

2017 年湖北事业单位联考

《综合应用能力（A 类）》

注意事项：

1. 本科目满分 150 分，时限 120 分钟。
2. 请在本科目答题卡的指定位置按要求填写（涂）姓名和准考证号。
3. 请用黑色墨水笔在答题卡的指定区域内作答，超出作答区域的，作答无效，在题本上作答无效。
4. 所有题目一律使用现代汉语作答，未按要求作答的，不得分。
5. 监考人员宣布考试结束时，考生应立即停止答题，将题本、答题卡和草稿纸都翻过来留在桌上，待监考人员确认数量无误、允许离开后，方可离开。

【背景材料】

材料一：

B 市医疗水平整体较高，外地就诊人员加多，因为外地医保卡在 B 市不能使用，所以他们在 B 市各大医院就医时，都需要先办理一张该院的就诊卡，持卡就医，一般每张卡押金十元，有时一个外地患者需要转诊于 B 市各大医院，就要随身携带好几张就诊卡，经常弄丢或者混淆，就诊前需要重新补办，费时费力费成本。针对这一问题，B 市卫生计生委、B 市医院管理局推出了“医通卡”。

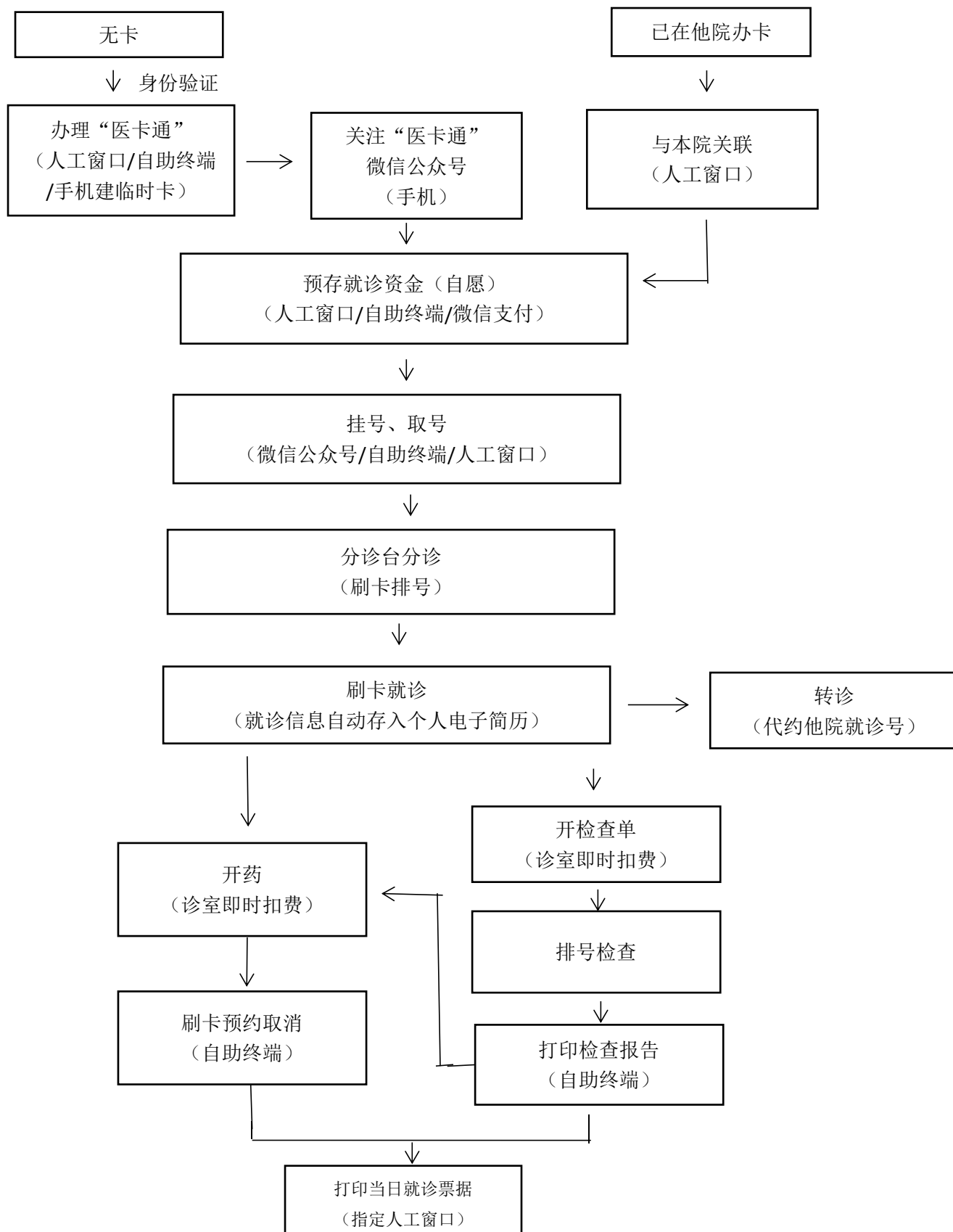
“医通卡”是具有电子钱包功能的实名制 IC 就诊卡，适用于 B 市非医保患者、外地来 B 市就诊患者等人群。“医通卡”可在 B 市联网医院通用。

