

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、北京中医医院、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,走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,李玉蓉紧倒碎步,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,刚退休那几年也没时兴呢。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中奥标志的红色棒球帽,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,还能指着他们来给我挂号?”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,没想到输入手机号时却卡壳了——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……”她从小自己拎的布口袋里,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,甚至下意识地点头哈腰起来。

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一掉,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,总算帮她挂上了号。

“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。

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总报告》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,也能够通过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

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,一直等到下午依然未果。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?”

她还掏出自己磕破掉皮的老年机,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:“要不您找医生加号吧?”

“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,我也不起了。”老人还向记者透露,她不敢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,对比发现手机号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:“要不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儿了?”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户,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。”导医女孩热心地说。

康兰芬支吾了一声走了。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。

他径直走到心内科,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。

“多亏医生给加了号,不然今天又要白跑。之前去广安医院看病,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个多钟头。

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,想到医院去看看。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,因为疫情回不了国。“女儿在国外工作,我还有两个外孙,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

“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”,是弥合老年数字鸿沟比较现实又理想的解决方式。年轻人教会老年人使用设备和互联网,并使他们得心应手“不掉队”,往往通过家庭“数字反哺”更有效。

“不是说老年人上网时间越长越好,而要看使用网络的广度、深度和程度。很多社区在尝试教老年人上网,我也带着学生到社区实践,但发现社区或老年大学,很难一两次就教会老年人,‘数字反哺’应该是长期的、潜移默化的,还是落实到家庭中更有效。”周裕琼解释说。

在她看来,发达国家是一种社区型的国家,有成熟的社会组织体系,已经完成社会转型。中国的数字化进程中,社区和公益建设还在转型,来自社会的力量还相对薄弱。

周裕琼建议,家庭“数字反哺”可以纳入中小学的媒介素养教育,让学生和学校在弥合老年数字鸿沟中发挥作用,带动全家人融入数字化时代,逐渐形成一种新的社会观念。

然而,随着四世同堂家庭结构的变化,老年人居住安排日益独居化、空巢化,寄希望于家庭的力量,难免较为分散和随机。

“鉴于有些老年人碍于长辈的威信和面子,影响家庭‘数字反哺’,可以借鉴美国成熟的社区志愿服务机制,鼓励大学生志愿者走进社区,教老年人使用数字产品。”李成波建议,社区老年人的互帮互助,不仅能有克服他们的恐惧心理,还能弥补社区组织力量不足的短板,使“数字反哺”更加社区化、多样化、个性化。

编辑刘荒