

7位老人北京门诊挂号记

本报记者 尹平平

自今年2月下旬以来，北京市二级以上医院因疫情防控等原因，实行非急诊全面预约挂号——患者可以通过拨打114等电话预约，也可以通过手机订阅医院服务号、下载医院官方App等渠道网络预约，每个渠道都有一定数量的号源。

对于多数患者来说，此举可免除窗口排队挂号的麻烦，降低人员聚集导致院内感染的风险。但对很多不会操作智能手机，尤其接打电话都有困难的老年人来说，医院挂号门槛的陡然提升，导致他们独自就医变得格外困难。

近日，记者深入北京大学人民医院、北京中医药大学附属广安门医院、西苑医院、宣武医院、北京协和医院等多家北京市二级以上医院，追访因预约挂号造成老年人看病难的问题。

以前搬个小马扎，蹲宿也能挂上号

“赶紧地，再晚两步，号儿就被人用手机抢光了！”10月10日早晨7点，李玉蓉紧锣密鼓，催促身后的老伴一起往北京大学人民医院门诊楼里冲。

门诊大厅里巨大的显示屏和随处可见的自助机，反复滚动着“我院全面取消现场挂号”的内容。楼内显眼处摆放或张贴的宣传板上，详细介绍有关网络预约挂号的流程。

此时，这家医院唯一一个现场挂号的窗口——面向70周岁以上老年人的窗口，已经排起了长队。老人们一个比一个来得早，仍有点儿神色紧张。

“不知道还有没有号了？”队伍中总能听到有人这么嘟囔，“打114电话预约，号源特别少，动不动就约到俩仨月之后，我等不及啊！”有老人分享自己的经验。

“我前两天来都没挂上号，今天再来碰碰运气。”今年78岁的李玉蓉对记者说，“现在都用手机网上挂号，我哪儿会啊！别说上班时没用过手机，刚退休那几年也没兴奋。除了接电话，手机上别的功能我也不会用。”

李玉蓉身材瘦小，眼圈又黑又深，说话时双手不由自主地在身上挠几下。“我这身上痒了好一阵了。最近痒得每天后半夜才睡着，四点钟又醒了。”她边说边摘下头顶印着北京大学校徽的红色棒球帽，指着灰白且稀疏的头发对记者说：“现在连头皮都痒得厉害。”说着，又使劲地抓了两下头皮。

李玉蓉先是抱怨两个儿子都指望不上，随即又跟记者叹气道：“他俩各自都有俩儿子，一早一晚都得接送孩子。工作忙得十一都没放假，还能指着他来给我挂号？”她还以为让儿子用手机帮忙挂号，得让他们带着手机到医院才行呢。

“这一辈子我什么事都自己干，老了老了连看个病都不行了！”她心有不甘地说。

排在李玉蓉后面的钟德铭老人，今年已经82岁了。他让儿子给自己预约挂号，由于不会用自助机，他只好排队取号。他说医院里有熟悉的医生，可自己一辈子最反感走后门。如果有办法，连儿子他也不愿意麻烦。

“以前哪怕凌晨4点多，我搬个小马扎过来，蹲一宿也能挂上号。现在非得靠别人了！”钟老爷子忍不住怀旧起来。

7点半，挂号窗口开了，排到李玉蓉时皮科没号了。“我不是非要挂专家号，晚几天的能挂上就行。”她跟窗口人员恳求道。但窗口只能挂今明两天的号，对方也帮不上忙。

按照预约挂号流程，医院自助机上可以挂4日之内的号，手机App上可以挂8日之内的号。记者



▲ 10月10日清晨7点多，北京大学人民医院门诊楼唯一的老年窗口，老年人在排队等待挂号。 本报记者 尹平平 摄

查询除当日和第二天外，这家医院皮科号源尚足。但自助机需要通过支付宝、微信扫码，或者插入银行卡付款，手机挂号则要绑定个人银行卡账号。

李玉蓉既没有支付宝和微信账号，也没有银行卡，眼看着还有号，可她却挂不上。

一位在自助机前排队的年轻姑娘，主动提出帮她扫码支付。李玉蓉惊喜之余，赶紧塞给姑娘十块钱。对方帮她把医保卡插进自助机，没想到输入手机号码却卡壳了——李玉蓉连自己的手机号码都不记得，忙问身边老伴，老伴也摇头。

“我使劲记了，还是没记住……”她从自己拎的布口袋里，掏出一个巴掌大的笔记本，连说：“对不起，我有点儿慢，等等我啊。”她边翻边不住嘴地向这位姑娘还有排在后面的人道歉，甚至下意识地扭头哈腰起来。

