

## 2017年6月3日事业单位公开招聘分类考试

### 综合应用能力(A类)试卷

#### 【注意事项】

- 1.本试卷全部为主观题,题本由背景材料与试题两部分构成。
- 2.本试卷满分为150分,考试时间为120分钟。
- 3.请在题本、答题卡指定位置填写自己的姓名,填涂准考证号。
- 4.所有题目一律使用现代汉语作答在答题卡指定位置。未按要求作答的,不得分。
- 5.监考人员宣布考试开始时,你才可以开始答题。
- 6.监考人员宣布考试结束时,考生应立即停止作答,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。

严禁折叠答题卡!

#### 【背景材料】

##### 材料 1:

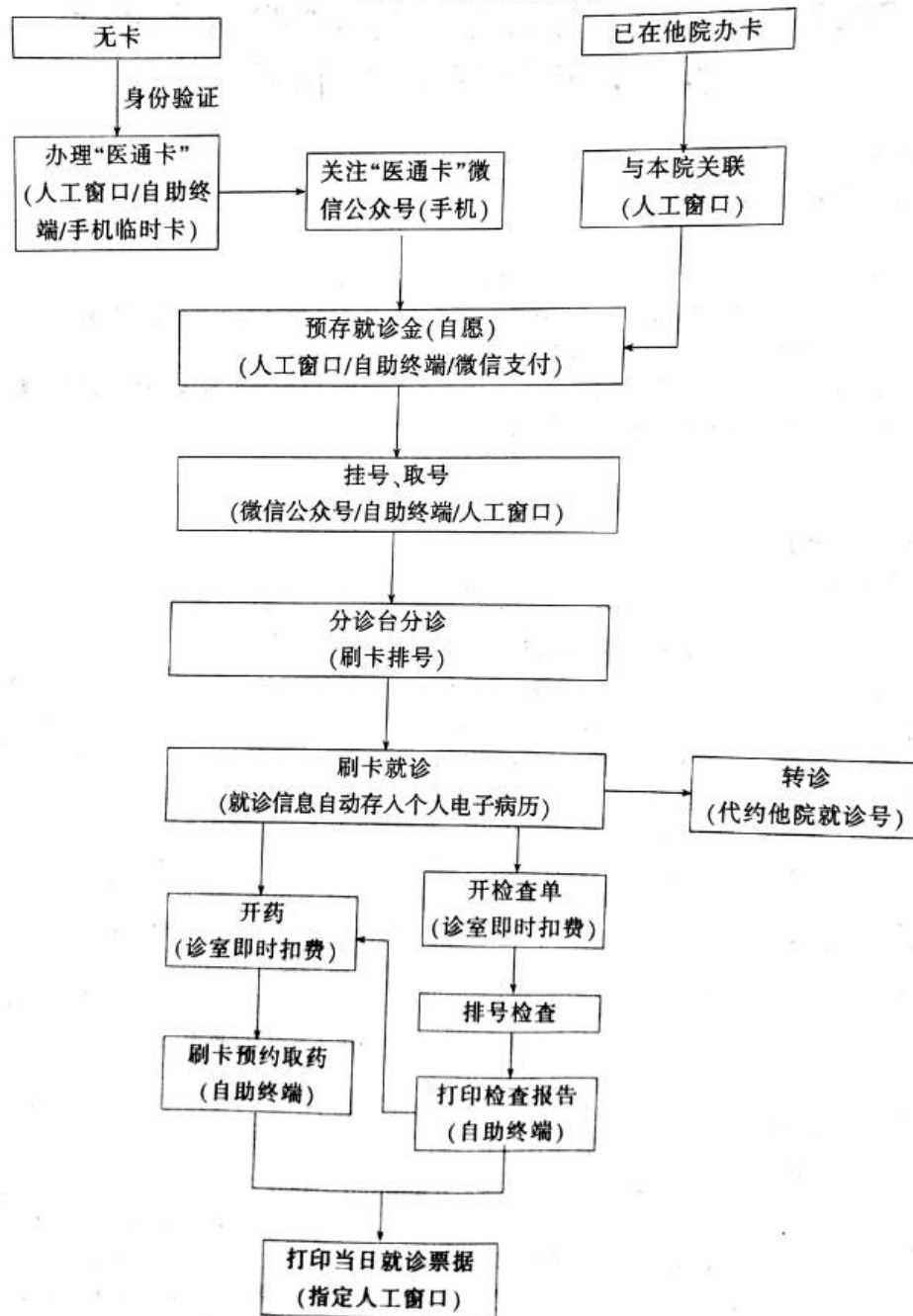
B市医疗水平整体较高,外地就诊人员较多,因为外地医保卡在B市不能使用,因而外地患者在B市各大医院就医时,都需要先办理一张该院的就诊卡,持卡就医,一般每张卡押金十元。有时一个外地患者需要转诊于B市各大医院,就要随身携带好几张就诊卡,经常弄丢或者混淆,就诊前需要重新补办,费时费力费成本。针对这一问题,B市卫生计生委、B市医院管理局推出了“医通卡”。“医通卡”是具有电子钱包功能的实名制IC就诊卡,适用于B市非医保患者、外地来B市就诊患者等人群。“医通卡”可在B市联网医院通用。