B 市人民医院是一家远近闻名的三甲医院，外地慕名前来就医的患者众多，高达日门诊量的 78.6%。门诊大厅常年人满为患，挂号、缴费、取药等各种队伍如条条长龙，导致门诊大厅通道拥挤、喧哗吵闹、空气质量差，还时常发生偷窃事件。据医院有关人士介绍，外地患者来本院就医，拖着大包小包先去排队挂号，挂完号再去排队就诊，等医生开完检查单，又得穿梭到门诊大厅排队缴费，等做完检查，把结果给医生看了，医生开药之后，还得拿着药方去排队缴费，再去取药窗口排队拿药。正常一套程序下来，光来回在窗口排队就得耗去一两个小时，更别说有时还因为急匆匆排错了队。此外，医院门口还长期驻守着一批“黄牛”，见人就问要不要专家号，导致医院门口秩序混乱。

为了解决挂号难，反复排队等问题，同时防止号贩子倒号，为患者提供更方便，快捷、有序的就诊服务，B 市人民医院从今年 3 月份起，试行“非急诊全面预约制度”，预计到今年年底全面实施，非急诊全面预约试行以来，为了方便患者预约挂号，除了以前的人工窗口、114 平台、网站平台和自助挂号机四种挂号渠道以外，B 市人民医院又推出了微信挂号方式。B 市人民医院是“医通卡”的联网医院之一，患者可通过微信关注“医通卡”公众号，关联绑定自己的“医通卡”或社保卡，点击进入 B 市人民医院界面，预约 7 天之内的号源。医院有关人士表示，以后会逐渐将号源向微信平台倾斜，逐步减少人工挂号窗口，取消现场放号。

下列是 B 市人民医院门诊大厅张贴的“医通卡”办理及就诊流程图：

“医卡通”办理及就诊流程



*提示：退卡、退费可在 B 市任意一家“医通卡”联网医院办理

材料二：

B 市人民医院开通微信预约挂号一个多月，就已经“吸粉”数万人。目前，与 B 市人民医院关联的“医通卡”总数已达 29043 张，挂号支付达到了 37928 笔。针对一些老年人习惯到医院窗口排队挂号，且不会使用手机、网络等问题，B 市人民医院还在门诊大厅增设自助挂号机等设备，并招募“守护天使”志愿者，帮助患者适应新的就诊方式。

数据显示，因为用微信和自助挂号机的挂号量明显增加，使得之前月 70%的窗口挂号比例降至 17%，同时通过“医通卡”内预存现金，减少了患者缴费排队次数，也使得收费挂号窗口排队人数明显减少，管理成本降低。

挂号方式的改变给医院的管理带来诸多挑战，首当其冲的就是门诊大厅的咨询服务台，每天都围得里三层外三层，问询声、抱怨声此起彼伏，一天下午两点半左右，就发生了这样一幕：