她的笔记本里记得乱七八糟，还夹了一些零碎的纸片和名片。她一边翻纸片一边稀里哗啦地往地下掉，李玉蓉也顾不上捡，嘴里还在嘟囔：“就记在这上面了，马上就找到。”终于，她指着一串号码对姑娘说，这就是自己的手机号。对方输入以后，总算帮她挂上号了。

“谢谢！还是闺女好啊，我要是生个闺女就好了！”她不停地感慨道。

啥是微信支付宝？

刘莲蕙不仅比李玉蓉岁数大，也比李玉蓉还固执。

10月12日，北京的天气分明是响晴薄日，刘莲蕙却拎着一把长柄雨伞，出现在广安门医院的门诊楼里。

她穿着灰色的羊绒衫，外面套着蓝印花布的褂子，落落大方，只是走路有点瘸。“我今年本命年，要不是年初摔了一跤还做了手术，走路可利落了！”84岁的刘莲蕙告诉记者，她不愿意拄拐，担心让人看出老态，拿着长柄雨伞可以维持些体面。

她十一假期前就打听到，给自己做手术的王医生，节后9日、10日、12日出专家门诊。她按时连来两天却没挂上号。广安门医院是中医医院，老年患者格外多，尽管医院预留了两个老年窗口，但只能挂当天的号，专家更是一号难求了。

12日一大早，刘莲蕙老人还是没挂上号。她想再碰碰运气，一直等到下午依然无果。记者在自助机上查询发现，后面几天还有王医生的专家号，但窗口不能预约挂号。

听完老人诉求后，自助机旁的导医耐心解释说：“这些自助机只能扫码支付，连银行卡都不能刷，您微信或支付宝里有钱吗？”没想到，刘莲蕙竟反问道：“啥是微信支付宝？”

她还掏出自己磕得掉皮的老年机，一边摁下114按键，一边向导医展示：“114里面半天也没说挂号的事，一会儿让摁‘1’，一会儿让摁‘2’，搞不清什么名堂。”

在医院门口保安的指引下，她拄着雨伞问了七八个人，终于找到门诊办公室，进去诉说一番，对方说：“不要您找医生加号吧？”

“我不愿意给人家添麻烦！听说王大夫今天做手术，很晚才结束，我也等不起了。”老人还向记者透露，她不放心把医保卡和现金给志愿者或年轻人帮忙，“那机器上写得明明白白的，不要把医保卡给任何陌生人”。

一位在首都医科大学宣武医院门诊楼服务的

志愿者说，每天帮患者解决最主要的问题，就是预约挂号。“但对那些没有手机，连银行卡也没有的老人，想帮也帮不上忙。”她还向记者反映，此前志愿者中也有一些退休的老年人。由于他们也不太会操作手机，很多志愿服务都帮不上忙，只能简单地为患者指路。

回家慢慢研究这个二维码

广安门医院门诊的5号和7号窗口，是专为60岁以上老人服务的。在这两个窗口中间的显示屏上，一直有播放如何通过微信订阅医院服务号预约挂号的视频，流程演示得很详细。

记者根据演示步骤操作，对比发现手机导航源比自助机号源更充足，但窗口排队的老年人，几乎没有一个人关注这个视频，大家都不无焦虑地盯着队伍的行进方向。

“你们年轻人觉得简单，对我们来说可没那么简单。我也一步一步学过，结果记住这个忘了那个。后来干脆别费事了，还是排队吧。”一位排队的69岁老人对记者说。

10月12日，记者看到一位戴着眼镜文质彬彬的老人，来到北京中医医院咨询台打听如何预约挂号。咨询人员指着印有“京医通”二维码的立牌，请老人用手机扫码挂号。这位老人是帕金森患者，好不容易才点到“扫一扫”，手机却没有任何反应。

咨询人员接过老人手机才明白，虽是智能触屏手机，可没有开通网络数据服务。老人自言自语地说：“不要我把这个二维码拍下来，回家慢慢研究吧。”

老人颤抖着拍过“京医通”二维码，重新点进手机相册，却找不到这张照片了。“我刚拍的二维码去哪了？”他动作很慢地挨个点开手机相册里的每一个文件夹。记者看到几乎每个文件夹里，都有几张他拍过的各种二维码。他分不清哪个是刚拍的。似乎也不想再问下去了，只是摇摇头走出医院。

相比之下，康兰芬在西苑医院接受的导医服务则体贴得多。“姑娘，您能教我网上预约挂号吗？我每次看病都要跑两回，一回挂号，一回看病，太麻烦了。”她向导医女孩求助。

“奶奶，网络预约挂号得用手机绑定个人账号，对您来说确实有点难。以后您就打我们医院的预约挂号电话，然后带证件来窗口取号就行。”导医女孩热心地回答。

康兰芬支吾一声走了。记者追上去，只见她叹了口气，抬手把银白的头发往耳后一别，露出自己的助听器：“你看我这耳朵，打电话听不见啊。”

