以优先。此外,在医院各诊室外的签到系统上,系统会自动识别年龄在70岁以上的老年患者,老年患者签到的时候会提前5个号进行排队叫号。

在宁波市第一医院,门诊部增设了老年门诊。此外在其他门诊就医时,80岁以上老年患者可优先就诊,扫码登记后预约号可自动提前三位。

在宁波大学医学院附属医院,80岁以上的老年人也可以在志愿者的帮助下到候诊打卡处签到,并提前3个号等候看诊。

宁波市中医院除了开通多渠道预约挂号方式,还预留了一定的号源,方便老年人到医院后现场挂号,该院保留有人工挂号窗口,标注着“老年人优先”,并在自助机旁配备志愿者提供必要的帮助和就医引导。另外,宁波市中医院将挂号、收费后的单子上的字体专门放大,以方便老年人查看。

记者走访发现,对于行动不便或眼神不好的老年人,各医院的服务台都有助老便民服务项目,比如提供老花镜、一次性水杯、针线包、卫生纸,租借轮椅等。

### D 尽力保留人工窗口 提供多种需求的面对面咨询服务



在宁波大学附属人民医院,人工挂号收费窗口有专门的老年人优先窗口。

虽然有志愿者帮助使用智能设备,但对于很多老年人来说,还是更喜欢在人工窗口办事。记者在走访中发现,各医院都尽力保留人工窗口为老年人服务。

在国科大华美医院,除了保留缴费挂号的人工窗口,在门诊药房、检验科、放射科、超声科等部门,都保留了人工服务窗口,为老年人提供面对面的服务。“这个窗口主要为老年人和其他患者提供咨询服务,如果遇到老年人不会自己打印报告单,工作人员可以代劳。”国科大华美医院有关负责人介绍,门诊药房的人工窗口也可以为老年人提供咨询服务。

在宁波市第一医院,每个诊区设有爱心座椅,药房、检验抽血窗口专设老年病人服务窗口。

在宁波大学附属人民医院,门诊大厅特别设置了2台老年人专用自助机,并有专门的自助机引导员手把手指导协助老年患者进行预约、挂号、缴费等自助项目。医院还为老年患者保留了人工服务窗口,在挂号、缴费等环节推行老年患者优先制度,满足老年人的就医需求。

记者 孙美星 陆麒雯 徐益霞  
见习记者 任诗妤 文/摄