患者家属（好不容易挤进咨询台的里层）：诶，诶，我这卡怎么使用不了？下午口腔科的号到底还有没有啊？

导医小张（看了一眼他手中的卡）：您这是以前的就诊卡，已经停用了。您没有 B 市医保卡吧？那请您使用“医通卡”，您可以直接在窗口新建“医通卡”，也可以先关注微信号，建一张虚拟的临时卡挂上号，再去窗口取号时换领正式卡。

患者家属：这么麻烦？听不懂！那你先帮我看看还有没有号呀，没号我还建什么卡？

导医小张：号源信息我们这里不掌握，请您通过自助机或公众号查询，也可以到挂号窗口询问。

患者家属：现在就没几个挂号窗口了，还都是大长队！自助机也用不了我这张卡啊！

导医小张：对，是用不了您这张卡，所以您得先办新卡。手机微信或者窗口都行。

患者家属：窗口人太多了，微信号怎么关注？

导医小张：扫码。

患者家属：扫什么码？在哪里扫啊？你帮我扫一下吧！

导医小张（被好几个人同时询问，有些不耐烦）：扫“医通卡”的二维码呀，门诊大厅的告知牌上不都有么？建卡窗口的玻璃上也贴着呢。

患者家属：你这人说话能不能痛快点，挤牙膏呢这是，不挨棍子不放屁是吧？

导医小张（脸红中）：你这人怎么说话呢？外地人就是没素质，是来看病还是来吵架呢？都像你这样，什么都不动脑子，说了也听不明白，这么多人在咨询呢，我都有时间一个个说那么详细？

患者家属（震怒中）：外地人怎么了？看病怎么了？外地人不是中国人么？从一开始你一看我没有 B 市医保卡就给找不痛快，你全家老小就没有人生病么？我来医院看病是花钱的，花了钱你们就得给我服务，你不是干这个的么，不想说话就别杵在这儿碍事儿呀。

导医小张：你还有没有一点口德了，有你们这么咒人的么？凭什么给你服务，你花的钱又不是给我的。真是有毛病，怪不得来看病，就你这德行，吃了药也好不了。

患者家属（暴怒中，冲过去给了小张一个重重的耳光）：你算个什么玩意？一看门狗，还敢瞧不起人！

导医小张捂脸大哭。

咨询服务台其他工作人员和围观的病人及家属们七嘴八舌地劝说着，现场秩序更加混乱了……

材料三：

医务科是B市人民医院的重要职能部门，在院长、主管副院长领导下，具体组织实施全院的医疗工作；对全院医疗业务、医疗质量、医疗技术实施科学的组织管理、检查、督促医院的方针、政策及各项规章制度的落实和实施，并将实施情况及时反馈院方，以保证全院医疗工作的正常运行。

B市人民医院医务科现有工作人员四人，科长张华、科员老李、大刘和新入职的小吴，具体工作职责摘录如下：

一、在院长及主管副院长的领导下，组织实施全院医疗及医疗有关的其他工作。

二、制定各项规章制度，拟定年度医疗工作计划并组织落实与实施检查，定期完成总结评价。

三、协调院内、外日常医疗工作。

四、承担院内外矛盾的调节，医疗纠纷的调查与协调，讨论与鉴定、赔偿协议签订以及法院庭审等工作。

五、定期召开全院医疗科室各层次管理人员会议，了解全院医疗动态，即时协调科室间工作关系，调整工作重点，保证日常医疗工作有序进行。

六、负责院外志愿者队伍的招募、管理和考核。

七、领导交办的其他工作。

非急诊全面预约制度实施一个月以后，B市人民医院医务科在医院门口对患者及其家属进行了随机抽访，以下是几位受访者的意见摘录：

受访者甲：支持采取预约挂号，门诊大厅人多了，空气流通不畅，没病的都整出病来，还交叉感染。

受访者乙：我觉得挺好的，再也不用通宵达旦熬夜排队了，也不用找“黄牛”买号了，节省了挂号时间和成本，提高了就诊效率。

受访者丙：我觉得没啥用啊，就是另一种形式的“排队”嘛，尽管不用在窗口排队挂号了，但医疗资源并没有增多，医生也还是那几个医生。好不容易在挂号窗口剩下的一两个小时，会不会仍然要耗费在医生的诊室门口？而且我想预约的医生总是显示“约满”，其实还是换汤不换药。

