

# 聚焦网络时代老人“新”看病难

## 蹲点3家三甲医院随机采访13位60岁至81岁老人

### 第一难：自助机难倒大部分人 网络挂号拼不过年轻人

记者 林建安 魏奋

本报讯 不会上网、不喜欢智能手机、没有支付宝……“互联网+”时代，老年人碰到的“新”看病难问题怎么破？11月22日，快报“市民观察团”推出社会管理领域第二题，帮老龄化社会寻找更有效的助老方式。

#### 观察员有话说

##### 倪大伯，72岁

实在不行，我只好向年轻人学习上网  
这件事对我来说也不轻松啊

“身体不好，经常要去医院看病，几个三甲大医院都是常客了。”大伯自嘲。

“像我们这个年纪的人一般都是打电话挂专家号的，因为早起去排队身体也吃不消。我一般先打114，让他给我转到我要挂号的医院；有的医院有自己的预约电话，我也会打去挂号。但问题都是一样的，电话经常打不进，或者打进去也挂不到号！”

像很多老病号一样，倪大伯有自己比较熟悉和认可的医生：“有一次，我从下午3点不停地打电话挂号，55分钟后电话才通，一问，想挂的专家号子已经没有了。”

倪大伯用的是老人机，只有最简单的打电话接电话功能，自然没有也不会“支付宝”等网络支付方式。

“虽然可以让孩子们帮我挂号，但是他们上班都挺忙的，帮我挂号电话还要打来打去，不大方便，我又觉得因为自己看病的事影响他们的情绪，怕他们担心，所以也很少找他们。”

倪大伯也享受过智慧医疗的好处，他在医院里学会了往市民卡智慧医疗账户充值，这样可以减少排队。

“这个我一定要好好表扬，很方便，我非常喜欢。不过，有几家省级医院还没有开通杭州市民卡智慧医疗的账户，还是不方便。”

“我已经连续几个星期挂不到我想看的专家号了，我就是想呼吁一下，让我们老人看病方便点，号子好挂点。实在不行，我这只手机只好去换成智能手机，向年轻人学一下手机挂号，这件事对我来说也不轻松啊。”

##### 叶阿姨 50+

应该努力让老人享受智慧医疗的便利  
不要让新方式方法把事情搞复杂化

叶阿姨刚退休，原先是市中医院心血管科的医生。

“现在看病真的不难，智能化机器很多，电脑记账，智慧医疗一条龙服务，等的时间也缩短了，跟以前比省时又省力。”对部分游离在智慧医疗之外的老年群体，叶阿姨觉得，应该努力教会他们使用、享受智慧医疗的便利，而不是去设置更多的新方式方法，把事情搞复杂化。

“最近这几年为什么还是有人在说看病难？主要是三方面原因，一是病人越来越多了，因为人的寿命越来越长，再加上进入老龄化社会，看病的老年群体也在增长。我这个心血管的专业，病人就是以老人居多。我以前上班的时候，一坐下就起不来，上厕所都要跑着去；第二是‘二孩政策’放开后，妇科和儿科成了‘人气最旺’的地方，医院、医务人员的增长赶不上备孕妈妈、孕妇、新生儿增长的速度；第三是医院要发展、盖新大楼，老病人走到新大楼里，走来走去弄得不灵清，需要一个适应的过程。”叶阿姨分析。

叶阿姨提了很多很实在的建议，比如，医院多设置一些志愿者，教老人们学会使用自助挂号、网上挂号；

比如，政府多组织开展一些健康知识的教育，有些人看病几天感觉没好急着又来看了，其实治病不是立竿见影的，需要有一个过程，很多时候重复来看病也是浪费医疗资源；

比如，预防医疗也需要重视，提倡健康的生活方式，重视体检，这些都可以从源头上缓解看病难。

#### 征集患者家庭 参与体验老人“新”看病难

都市快报推出的“市民观察团”，社会管理领域观察主题——网络时代老人“新”看病难，仍在继续。把你在看病过程中遇到的困扰告诉我们，我们一起想办法寻求解决方式；同时我们也征集患者家庭，参与体验网络挂号、移动支付、网约专家等，欢迎报名。

报名方式——

1.打电话到快报85100000新闻热线，告知报名信息。

2.点开都市快报官方微信，发送关键词“市民观察团”报名，按要求填写弹出的表格。

3.发送报名信息到电子邮箱：dskbsmgct@163.com。

报名信息包括：姓名、年龄、联系方式以及你想参与的领域和对当下热点的建议。

#### 我在现场

昨天9:45至12:20，我们去了浙医二院、省中医院、市一医院3家医院，随机采访了13位60岁至81岁的老人，听听来自第一现场的“难题”。

#### 最集中难题：不会用自助机

让我们意外的是，老人遇到的难题竟然集中在“不会操作自助挂号缴费机”，更不用说通过微信、支付宝等平台预约挂号了。

自助机虽然“叫好”，但“叫座”大多数是通过志愿者来完成的。我们采访的13位老人里，只有两位老人自助机“用得蛮好”。

72岁的凌奶奶，头发发白，手上拿着一张挂号单，站在市一医院一楼的验血取号机前，眼睛朝着收费窗口的方向看。

“我陪我老头子来的，他看泌尿科。”她指了指一个在收费窗口前排第二位的老爷爷说，“我们不会用自助机挂号，手机就更弄不来了，每次来医院都是叫这里的志愿者帮忙挂的。女儿有时候也会帮我在手机上挂号，但来医院也要叫志愿者帮忙取。”