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,其比例高达日门诊量的 786%。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,更别说有时还因为着急而排错了队。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。非急诊全面预约制度试行以来,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。

下面是 B 市人民医院门诊大厅张贴的“医卡通”办理及就诊流程图：

“医通卡”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 2:

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,帮助患者适应新的挂号方式。

数据显示,因为用微信和自助挂号机的挂号量明显增加,使得之前约 70%的窗口挂号比例降至约 17%;通过在“医通卡”内预存现金,减少了患者缴费排队的次数,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。咨询台每天都被围得里三层外三层,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?建卡窗口旁边的玻璃上也贴着呢。

患者家属:你这人说话能不能痛快点,挤牙膏呢你这是,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,我哪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 市医保卡就给我找不痛快,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,你不就干这个的么,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,怪不得要来看病,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 3:

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与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、承担院内医患矛盾的调解,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,及时协调各科室间工作关系,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。门诊大厅人太多了,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省下的一两个小时,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:我觉得微信挂号只是对部分年轻人有利吧,对我们这些老年人而言反而会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,隐私问题能有保障么?

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,甚至会因为网上争抢而丢掉线下可以挂到号的机会,这是很不公平的,要保护弱势群体的利益。

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,只能家长早起来挂号,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:我觉得这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,不用来这就能挂号,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,要是看得效果不满意,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,他们当中有好几人已申请换岗了。

(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,整个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,没有协调好就医秩序。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,到医院后号已经被叫过很久,就诊高峰时间大批量过号患者一齐到来,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、来电话提出,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,只有挂号人口,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,但是不知道该去看神经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,最近号源浪费现场比较严重,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、耳鼻咽喉科普通号源,不仅延长了眼科,耳鼻咽喉科专家门诊出诊时间、还取消了专家加号,导致他们的工作量明显增加、下班延迟及出诊时间混乱。

(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,其实就是拿着他们的手机完成挂号程序,再收取高



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,还通过多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,导致患者及其家属产生了不满情绪。

#### 材料4:

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,反正听到别人跟我说“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,他们还说我说话声音像蚊子哼哼。唉,当初真的是不知道这岗位是干什么的,要不然我恐怕都不会来,我以前的工作就只是在医院整理病历档案。

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,别给人帮倒忙了。

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些事。

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,前两天去做了个检查,说是腰椎间盘突出医生建议我不要久站呢,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,学校评先评优的时候还是挺重视社会服务分的,我那师姐就因为被评上“优秀志愿者”,加了好几分呢。找工作的时候也有好处,志愿服务记录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 1 中的流程图,向他介绍“医通卡”为患者带来了哪些便利。(35 分)

要求:准确全面,分条列项作答,字数在 200 字以内。

二、材料 2 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公开回应,消除不良影响。请你撰写公开回应的内容。(35 分)

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 4,提出可以采取的措施。(35 分)

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)