受访者丁：我觉得微信挂号诊室对部分年轻人有利吧，对我们这些老年人而言反而使事情变得更加复杂。我就不用微信，也没有开通微信支付，没有网银、支付宝，太麻烦了，根本不会弄啊。再说我对于需要网上支付的东西并不放心，身份信息和就诊信息都上网了，隐私问题能保障么？

受访者戊：微信虽然用着挺方便的，但我觉得可能会增加不公平因素，从本质上说，微信挂号平台与买票软件基本类似，重点在一个“抢”字，但就医排队讲究先来后到，对于不会用、不喜欢用的人群，不仅不会抢，甚至还因为网上争抢丢掉线下可以挂号的机会，这是很不公平的，要保护弱势群体利益。

受访者己：我觉得这对于传染病患者而言是一个福音，传染病往往是比较隐私的疾病，患者现场挂号时往往会感到尴尬，微信挂号能更好地保护他们的隐私。

受访者庚：以前最烦带孩子看病，排队挂号折腾半天，孩子都给折腾得不行，只能家长早早来挂号，快到就诊时间再送孩子过来，现在不用到医院现场，在家就能挂号了，这种应用还真方便！

受访者辛：我年纪大了，用的也不是智能手机，没有微信，我还是习惯现场挂号，现场的挂号机我也看到过，可我一看到电子设备就犯迷糊，真的用不明白，如果医院里都是我们这样的老年人，工作人员怎么能忙得过来？

受访者壬：我觉得对于我们外地患者来说挺好的，虽然说我这是第一次来，不知道情况，费了半天劲，但是下次我就知道了，不用来就能挂号，挂上了再来看病，以前为挂号就得等上好几天，现在可以晚点来，节省一些食宿的费用，而且我听医生说，我这次办的“医通卡”，还可以为我提供复诊、转诊服务，下次复诊的号就直接给我约上了，要是看的效果不满意，还可以直接帮我预约B市其他医院的就诊号，真贴心。

近期，医务科接到了很多电话和来信，意见征集箱也收到了很多意见建议和投诉，整理汇总如下：

①门诊大厅咨询服务台导医人员向医务科建议增派人手，称他们工作量大幅增加，每天不停说话也应付不了因挂号方式改变所带来的各种问题，一些人得了急性咽炎，还得承受来自患者及其家属因不解或不耐烦而产生的负面情绪，他们当中有好几个人已经申请换岗了。

②多位患者家属投诉，称微信挂号的方式给他们带来了不便，功能体验的不完善，预约系统十分繁琐，除去常规的身份验证、手机绑定、选择科室、就诊类型外，还需要填写患病的一些具体信息，整理操作时间至少需一二十分钟，操作步骤较为复杂，预约挂号过程中经常会遇到种种问题，如身份信息验证不了等，此外还有部分家属投诉医院导医人员服务态度恶劣，不仅不能帮助他们尽快解决挂号问题，还会增加他们的负面情绪。

③部分病人家属投诉医院对过号问题处置不当，没有协调就医秩序，称微信预约挂号，本意也在于节省患者到医院排队挂号的时间，但是有些患者到医院就医的时间观念不是很强，到医院后号已经被人叫过很久，就诊高峰时间大批量过号患者一起到来，医院往往一下子就把这些过号都插入正在进行的排队系统中，导致医疗秩序出现混乱。

④部分患者来信、来电提出，微信预约挂号确实便利，但是有时候因为微信公众号上缺乏特定的专家信息，只有挂号入口，没有导诊，导致有些患者无法根据自己的病情来决定到底应该挂哪个医生的号，患者康先生来信称，“前几天我突然感觉头晕，但是不知道是去看神经内科还是去骨科看颈椎，所以后来只能随便挂了一个号，最后还是发现挂错了，等我想换号时，该挂的科室又没号了，结果不得不挂一个特需门诊才能看上病。”

