

数字社会下 ,走进医院的老人会遇到什么？

不会用智能机 像不知所措的孩子

还好有热心的志愿者和人工服务帮忙 ,破解老年人 数字鸿沟 需更多 关照

阅读提示

74岁的廖奶奶一直住在乡下 ,没有智能机 ,也不会使用智能产品 ,每次去医院 ,她都会紧紧地跟着子女 ,像一个局促的小孩子。

□ 记者 谢佳俊 文/图

无健康码出行不便、网上就医挂不上号、消费支付障碍重重 这样的场景让很多老年人不知所措。针对日益凸显的 数字鸿沟 ,不少老人们感叹自己 过时了 ,已经追不上 数字化社会发展的脚步。昨天上午 ,记者来到丽水市中心医院 ,采访了一些老人、义工和志愿者 ,观察数字社会下老人看病会遇到的一些问题。

每次来医院都紧紧地跟着 ,像一个局促的孩子

点击这位置 ,再按一下这里 ,健康码就出来了 。昨天上午9点30分 ,记者来到丽水市中心医院 ,在门诊大楼门口 ,几位市民围在一位老人身边 ,为她打开健康码 ,然后一起进入门诊大楼。

记者注意到 ,来门诊看病的多为老人 ,有的在子女的陪同下 ,有的老两口互相搀扶着 ,也有的独自一人忙前忙后。

现在很多地方都要看健康码 ,我们老年人也得学着用啊。林大爷乐呵呵地掏出手机 ,打开了自己的健康码 ,他告诉记者 ,孩子平时上班很忙 ,有个小病小痛的都是自己来医院 ,现在变化真大啊 ,什么事情都能用手机办 ,但功能多了我也学不会 ,只能死记硬背 ,尽量学起来用。

只要老人的家人帮忙申请过健康码 ,不用随身携带 ,就能刷社保卡或身份证进门诊 ,从来没有申请过健康码的老人 ,我们会进行流调。医院门诊科工作人员告诉记者 ,老人看病就医 ,不会因为没健康码而受到限制。

但日新月异的世界 ,还是让许多老人慌乱。自助机旁 ,74岁的廖奶奶局促地站着 ,手里紧紧握着一沓票据 ,我在等我女儿 ,今天她带我来的 ,我自己哪里都去不了。廖奶奶的女儿李女士取完单子 ,赶紧上前搀住了她 ,医院这么大 ,科室能这么多 ,别说老人家 ,连我们都有些懵。李女士说。

廖奶奶一直住在乡下 ,没有智能机 ,也不会使用智能产品 ,每次去医院 ,都得由子女陪着。

去年我爸爸生病去世 ,原本想把她接到我身边一起生活 ,但没过几天她就吵着要回老家。李女士说 ,廖奶奶在城里住了一段时间 ,却还是适应不了 ,不能一个人独自出门 ,很多新技术她都不会用 ,我妈是个要强的人 ,平时脾气也挺倔的 ,但是每次来医院 ,都会紧紧地跟着我们 ,像一个局促的小孩子。

第一次来取不出票 ,现在依然要志愿者帮忙

71岁的沈大爷耐心地排着队 ,轮到他

了 ,他就把社保卡交给志愿者 ,你好 ,麻烦帮我取一下化验单。但机器只打出一份验血报告 ,还有两份单子需要等待。那还需要等多久啊。沈大爷盯着票据上的小字 ,一边嘟囔着 ,看到后面排队的病人 ,他往旁边让了让。

沈大爷平日里住在碧湖 ,昨天他和妻子坐第一班公交车到医院看病 ,早上六点半就出门了 ,坐了一个小时的车 ,就怕赶不上。沈大爷说 ,儿女在手机上帮他预约了8点15分的号 ,8点钟就能进大厅 ,时间一到就能看诊了。

科技进步了 ,对沈大爷来说 ,是一件值得肯定的事情 ,但同时他也有些忧愁。现在一张卡就能通用 ,还能提前预约 ,不用排队 ,和以前比当然是更方便了。但是这些机器我一个都不会用 ,每次都得找志愿者帮忙。说着 ,沈大爷有些心酸 ,第一次来看病的时候 ,票都取不出来 ,转了一圈后 ,才在志愿者的帮助下取了票。

