



聚焦网络时代老人新看病难第一难：自助机难倒大部分人

医院的自助机各不相同 它们都是从哪儿来的？为什么不相同？ 未来能统一吗？

快报专访省、市卫计委和医院主要负责人

记者 林建安 通讯员 詹雅 杨涛 于伟 鲁青

从11月底开始，快报“市民观察团”推出：“聚焦网络时代老人新看病难”系列报道，前天我们说的是第一难：自助机难倒大部分老人。我们跑了8家三甲医院，发现每家医院自助机都不相同，医院的自助挂号缴费机（以下简称自助机）在给年轻人带来方便的同时，频频被老年人吐槽“太难了”。（详见12月6日A02-03版）。

这些自助机都是怎么采购的？为什么款式五花八门各不相同？未来有没有可能款式统一？昨天，我们带着这些问题，采访了省、市卫计委和一些医院的具体负责人。

问题一：各家医院的自助机为什么不相同？

省卫计委：省卫计委系的医院，自助机都是医院自己负责的，这方面我们不清楚。（注：省卫计委系医院有省人民医院、省立同德医院、浙江医院、省肿瘤医院等）

市卫计委：市卫计委系的医院，自助机功能基本都已经统一了，比如，充值都支持现金、银行卡和支付宝。至于各家医院的自助机在外观上有一些不一样，是因为医院原有的一些自助机还能用，从新旧的角度考虑，就暂时保留了下来。（注：市卫计委系医院有市一医院、市二医院、市三医院、市中医院、市红会医院、市妇产科医院等11家医院）

问题二：医院的自助机都是从哪里来的？

市卫计委：2014年开始，我们就和市民卡公司在合作智慧医疗项目了，医院的自助机都是由市民卡公司统一购置给各家医院的，上半年统计共有294台。

省人民医院：医院的自助机是和银行合作的，医院方面提出功能需求，再和银行以及生产商进行讨论，定出最后的自助机方案。

省中山医院：医院的自助机是我们和银行合作的一个项目，另外还涉及硬件厂家、软件开发商，可以说是四方合作的一个项目。我们提出自助机需要什么样的功能，再定方案生产。自助机的机型，银行方面会给我们几个选择方案，我们再来确定。

浙医二院：我们的自助机是和银行合作的，银行根据我们提的需求再找厂商去生产。比如，自助机字体要大一些，方便老年人操作，挂号挂错了可以在自助机上修改等功能，都是我们提出的。

省中医院：自助机是医院跟银行合作的一个项目，相当于是银行在医院的一个储蓄窗口，医院的引导员和志愿者，也都是银行配备的。医院提需求，银行去跟生产商那边交涉生产。他们设计好机型，由我们来选。

问题三：各家医院的自助机有统一的可能吗？

省市卫计委系统、浙大系统、省中医药大学系统的部分医院：自助机很多是选择银行合作的，而且病人来源不太一样，要统一比较有难度。

市卫计委：我们系统下的各家医院，自助机都是和市民卡公司统一设计推出的。目前各家医院的自助机，功能是齐全的，还有些不一样，是因为有一些医院里的自助机还可以用，就暂时还没淘汰，这也涉及一个资产成本的问题。接下来，会尽量在外观上也做到全部统一，这也是一个更新换代的过程。

杭州市民卡公司：市卫计委系统医院的自助机，是杭州智慧医疗的一个公益性项目，由市民卡公司出钱购置的。而且并不是所有的医院一开始都是有自助挂号缴费机的。2014年，市民卡公司和市卫计委合作，采购第一批自助机在市红会医院等几个医院试点，这一批，机型是统一的。

医院的自助机差不多每年都会更新换代，厂家也会根据新的功能需求生产更符合现代要求的自助机。这样一批批更新，就会有一些医院的自助机不太一样。

让所有医院的自助机都使用统一机型的机器，也是我们一直在考虑的问题，这样一来，大家操作起来肯定是更方便了。但现在医院的机器比较多，如果要一下子全部换掉，成本也比较大。而且很多自助机都还是功能齐全、可以正常使用。

这件事情，我们也会和市卫计委做进一步的沟通，看看有没有什么更好的方法可以解决。

在我们采访中还发现，省人民医院一个医院内有不同款式的自助挂号缴费机，对此，**省人民医院解释：**目前还有一两台不太一样的自助机，那是第一代的，功能已经达不到现在的要求了，仅保留了一些挂号等基本功能。不过，这些自助机慢慢地都会被淘汰掉，医院的自助机会统一。

“我们省级医院的病人来源比较广，全省各地的都有，有自费的病人，也有医保的病人，为了让这些病人都能够比较顺利地完成任务，兼容性一定要好，还要支持不同类型的卡，所以要求上会比较高。相比市级的医院，我们医院的自助机在操作上可能会复杂一些，但结构上还是很清晰的，界面设计也很清楚。”