⑤几个业务科室称，最近号源浪费现象比较严重，由于预约很方便，取消时限也没有很严格的制约机制，出现了不少患者“爽约”的现象。

⑥个别医生反映，由于落实非急诊挂号全面预约制度后，医院不再限制国家重点学科眼科、耳鼻喉科普遍号源，延长眼科、耳鼻喉科专家门诊出诊时间、取消专家加号，导致他们的工作量明显增加、下班延迟及混乱。

⑦医院保卫科反映说，预约挂号的实名认证对于黄牛党来说有了一定的制约，虽然贩号的少了，但那些对医院各种预约手段知之甚少的外地患者，成了黄牛党利用信息不对称进行坑蒙拐骗的对象。最近经常有些黄牛党会在院外“拦截”患者及其家属，利用他们不懂如何进行预约挂号而进行瞒骗，说是帮他们挂号，其实就是拿他们的手机号完成挂号程序，在收取高额的代挂号费。

⑧有举报信称，最近在网络上搜索“B市人民医院”这一关键词，就会跳出一些其他网站，声称只要提供个人信息，就能够代挂B市人民医院各个科室各类专家的就诊号。据了解这些“黄牛”不仅运用抢号软件等掌握大量优质号源，还通过各种手段获取医院内部号源，且有医院内部人员与他们里应外合。举报者称，他在就诊过程中，发现眼科的医生黄某给一个人手工加号条，那个人看上去也不像个病人，倒更像是一个号贩子。

⑨有患者反映，医院部分区域出现网络盲区等问题，信号时有时无，致使患者无法流畅使用手机顺利完成挂号。

⑩有患者投诉称，有几个穿着“守护天使”标识的人员，一问三不知，或者瞎指挥，反而耽误了他们的就诊时间。

⑪有几位年纪比较大的医务人员反映，新制度的实施对他们原先的工作程序造成了很大的改变，有些新技能和新要求他们难以迅速掌握领会，感到压力很大，遇到患者及其家属质疑时，更难向他们解释清楚，导致最近纠纷不断。

⑫有几位“守护天使”志愿者反映，由于使用人数过多、操作不当、机器本身质量等原因，数台自助挂号机使用过程中故障频发，影响自助挂号，引发患者及其家属的不满情绪。

材料四：

B市人民医院在门诊楼三层体检中心为志愿者设置了休息区，某日中午，几个志愿者聚集在这里聊天：

小李：这半天站下来可真累呀，有些人可真够笨的啊，教了好几次也不会使，说话也好难听懂，再说了，咱这活儿干好干坏也没啥区别。

小赵：是呀，整天说这么多话，我嗓子都哑了，而且他们问的有些问题我也不知道怎么回答，要是有个服务指南，指导手册啥的就好了，或者找几个人教教我们也行啊。

小林：其实也还好啦，生病了肯定心情烦躁嘛，需要倾诉和发泄，我们也不用多说什么，耐心听着就好，反正听别人跟我说“谢谢”，我还是挺开心的。

小黄：唉，我是受够了，这活儿可不像我想的那么好干啊，有些人怎么那么把自己当回事儿啊，我这周都被骂好几回了，我又不拿工资，陪笑脸还挨骂，我觉得我快憋不住了，没准哪天就给他们顶回去，大吵一顿算了。唉，要不是担心医院向学校告状，我早就不想干了，噩梦快点结束吧。

小丁：我也有点想打退堂鼓了，我倒不是不愿意干，就是每天要跟这么多人说话，对我来说真的好难，一跟人说话我就脸红，他们还说我说话像蚊子哼哼。唉，当初真的是不知道这个岗位是干什么的。我以为就是去医院整理整理病历档案。