我们年纪大了 ,很多东西不会了 ,只能嘴巴勤快点多问问。多亏了这些志愿者 ,不然我们真是寸步难行啊。沈大爷说。

但也有些老人 ,不甘落后于智能化的潮流。在医院里 ,记者遇到了75岁的张大爷 ,他陪着78岁的舅舅来看病。张大爷拎着一个水壶 ,拿着一个资料袋 ,病历、化验单收拾得整整齐齐 ,说起现在的自助服务 ,他赞叹不已。

现在真是方便 ,提前一天打电话就能挂号 ,早20分钟过来刷卡就能取号了。尤其是排队做B超 ,比以前省事不少 ,约好时间再过来 ,不用一直干等着。

张大爷说 ,他早就学会了自助取号 ,如今来医院 ,挂号、缴费、取药 各个环节已经轻车熟路 ,我年纪大了 ,很多新事物学起来没那么快 ,但还是要有勇气学习 ,实在遇到不会的 ,还能问志愿者啊 ,他们都很乐于帮忙的。

打不出电子病历 ,还好有志愿者和人工服务

陈大爷今年60岁 ,他个子不高 ,手中拎着一个黑袋子 ,在人群中显得有些慌乱。

你好 ,我要做皮试 ,请帮我打印一份电子病历。陈大爷把社保卡递给志愿者 ,却被告知没有病历。陈大爷一下子僵住了 ,怎么会呢 ?能不能再帮忙试一试 ?志愿者再次插入社保卡 ,却发现依然没有病历 ,陈大爷有些紧张 ,没有病历 ,就不能做皮试 ,这可怎么办 ?

几次打印病历失败后 ,志愿者马上想到了解决方案 ,并为陈大爷指了方向 ,您去一楼左手边的人工通道 ,刷社保卡就能打印电子病历。



但一楼门口有多处人工服务台 ,陈大爷还是有些懵 ,在工作人员的指引下 ,他才找到了打印病历的服务台。拿到病历后 ,陈大爷很快做了皮试 ,坐在等候区的他终于露出了笑容 ,还好有人工服务和热心的工作人员！

记者注意到 ,在医院里 ,每层楼都设有义工疏导点 ,大厅的自助机前 ,安排了三个志愿者。志愿者往往一人兼顾好几台机器 ,左右忙活着。遇到老人 ,我们都会更加耐心的 ,有时候看老人家在一旁不知所措 ,我们也会主动提供帮助。志愿者王女士告诉记者 ,不只是老人 ,很多来看病的市民都需要帮忙 ,志愿者每天要服务很多患者 ,所以吃饭、喝水、上卫生间都急急忙忙的 ,人都有老的时候嘛 ,现在科技这么发达 ,可不能丢下老人家 ,一定要让他们顺顺利利地看病。

记者了解到 ,市中心医院每天有二三十名志愿者活跃在门诊区为患者提供帮助。不少志愿者和义工是各个科室的医生和护士 ,他们能为患者提供更加准确、专业的引导。市中心医院门诊科工作人员告诉记者 ,在楼层、卡口和大厅自助机都有分诊护士、导医或是义工进行引导 ,一楼大厅设有 人工收费窗口 ,老年人若是习惯现金支付 ,可以在人工收费窗口进行缴费。

在医院走了一圈 ,记者看到 ,技术进步并不是冷冰冰的 ,其中也充满了温度。如今 ,数字化社会的脚步越来越快 ,但不论如何都不应该抛下老年人。一个不断进步的社会 ,既要给领跑的年轻群体更多机会 ,也要给落在后面的老弱病残人群以充分关照。

社会主义
核心
价值观

富强

民主

文明

和谐

自由

平等

公正

法治

爱国

敬业

诚信

友善

值班编委
总编辑
吴祥柱
副总编辑
王巷扉
蓝义荣
编委委员
范宁华
李 烜
一版编辑
孙 蕾