原来，大于80分贝的听力损失，即使戴助听器也很难听清电话内容，需要配备专用设备，经过特定训练才能实现。西苑医院为患者预留的这条预约挂号的捷径，78岁的康兰芬还是走不通。

我的手机只会用它打电话

10月10日下午，独自到北京中医医院挂号看病的刘广茂，得知要用手机预约或者自助机挂号时，只说了句：“我不会。”然后扭头就走，乘坐电梯上了四楼。

他径直走到内科，看见有患者从诊室出来，赶紧进去请医生加号。接下来，他也不去扫码分诊等待叫号，仍旧乘患者就诊间隙，加塞儿挤进去请医生看病。

今年83岁的刘广茂，双腿都做过手术。虽然腿脚看着利落，但每走一段时间路，就得停下来歇一会儿。

“多亏医生给了号，不然今天又要白跑。之前去安贞医院看病，白跑了好几趟，人家现场不挂号了，医生也没有权限加号。”刘广茂是坐公交车来的，单程就要1个多小时。

虽然和儿子住在一起，可儿子却帮不上刘广茂的忙。因婚姻破裂，儿子患上了严重的精神疾病，刘广茂不仅自己要挂号看病，还要给儿子挂号看病。他患有白内障，看不太清手机屏幕，除了接打电话外，其他手机操作都不会。

10月19日中午，在北京协和医院门诊楼前的长椅上，王淑娟忍不住连声叹气——没有预约，自己连医院的门都进不去。

北京协和医院门诊患者就诊须知显示，除了北京健康宝和国务院行程码以外，还需出示当日就医的预约凭证。各处显要位置，都张贴着“无预约患者不能进入院区”的告示。

今年70岁的王淑娟，近来感觉肠胃不适，想到医院来看看。她和老伴都不会用手机挂号，在门诊楼前简易棚屋的咨询台想问问，排了半个小时队，也没排到自己。结果胃又疼起来，只好先坐在长椅上休息一下。

王淑娟说，女儿很关心自己，可她不想给女儿添麻烦。她的独生女儿被单位外派到美国常驻，因为疫情回不去了。女儿在国外工作，我还有两个外孙女，小的1岁、大的3岁，本来应该过去帮忙的……”王淑娟说到这里眼圈红了，“网上每天下午4点放号，女儿那里就是凌晨1点。我真是不忍心让她帮忙……”

(文中受访老人均为化名) 编辑刘荒

帮老年人迈过数字鸿沟：家庭“数字反哺”更有效

本报记者 完颜文豪

据全国老龄工作委员会办公室《国家应对人口老龄化战略研究报告》预测，2036年我国老年人口将增至4.23亿，老龄化水平达到29.1%；2053年老年人口将增至4.87亿的峰值，老龄化水平升至34.8%。

这份《报告》认为，我国将成为世界上人口老龄化形势最为严峻的国家，仅用41年就走完西方发达国家上百年才走完的人口老龄化历程。

在一些学者看来，人口结构越来越“老”、数字化形态越来越“新”的矛盾，已成为全球数字化社会进程中的共性问题。一些提前步入老龄社会的国家，应对老年数字鸿沟问题的理念和做法，值得结合我国的发展实际借鉴与运用。

形成混龄的终身学习型社会

早在20世纪90年代，较早进入互联网时代的美国，首次提出数字鸿沟概念。美国政府为此发布《填平数字鸿沟》报告，通过《通信法案》，要求电信企业为老年群体提供普遍平等的电信服务。

普伦斯基等美国学者将社会人口，划分为“数字原生代”“数字移民”和“数字难民”。20世纪60年代以前出生的老年人，被归类为典型的“数字难民”。

由于他们不愿或不擅长使用网络，不断被边缘化，甚至被排斥在数字生活之外，形成老年数字鸿沟等社会问题。也有学者提出老年“数字贫困”的概念。

西南交通大学国际老龄科学研究院副院长杨一帆教授介绍，数字鸿沟是老龄化社会的一个普遍现象，相比过去一般性的知识差异或受教育程

度带来的鸿沟，似乎更加难以弥合。

“从发达国家的经验来看，它们大多把积极老龄化作为政策导向，在顶层设计上关注老年数字鸿沟问题。”杨一帆说。

所谓“积极老龄化”概念，已被世界卫生组织定义为旨在“提升老年人生命质量，充分利用各种机会追求健康、参与、保障的过程”。而在数字化时代，充分利用互联网技术提供的便利，无疑是老年人参与社会生活的重要途径之一。