要求:全面、准确、分条列项作答,字数在 500 字以内。

## 2017年6月3日事业单位公开招聘分类考试 综合应用能力(A类)试卷参考答案

### 一、【参考答案】

第一,“医通卡”在全市联网医院通用,避免了患者在各医院重复办卡以及携带多张卡片的麻烦,节省了办卡成本。

第二,挂号、预约、转诊可通过人工窗口、114平台、网站平台、自助挂号机、微信等多种渠道进行,降低了挂号难度。

第三,使用“医通卡”可以实现分诊台分诊、门诊即时扣费、刷卡预约取药等,减少患者不必要的排队等待,就诊信息自动存入电子病历,大大提高患者看病效率。第四,退卡退费可在任意一家联网医院办理,方便快捷。

### 二、【参考答案】

尊敬的各位患者及患者家属、网友们:

近日,有网友以“B市人民医院歧视外地患者”为题在微信朋友圈发布不实信息,造成了严重的社会影响,现我院就此事件进行澄清。

新挂号制度推行以来,降低了挂号难度、减少了缴费排队次数,极大地方便了广大患者。但挂号制度的改变也给医院咨询服务台带来空前压力。近日,一位外地患者由于不了解“医通卡”的办理流程而向我院导医张某进行咨询,期间由于沟通不畅,患者家属言辞较为激烈,导医张某失口说出“外地人素质差”的失当言论,后患者家属失控动手打人,导致现场秩序混乱。

对此,我院已经向患者和患者家属进行了诚挚的道歉并安排其及时就诊,同时对导医张某进行了严肃的批评教育。我院一向对本外地患者一视同仁,并将会增加人员和设备,帮助外地患者更快适应新的挂号制度。

请大家不要传播不实信息,感谢大家对我院工作的监督和支持!

B 市人民医院医务科

××年××月××日

### 三、【参考答案】

为落实院领导要求,可采取以下措施:

第一,严格志愿者筛选制度,招募专业水平和基本素质合格的志愿者,重视前期培训和岗位规划,并在志愿服务实践中不断完善。

第二,建立“守护天使”志愿者激励机制,提升志愿者的自我价值认知。针对部分志愿者态度消极的问题,采取医院志愿服务激励回馈、嘉许和学校评优相结合等措施,提高志愿者队伍的积极性和稳定性。

第三,加强对志愿者的培训指导和管理。定期对志愿者进行有针对性的专业培训,灌输志愿服务新理念、新方法。同时拓展医院志愿服务项目和服务形式。

第四,加强志愿者队伍人性化建设。关注志愿者工作环境、价值认同、职业发展、身心

健康等,从而提高志愿者工作满意度、工作参与性和组织承诺性,实现志愿者对组织的强烈归属感和对工作的高度投入。

#### 四、【参考答案】

##### 关于本院试行非急诊全面预约制度情况的报告

我院自实行非急诊全面预约制度以来,取得了一定成绩,但也存在一些问题,现将具体情况报告如下:

##### 一、采取的措施

首先,除传统常用的挂号方式外,增加了微信挂号的方式,可关联“医通卡”。

其次,增设自主挂号机,招募“守护天使”志愿者,帮助患者适应新的挂号方式。

##### 二、取得的成效

首先,节省排队挂号、缴费时间,提高就诊效率,降低管理成本。

其次,制约了“黄牛党”,减少了贩号行为。

##### 三、存在的问题

第一,预约系统亟需完善。预约系统繁琐不便,设置用时长;过号及爽约问题的系统设置不当,造成医疗秩序混乱及号源浪费;国家重点学科的号源设置不当;挂号平台存在号源漏洞,导致黄牛与内部人员贩卖号源。

第二,相关配套服务或设施需要改进。医导人员配置不足;“守护天使”志愿者团队服务能力有待提升;部分区域手机网络信号差,自助挂号机故障频发影响正常挂号。

第三,对新系统的宣传不到位。部分微信公众号缺少专家信息,导致挂号盲目和咨询医导者众多;部分患者对系统不熟悉,黄牛利用信息不对称坑蒙拐骗;年纪大的医务人员适应新制度有困难。