75岁的陶奶奶戴着副黑框眼镜，站在市一医院一楼大厅一块电子屏前看上面的健康知识，她是来看眼科和消化内科的。

“消化科的医生说我吃了早饭不好检查的，要等4个小时，我就随便转一转。”陶奶奶说，“我很少来医院的，来了也都是让志愿者帮我在自助机上挂个号。现在都流行网上预约、自助挂号，但我们老年人哪里会啊。”

74岁的杨奶奶坐在市一医院1号楼和3号楼之间的椅上看微信，她是陪外孙女来打点滴的。

“现在她妈妈陪着，我就下来坐一会儿。”杨奶奶说，“老年人自助机不会用，网上挂号也不会，问问旁边的人就好了嘛，又不是木头人。”

70岁的瞿爷爷站在省中医院一楼电梯旁边，双手插在口袋里，像是在等人。

“我今天就是来开点普通的药，儿子帮我去了拿了。”瞿大伯笑着说，“自助机那些我不会用的，我每次看病都是儿子陪着我来的，他会弄。”

62岁的孔大妈拉着老伴的手，站在一台自助机前。我问大伯，“看病过程中有没有遇到过什么难题？”他大声地朝我说了一句：“病不好就是最大的难题。”

孔奶奶朝我摆了摆手，小声地说，“他不会弄那个，有点烦躁”，大意是老伴不会操作自助机。

我退到一边，看老爷子在自助机上点来点去。“下一步”一步步点下来，到最后又点了“返回”。孔奶奶在后面说，“你不会不要乱点”。

79岁的沈爷爷坐在省中医院一楼大厅里的椅子上吃馒头，坐在旁边的老伴时不时地拿纸巾给他擦擦嘴巴。

“我们看好了，过会儿拿了药就回去了。就是各种机器不太会用，我们都是窗口挂的。”

80岁的顾奶奶坐在浙医二院一楼大厅，我刚问第一句：看病时有没有遇到过难题？她就笑着跟我说：“你们昨天是不是写了一个这样的稿子啊？哎呀，昨天我一看到报纸就在想，这不就是我嘛。你们上面写的支付宝啊什么的，我也不会的。”

“其实说说呢，现在看病是越来越方便了，自助机上可以挂号又可以交费，就是我们这些上了年纪的人学不会啊，还好有志愿者”

#### 难题二：看一个病几幢楼之间来回跑 看病开药要挂两个号

69岁的邵爷爷头戴一顶深蓝色的毛毡帽，身子斜靠在医院西药房的一面玻璃上，旁边放着一根拐杖，病历本摊开平放在左手上，右手在上面翻着一张张单子。

我问他，是不是在排队取药？他说是的，但是不知道要去哪个窗口取了。

他的病历本上有5张单子，帮他找了找，在其中一张上面找到了“一号窗口”。

“挂号最讨厌，特别是人多的时候；自助机也不大懂，但现在热心的年轻人多，边上很多人也会教我们。”邵爷爷说，对腿脚不方便的人来说，最麻烦的是几号楼几号楼找起来太累，挂号在1号楼，看病在3号楼，抽血又要跑到1号楼来。

69岁的王奶奶4年前摔伤了腰，昨天来医院准备做推拿，再开点中药拿回去吃。她站在一楼一块楼层指示牌前看了看，不知道是去骨伤科还是去针灸科。她的号子也是在窗口挂的，“用不来自助机”。

“这家医院我是第一次来，做了推拿，想让医生再开点中药，他说要重新挂号的，你说麻烦不麻烦。”王奶奶还替朋友说了两个“麻烦”——报销的事情搞不太明白，我一个朋友跟我说，她去医院做针灸，医生说耳朵不好做针灸，是报销不来的，瘫痪的人做针灸才能报；还有一个就是，医生不会给男病人开逍遥丸（一种疏肝健脾、养血调经的药）吃的，说只给女的吃，为什么男的不能吃？“可能医生是对的，我也不懂。”

有数据报道，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%。“互联网+医疗”在普惠大众的同时，怎样才能兼顾老年群体，解决新冒出来的“看病难”问题？

昨天我们在现场，三个印象特别深——

一个是“平等”，互联网带来的便利，给大家平等的机会，但显然对老人来说，结果并不平等，仅仅是简单的自助机，就“绊倒”很多老人，更别提互联网抢号、移动支付等便利。而事实上，看着长长的一排银发队伍，发现老人才是最需要给予便利的人。

二是“学习能力”，要热情鼓励老年人接触新事物、尝试新东西。昨天我们在浙医二院肿瘤科，遇见了78岁的沈奶奶，在正在自助机上往市民卡里充了100元现金。“你看，卡这样插进去，要充值就点这里，钱从这里放进去。如果不要充值，就点这里，取消充值。”她笑着跟我讲解，她说了一句话我印象很深：“你看我都快80岁的人了，新东西好东西还是要试试。”

三是“爱心”，在浙二和市一医院，自助机前都有不少志愿者，这给老人解决了很多实际困难。