小于：我倒觉得挺荣幸的，收获也挺大。穿上黄马甲我就觉得自豪。只是有些时候有些事情我也不知道怎么处理，只能靠自己的理解去答复，也不知道对不对，还挺忐忑的，别给帮倒忙了。

小钱：是啊，咱们也算是第一线了，其实这些天我有好多心得，也积攒了很多疑问，就是不知道该找谁说说这事。

小马：唉，我倒挺想干的，我小时候住院的时候，有个志愿者姐姐就对我特别好，我也想像她一样帮助人。可是这两周干下来，我觉得腰好疼，前天去做了个检查，说是腰椎间盘突出，医生建议我不要再站呢，不知道怎么办好。

小翁：

我也不想干了，来医院的人脾气都好差呀！可是听上一届师姐说，学习评先评优的时候还是挺重视社会服务分的，我那师姐因为被评上“优秀志愿者”，加了好几分呢。找工作的时候也有好处，志愿服务都是存入全市志愿者档案的，所以啊，既然来了，还是把这段时间应付过去吧。

【任务】

假如你是 B 市人民医院医务科新入职的工作人员小吴，请根据所给材料完成以下任务：

一、B 市《民生周刊》的记者来你院就“医通卡”的推广使用情况进行采访，请你根据材料一中的流程图，向他介绍“医通卡”为患者带来了哪些便利。（35 分）

作答要求：准确全面，分条列项作答，字数在 200 字以内。

二、材料二中的事件发生时，现场围观人群中有人拍照，并以“B 市人民医院歧视外地患者”为题在微信朋友圈发布消息，短短几个小时，消息不断被转发、评论，进而引发了部分网友对新挂号制度的质疑。对此，院领导要求医务科尽快在本院微信公众号平台作出回应，消除不良影响。请你撰写公开回应的内容。（35 分）

作答要求：定位准确，目的明确、语言得体、条理清晰，字数在 400 字以内。

三、为加强“守护天使”志愿者队伍建设，充分发挥他们的作用，院领导要求做好“守护天使”志愿者队伍的招募、管理和服务工作。为落实院领导的上述要求，请你结合材料四，提出可以采取的措施。（35 分）

作答要求：考虑周全、切实可行，分条列项作答，字数在 350 字以内。

四、院领导想了解非急诊全面预约制度试行以来的情况，医务科科长让你代拟一个书面报告，请你列出报告提纲（包括已采取的措施及成效，存在的问题两个方面）。（45 分）

作答要求：全面、准确、分条列项作答，字数在 500 字以内。

2017 年湖北事业单位联考

《综合应用能力（A 类）》参考答案

假如你是 B 市人民医院医务科新入职的工作人员小吴，请根据所给材料完成以下任务：

一、B 市《民生周刊》的记者来你院就“医通卡”的推广使用情况进行采访，请你根据材料一中的流程图，向他介绍“医通卡”为患者带来了哪些便利。（35 分）

作答要求：准确全面，分条列项作答，字数在 200 字以内。

【参考答案】

①办理手续简单，预约挂号便利。“医通卡”在网上相关平台即可办理；在 B 市联网医院通用，节约了预约医院、转诊就医等时间。

②解决挂号难题，提高就诊效率。通过实名办卡等方式筛出黄牛，保障患者号源；“医通卡”实现分诊台分诊、终端打印报告等，既提高看病效率，又保障患者隐私。

③缴费结算方便，完善就诊信息。“医通卡”可直接办理预存、扣费、退费业务，结算便利；就诊信息直接存入电子档案，转诊、复诊方便。（193 字）

二、材料二中的事件发生时，现场围观人群中有人拍照，并以“B 市人民医院歧视外地患者”为题在微信朋友圈发布消息，短短几个小时，消息不断被转发、评论，进而引发了部分网友对新挂号制度的质疑。对此，院领导要求医务科尽快在本院微信公众号平台作出回应，消除不良影响。请你撰写公开回应的内容。（35 分）

