

2017 年上半年全国事业单位联考《综合能力》A 类真题

(答案与解析)

一、【参考答案】

1. 自助开卡。可自助终端、手机临时建卡、人工窗口进行身份验证开卡。
2. 网上预约。通过微信公众号挂号、取号，微信支付预存资金。
3. 就诊联网。联网医院可直接刷卡就诊，代约他院就诊号。
4. 即时扣费。开药、检查单均由诊室计时扣费。
5. 信息管理。就诊信息自动存入个人电子档案，患者可打印检查报告或就诊票据。
6. 退卡退费。可到任意一家联网医院办理。

由此避免多卡混用，缩减成本和排队时间，方便外地患者就医。

二、【参考答案】

关于我院工作人员与患者产生纠纷的情况说明

患者朋友们、网友们：

针对我院歧视外地患者的谣言以及新挂号制度引发质疑的现象，现回应如下：

一、事件还原：异地就诊患者家属因旧卡无法使用向导医张某进行咨询，张某告知其获取“医通卡”途径后家属咨询如何关注微信号，张某不耐烦地回应。此后，家属辱骂张某，张某说出“外地人素质低”等言语。双方言辞产生冲突，家属动手殴打张某。

二、后续处理：我院依据工作条例对张某进行停职、教育。同时，为更好服务患者，我院将增加咨询台工作人员，强化思想教育，提高岗位技能，不断完善新挂号制度。

请广大患者和网友们提出宝贵意见，继续监督我们的工作！

医务科

XXXX 年 XX 月 XX 日

三、【参考答案】

(一) 招募

招聘志愿者时要告知其岗位职责、工作内容及压力程度，考虑应聘者的性格、身体健康状况等实际情况能否胜任志愿服务工作。

(二) 管理

1. 建立考核机制。分阶段组织服务能力考核，对考核不合格者要求其接受再培训，合格者给予激励机制。

2. 建立对于志愿者的科学评优机制。与校方沟通，制定合理的评分规则，对于服务工作进行打分记录归档。

（三）服务

1. 对志愿者进行心理疏导。摆正志愿者参与志愿服务的心态，纠正其功利心态，树立正确的服务精神，如吃苦耐劳、奉献热爱。

2. 合理设置志愿服务的工作强度。根据任务量科学分配志愿者数量，设置志愿者休息室、医疗室等，建立健康保障。

3. 加强对志愿者的志愿服务工作培训。组织志愿者编写服务指南、指导手册等书籍，向社会及大学生宣传普及志愿服务工作的知识及本质，提高志愿者服务的技能水平。

四、【参考答案】

关于非急诊全面预约制度的报告

（一）已采取的措施及成效

1. 措施：①推出微信挂号方式；②增设自助挂号机等设备，招募志愿者帮助患者适应新的就诊方式。

2. 成效：①“吸粉”数万人，窗口挂号比例下降，减少医院管理成本；②避免交叉感染；③节约时间和成本，提高就诊效率，保护患者隐私，方便贴心。

（二）当前存在的问题

1. 医院管理：①门诊大厅导医数量少、工作量大，给身体及情绪带来负面影响，易引起医患纠纷；②对过号问题处置不当，就医秩序混乱；③号源浪费现象严重；④重点学科医生工作量增加，下班延迟及混乱；⑤存在信号盲区，影响挂号；⑥志愿者耽误就诊；⑦自助挂号机故障频发；⑧黄牛利用患者信息不对称进行瞒骗，占有优质号源，与医院人员里应外合。⑨年纪较大医务人员压力增加。

2. 挂号方式：微信挂号不方便，功能体验不完善，预约系统繁琐。

3. 患者反馈：①医疗资源未增加，仍需排队；②对老年人不公平，不会使用微信和电子设备，担心隐私泄露。③认为医务人员态度恶劣。

更多考“事”信息、时政热点、真题演练，敬请关注云南华图事业编公众号！

