

七类高频事项 看全国各地如何探索

无健康码出行不便,网上挂号、网上就医、网上购物“障碍”重重……快速发展的信息技术,让更多人享受便利的同时,却在老年人面前划出一道无形“鸿沟”。

国务院办公厅《关于切实解决老年人运用智能技术困难的实施方案》24日公布,针对老年人运用智能技术遇到的种种“痛点”“难点”,提出解决方案。

《方案》中提到的7类高频事项和服务场景,是否能解决?如何解决?看看全国各地怎么做。



中老年晕友 “久病成医” 诊断结果相去甚远

秋冬交替,天气渐冷,头昏脑涨的患者逐渐多了起来。头晕,不仅会影响工作状态,严重时甚至连起床、走路等日常活动都困难。部分中老年晕友则“久病成医”,更习惯于根据自身的就诊经验去判断病情。在浙江省人民医院神经内科眩晕门诊,经常有头晕患者进入诊室就信心满满地说出自我“诊断”,结果却与真正的疾病相去甚远,甚至南辕北辙。

为让患者判断头晕的可能病因,并有助于及时就诊,近期浙江省人民医院神经内科推出了一种基于微信平台的头晕快速判断问卷,“晕友们”在候诊期间可使用手机扫码进入问卷界面,回答问卷中自己对头晕病因的判断和相关问题,完成上述内容后就能收到专业的头晕诊断。

眩晕门诊的主治医师施天明解释说,临床上80%的头晕病因可以通过结构化的病史信息推测出初步诊断方向,诊断问卷可以像专科医生一样进行病情分析和做出初步诊断,其准确度可高于一般的普通非专科医生。

不到1个月,已有百余名晕友参与了这项调查,最终结果显示晕友“自我”诊断与专业医生诊断吻合率不足三成。参与调查的晕友自我评估最常见的头晕病因排名前三位分别是“颈椎病”“脑供血不足”和“小中风”,而问卷后台系统根据晕友提供的病情信息综合分析推送的前三位诊断却是“良性阵发性位置性眩晕”“前庭性偏头痛”和“持续性姿势知觉性头晕”!对于这样的结果,晕友们感慨不已,直叹上了一堂深刻的科普教育课。

施天明表示,“晕”虽然是常见症状,但其病因诊断的专业性要求高,缺乏专业知识盲目“自助式”诊断常常有害无益,耽误治疗。

医生提醒如有以下几种情况需及时就诊:

- 1)伴有新发或严重头痛;
- 2)伴有高热(超过38℃);
- 3)伴有视物重影或视物模糊不清;
- 4)伴有口齿不清或突发耳聋;
- 5)伴有一侧手臂或者腿部无力,或者一侧口角歪斜;
- 6)伴有无法独立行走;
- 7)伴有短暂性意识丧失;
- 8)伴有面部或肢体麻木;
- 9)伴有严重胸痛或背痛;
- 10)伴有无法终止的剧烈呕吐;

11)年龄超过60岁,曾发生过中风或有高血压、糖尿病、吸烟、酗酒等危险因素。

即使没有上述情况,如果头晕频繁发作,严重影响日常活动,也应及时就诊,明确病因和制订预防发作的治疗方案。

(据钱江晚报)

网络挂号不简单,就医怎么办?

【听老人说】网络预约挂号、自助缴费、自助打印检验报告……给人们带来极大方便的智能化就医服务,却成了不少老年人求医看病的难题。

【方案】医疗机构、相关企业要完善电话、网络、现场等多种预约挂

号方式。应提供一定比例的现场号源,保留挂号、缴费、打印检验报告等人工服务窗口,配备导医、志愿者、社会工作者等人员,为老年人提供就医指导服务。

【探索实践】在湖南省长沙市第一医院,导诊护士和志愿者协助老人

使用身份证在自助机上挂号、缴费。医院专设优先窗口,为65岁以上老年人等人群服务。

“导诊手把手教,操作几次我就学会了。智能化对老年人来说,也可以带来便利。”长沙市开福区66岁的范忠东老人说。

不会用“健康码”,常态化疫情防控下常受阻?