作答要求：定位准确，目的明确、语言得体、条理清晰，字数在 400 字以内。

【参考答案】

我院一向坚持“以人为本”的原则，对本地、外地患者，都一视同仁。但近日，我院导医人员却发出了违背本院原则、伤害患者的声音，在此我院对该患者致以最诚挚的歉意，并对该导医进行了严厉的处分。为了让广大患者更加了解新的挂号制度，促进医患关系和谐，我院将做出以下整改：

新挂号制度层面：①简化新卡办理流程，在大厅等各个区域通过设置新卡办理流程图等进行宣传，方便广大患者办理新卡；②升级信息技术，做好新旧就诊卡的信息无缝衔接。

信息技术层面：我院将加强各个部门沟通，尽快升级完善全域信息数据平台，并根据实际工作情况公开专家坐诊、剩余号源等信息，方便患者查看。

全体员工层面：①我院将组织医务员工培训，进一步强化工作能力和服务意识；②招募志愿者，提供自助挂号和引导服务。

这对此次事件，我院再次致以最真诚的歉意。接下来我院将进一步强化服务意识，为广大患者朋友提供更好的服务，也请各位对我们的工作予以理解和监督。（383 字）

三、为加强“守护天使”志愿者队伍建设，充分发挥他们的作用，院领导要求做好“守护天使”志愿者队伍的招募、管理和服务工作。为落实院领导的上述要求，请你结合材料四，提出可以采取的措施。（35分）

作答要求：考虑周全、切实可行，分条列项作答，字数在350字以内。

【参考答案】

招募层面：

①明确招募标准。一是志愿者身体健康，能够适应工作强度；二是倾向于性格外向、有耐心、责任心和沟通协调能力的应聘者；②选取具有志愿者服务相关经验的应聘者；③具有志愿服务工作相关经验者优先录取。

管理层面：

①上岗前进行统一培训，让其熟知服务内容和工作流程；②统一制作服务指南和指导手册，减轻志愿者工作量；③明确志愿者岗位职责，合理分配志愿者任务；④召开交流会，定期邀请专业人士为志愿者答疑解惑；⑤将志愿者档案与个人档案挂钩，建立优秀志愿者奖励机制。

服务层面：

①加强对志愿者队伍的人性关怀，为志愿者提供良好的工作环境和休息场所；②设立专项资金，对于因工作原因而需就医的志愿者予以一定的医药补贴；③开设心理咨询室，定期为志愿者开展心理疏通，缓解其心理压力。（329字）

四、院领导想了解非急诊全面预约制度试行以来的情况，医务科科长让你代拟一个书面报告，请你列出报告提纲（包括已采取的措施及成效，存在的问题两个方面）。（45分）

作答要求：全面、准确、分条列项作答，字数在500字以内。

【参考答案】

关于本院非急诊全面预约制度试行情况的报告提纲

一、采取的措施及成效

措施：①推广“医通卡”，除传统的排队、自助机挂号外，增加了微信挂号的方式；②增加支付宝、网银、微信等支付方式；③招募志愿者队伍，引导患者就诊；④张贴“医通卡”办理流程；⑤增加自助终端机器；⑥实行预约挂号实名制。

成效：①节约患者的时间和成本；②提高就诊效率，保护患者隐私；③优化就医环境，避免交叉感染；④降低管理成本。

二、存在的问题

医院：①咨询服务台和服务窗口少；②预约系统操作复杂，没有导诊，专家信息公布不及时；③过号问题处置不当，就医秩序混乱；④号源浪费严重，“爽约”惩处机制不完善；⑤信息不对称，黄牛骗取高额挂号费；⑥医院部分区域出现网络盲区；⑦自助挂号机等设备出现故障频率变高。

医务人员及后勤保障人员：①工作量增加，上下班时间混乱；②无视职业底线，出卖内部号源给黄牛；③年纪大的医务人员难以迅速掌握领会新制度，工作程序混乱；④工作态度差，缺乏耐心和责任心；⑤本身对“医通卡”办理流程就不甚了解，导致解说不清，引发纠纷。

就诊者：①老年患者群体对于微信预约等线上操作难以掌握；②缺乏时间观念，出现过号、爽约等现象。（482 字）