“为了方便老年人看病，我们保留了9个人工窗口，70岁以上的老年人都是排队优先看病的。”

“在日常交流中，我们发现很多老年人虽然不会用银行卡，但支付宝还是很会用的。月底，医院的自助机会更新支付宝扫码付的功能，只要用手机扫一扫，就可以完成支付了。”

昨天晚上8点，72岁的王大伯也打进快报85100000热线，讲了讲他对统一医院自助机的看法：“现在杭州的医院有这么多的自助机，一下子都换掉，用统一的机器，我觉得不太现实，也挺浪费的，这些都还是能用的嘛。老年朋友们还是请医院的志愿者们多教教吧。”

问题四：每家医院的自助机，只能取自家医院的号子，打印自家医院的化验单，有没有可能实现全市自助机联网，用任何一家医院的自助机，都可以打印、查看其它医院的检查信息？

市卫计委：在不同系统医院的自助机挂不同医院的号子和打印不同医院的单子，目前还不能实现，但市卫计委系统下的医院，2013年10月份以后，就实现医院资源互通了，各家医院都可以查看到病人在上一家医院看病的信息。

比如你在市一医院拍的片子，在市二医院，医生一插市民卡（就诊卡），就能实现影像共享，而且看到的是原图影像。

其实挂号的话，除了通过自助机，老年朋友还可以通过拨打12580和114，也是蛮方便的。

智慧医疗其实真的很方便！

市卫计委委托快报科普 老年人也很容易使用的功能
(以下涉及的医院如无特意说明，均为市卫计委系统下的医院)

1.社区医生能帮你挂号。社区医院医生的电脑上，

都有挂号平台，如果病情需要到大医院就诊，在社区里叫社区医生挂个号，就可以去医院看了。如果居民与社区医生签过签约服务，在社区首诊后再转诊到大医院的，还可享受医保优惠。现在杭州的每个社区都能实现，部分省级医院也可以通过这种方式挂号了。

2.开设老年人专窗。这是今年八九月份开出的，如果老年人不会用自助机，还可以去老年人专用窗口，70岁以上的老年人都是优先排队的。

3.“门诊分时段就诊”，看病更省时间。2012年下半年开始，医院推出了“门诊分时段就诊”项目，专家门诊和普通门诊都适用。医院会对医生看病的时间做一个评估，有的医生5分钟看一个病人，有的医生8分钟看一个病人，通过“门诊分时段”项目，病人可以把看病的时间预约到医生空闲的准确时间点上。

以前挂号时，时间只分上、下午时间段，现在更精确了，比方说可以预约到上午9点到9点半之间，使服务更精准化。

4.一张卡刷所有费用，做到“全院通”。以前，进入医保的费用，可以刷市民卡或者就诊卡，但自费部分需要到人工窗口去支付。现在，都可以在市民卡上支付了。这个项目是2012年10月份从红会医院开始试点的，现在，市民卡（就诊卡）里的钱，在医院的小卖铺、药店都能刷。

5.智慧医疗实现“全城通”。2013年1月底，从主城区的市级医院到社区卫生服务机构，再到乡镇卫生院，都已经实现了。

6.“院外通”。重复的检查会自动提醒，比如说，你在市一检查过这个项目，过几天去市二看病，医生又要开同样的检查单子，系统就会提示这项检查已经做过。不过，要不要再做这项检查，要医生根据病人的病情决定，这其实也是对病人的负责。

7.结算服务到病房。病人出院时，家属不需要去人工窗口排队付费，财务人员会带着刷卡机等下到病房来结算，医院会事先做一个预结算，病人可以付现金，也可以刷POS机，也可以刷市民卡。

2013年开始到现在，已经有118万病人享受过这项服务。

8.健康档案信息互通。病人一出院，医院平台就会把病人在医院里的信息推送给社区卫生服务信息系统，负责这位病人的社区医生第二天就能看到，这也便于社区医生更好地来做病人的康复管理。

9.双向转诊信息平台。社区医生碰到不能解决的病症，可以通过这个平台转诊到给上级医院的医生，病人不用自己再跑去大医院挂号。去年，市级医院分别跟周边区域的社区卫生服务中心结成医联体，市级医院的医生会每周到社区的分院坐诊、指导。

医院综合体越来越大，大到有多不方便？ 医疗服务往下沉，到底有没有沉到底？ 老人“新”看病难第二难征集观察员

多幢建筑、检查科室分散的医院综合体时代，有没有困扰到出行不便的爸妈？都在倡导医疗资源双下沉，基层社区能不能满足老人的基本就诊需求？

老人“新”看病难，即将推出第二期，把您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，参与看病难体验，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、联系方式以及您想参与的领域和对当下热点的建议。