【听老人说】疫情以来,扫码通行成为必须。但对于不会使用智能手机、无法扫码的老年人而言,“健康码”却成了日常生活的“拦路虎”。

【方案】各地不得将“健康码”作为人员通行的唯一凭证,对老年人等

群体可采取凭有效身份证件登记、持纸质证明通行、出示“通信行程卡”作为辅助行程证明等替代措施。在充分保障个人信息安全前提下,推进“健康码”与身份证、社保卡、老年卡、市民卡等互相关联,逐步实现“刷卡”

或“刷脸”通行。

【探索实践】在江苏省中西医结合医院,扫描苏康码通道的电子闸机旁设置了“请刷身份证”区域。家人帮助提前申领好苏康码后,老人只需刷身份证即可进入医院。

叫车软件太复杂,出行不畅?

【听老人说】约车软件太复杂不会操作,移动支付、“扫码”乘车搞不定……当年轻人享受智能化带来的便捷出行时,不少老年人却在感叹出行难。

【方案】引导网约车平台公司优化约车软件,增设“一键叫车”功能,鼓励提供电召服务,对老年人订单优

先派车。铁路、公路、水运、民航客运等公共交通要保留使用现金、纸质票据、凭证、证件等乘车的方式。

【探索实践】在上海市普陀区一处出租车候客站点,陈德明老人正在使用线下“一键叫车”功能。他告诉记者,按动按钮后,需求会发给附近的出

租车司机,应答率总体比网约车要高。

上海市出租车统一平台“申程出行”副总经理许轶群介绍,高峰时老人叫车订单量一天达三四千单。线上APP还针对老年人反馈不断优化,比如设置大字体的老人叫车模式、推出家人代叫车功能等。

网上支付不放心,现金不收怎么办?

【听老人说】移动支付、网上缴费不放心,现金支付很多商家不愿收,银行网点智能终端操作复杂……年轻人使用流畅的移动支付,却让不少老人心里不踏实。

【方案】保留传统金融服务方

式。零售、餐饮、商场、公园等老年人高频消费场所,水电气费等基本公共服务费用、行政事业性费用缴纳,应支持现金和银行卡支付。加大对拒收现金、拒绝银行卡支付等歧视行为的整改整治

力度。

【探索实践】在智能化转型背景下,银行传统柜台逐步减少。北京多家银行均增加了大堂工作人员配置,对需要帮助的老年人专门引导、全程陪同。

文体场所不适老,娱乐锻炼只有广场舞?

【听老人说】不少文体场所门票要网上预约,只能让孩子帮忙搞定,新开发的智能服务也不大会用。

【方案】需要提前预约的公园、体育健身场馆、旅游景区、文化馆、图

书馆、博物馆、美术馆等场所,应保留人工窗口和电话专线,为老年人保留一定数量的线下免预约进入或购票名额。针对广场舞、群众歌咏等普遍文化需求,开发设计适老智能应用。

政务办理很方便,不会线上办理怎么办?

【听老人说】“互联网+政务服务”让老年人办事少跑腿,但很多时候得靠孩子帮忙才会办。

【方案】各级政务服务平台应具备授权代理、亲友代办等功能,方便

不使用或不会操作智能手机的老年人网上办事。医疗、社保、民政、金融、电信、邮政、信访、出入境、生活缴费等高频服务事项,应保留线下办理渠道。

智能终端不好用、不会用,这个槛怎么迈?

【听老人说】智能终端的使用给生活带来很多便利,但不少老年人却不会用或用不好。开发便于老年人使用的智能产品,帮助学会使用,是他们的心声。

【方案】推动手机等智能终端产品适老化改造,使其具备大屏幕、大字

体、大音量、大电池容量、操作简单等更多方便老年人使用的特点。针对老年人在日常生活中的应用困难,组织行业培训机构和专家开展专题培训。

【探索实践】长沙市开福区70岁的陈春芳老人上周参加了社区组织的老年人使用智能手机培训。“年

轻人给我们上课,他们很耐心,我们也很认真。”

科技创新日新月异,真正解决老年人面对的技术“鸿沟”,需要用老年人的眼睛去关注他们的需求。归根结底,这需要全社会共同努力。

(据新华每日电讯)