欧美等老龄化国家更看重老年人自身的学习和成长，提倡全社会树立终身学习的意识。“这些年，社会上流行过一种‘嘲老’情绪，总以为老年人就是落后、顽固不化的代名词。”深圳大学教授周裕琼认为，全社会都有一个如何正确看待老年人的问题。

这位多年从事老年数字鸿沟课题研究的学者发现，不少老年人既渴望融入数字社会，也能通过学习掌握互联网和智能手机技能。

在弥合老年数字鸿沟方式上，她更多聚焦于家庭“数字反哺”——家庭内的信息共享和代际互动，成为缩小数字鸿沟的重要渠道，更促进了互相之间的认知与情感。这也是发达国家弥合数字鸿沟的一个重要理念。

在杨一帆看来，老年人的数字化参与热情较高，但缺乏必要的数字参与能力和知识素养，未来要建立养教结合的学习型康养城市，充分利用高校和社区的智力资源，形成混龄的终身学习型社会。

创造数字时代的“年龄友好”氛围

面对老年数字鸿沟问题，一些发达国家做了积极的探索，涵盖顶层设计、法律、社会组织和社

区等内容。

据杨一帆教授介绍，在这些国家的经验中，政府部门有更多数字公平和包容的意识，把“年龄友好”理念融入政策中，设计更多数字化之外的解决方案。

欧盟曾制定《面向21世纪的电子技能：促进竞争力、成长与就业》，建立统一的欧盟数字化技能策略，重点关注老年人等群体的数字扫盲，提出终身学习等方案。同时，全面推动电子无障碍立法，保障老年人等数字弱势群体的利益，如瑞士的《政府及公共事业网络无障碍法规》、西班牙的《计算机无障碍法规》、荷兰的《网络无障碍法规》等。

重庆大学新闻学院副教授李成波的研究表明，依靠成熟的社会组织体系，可以提升老年人的互联网使用能力。比如，美国老年人技术服务中心，将技术用作改善老年人生活的工具，开设免费的计算机和数字扫盲课程，帮助老年人使用技术进行社交；美国非营利组织老年人网络中心，专门为50岁及以上人群提供互联网教育，推行“老年人培训老年人”模式，发挥同龄互助教育的作用。

在新加坡做学术交流期间，西北政法大学讲师闫玉荣，专题研究了该国提升老年媒介素养的经验。2007年，新加坡半官方机构人民协会成立乐龄理事会，通过公共教育、社区和同伴互助，促进新加坡积极老龄化的开展，帮助他们掌握各种媒体技能。

2017年，新加坡信息通信媒体发展局推出IM银网站，提供视频指南帮助老年人使用数字技术。他们还发起数字诊所计划，将来自社会各界的志愿者聚集在一起，共同帮助老年人融入数字化生活。

欧盟在弥合老年数字鸿沟方面，更注重发挥学校的教育作用，联合德国、西班牙等国的老年大

学，成立老年数字学院，免费开设课程，为老年人提供数字技能学习机会。

此外，欧盟还制定了老年快乐计划，鼓励社会部门和企业通过产品和服务创新，满足老年群体数字化需求。

除了这些积极探索，一些国家基于对互联网技术创新的保守观念、数字产品可能侵犯隐私等个人权利的顾虑，以及多元价值观的社会包容心态等多重因素，一定程度上弱化了老年人数字鸿沟问题。

在周裕琼看来，对待互联网创新相对保守的国家，社会观念里并不认为数字融入一定就是好事，不用数字产品的老年人也不会产生自卑感，这种文化影响到政策制定和公共服务层面，自然要为这部分老年人留出数字化之外的备选“窗口”。

家庭“数字反哺”是现实解决路径

老年数字鸿沟不光是老年人的问题，更是全社会亟待解决的问题。在杨一帆看来，国家在做好顶层设计后，还要通过法律和政策制定明确下来，不得以任何形式，对老年人有数字技术上的歧视。

“要坚持数字化和非数字化两条腿走路，不宜提倡所有老年人都要融入数字社会，给不能或不能上网的老年人提供替代方案，让数字化服务成为可选项，允许‘数字断连’的老年人获得同样高质量的公共服务。”周裕琼认为。

此外，一些科技企业在产品研发时，对老年用户群体关照不够，并未真正认识到老龄社会潜在的巨大市场需求，老年数字鸿沟将成为新的消费痛点。

“这也是企业应该承担的社会责任，一些小公司暂时可能做不到，但对大平台和企业应该有这样的要求。”杨一帆说。

周裕琼在研究中认为，结合国外经验来看，我国倡导家庭“数字反哺”，是