

1 | 米 | 的 | 距 | 离 |

记者走访多家医院体验“免费取袋”:扫码、加群、看广告…… 繁琐操作“困”老人 领个环保袋咋这么难?

医院取药窗口取消免费塑料袋,换来的扫码领袋机、自助售袋机却操作繁琐、缺人指引——本应便民的服务,正让众多老年患者陷入“怀抱药品、举步维艰”的窘境。便民设施,别成了最“见外”的“拦路虎”。



南开医院 免费环保袋领取流程太繁琐

4月2日10时,记者来到南开医院,一楼药房窗口前,前来取药的市民有序排队,因药房不再提供一次性塑料袋,不少市民取完药品后只能捧着离开。药房对面的电梯旁,放着两台写有“免费领取环保袋”的设备,本是为解决市民装药需求设置,可现场使用情况并不理想。记者观察到,不少取药市民驻足设备前,有的仔细研读流程,有的尝试扫码操作,有些市民多次尝试仍未能领取成功。

“领个袋子怎么还要进社群?我哪知道这不是正规的。”一位女士在扫码后看到页面要求加入社群,当即表示担忧,最终选择手捧药品离开了。一位年轻市民则表示:“医院不给塑料袋了,这个环保袋能免费领,对我们年轻人来说挺方便的,起码解决了拿药没袋子装的问题。”

记者现场观察发现,这种便捷感并未惠及所有人群。与年轻人相比,老年人对这类智能设备的操作大多束手无策。现场有老人试图直接伸手拽取袋子,发现设备无法手动开启后,只能无奈离去;还有老人特意戴上老花镜,凑在设备前反复研究步骤,最终无奈表示“流程太复杂了,实在学不会”。

此外,还有市民反映,在操作过程中不小心点进了付款界面,“标注的是免费领取,不知道怎么就跳到付款页面了。不过五毛钱一个袋子,为了装药就买了。”另外一位市民告诉记者:“上次我来取药也想用这个机器,因为步骤太复杂没弄成免费的,就想着付款买一个吧,结果付了钱,机器也没出袋子。后来我联系了上面的客服,说让我加微信退钱,我想着五毛钱,就算了。”因此,这次她直接放弃了自助设备,让女儿去医院超市买了塑料袋。

记者注意到,设备上虽张贴了详细的领取流程,列明了扫码、关注公众号、观看广告、添加通讯录、发消息、点击链接等一系列步骤,不过记者在实际操作过程中,又与“领取流程”并不相符。

记者首次扫码后,页面直接弹出社群选择界面,一个标注“满220有福礼活动”,附带“满2000元好物,独家羊毛分享群”的小字说明,另一个则是名为“零零车”的社群。记者加入第一项活动,页面随即跳转出新的二维码,需再次识别。识别完成后提示“加入群聊”,但点击后系统却反馈“你的账号暂时无法加入当前群聊”。

退出后,记者选择“零零车”社群,页面跳转至对应的公众号关注界面,完成关注后却没有任何下一步操作提示,流程直接中断。记者退出页面重新扫码,如

此反复两次后,才在社群选择页面偶然出现“进去点一下就出袋”的提示,操作后最终成功领取环保袋。整套操作步骤冗长、页面跳转频繁,即便按照指引操作也耗时较长,且多次出现无响应情况,体验感欠佳。

不少市民表示,医院推行环保理念的初衷值得认可,但免费环保袋领取流程设计过于复杂,尤其给老年患者和不熟悉智能设备的市民带来了极大不便。大家希望医院能简化领取步骤,或是增设更直接的服务,让便民举措真正落到实处。

天津医科大学第二医院 机器无人值守 客服电话无人接听

4月1日13时35分,天津医科大学第二医院二楼中成药取药窗口前,两位老人刚办理完取药手续。工作人员将两大包药品递出,却未提供任何装袋用品。老先生紧紧抱住药品,勉强将其揽在怀中,腾不出一丝空余。身旁的老太太步履蹒跚,本需人搀扶,可老先生抱着药品腾不出手,只能由她小心翼翼地独自踏上电梯扶梯。好不容易抵达一楼,老先生又匆匆赶往一楼西药取药窗口,但这里同样没有提供免费塑料袋,又一包药品递到手中,他只得将所有药品拢在怀里层层堆叠,走起路来颇为吃力。其实,就在不远处,西药房对面的墙边就有一台标有“塑料袋售卖”的无人售货机,可从二楼到一楼的两处取药窗口,既无工作人员上前提醒指引,也未见任何醒目的服务提示标识。

在一楼和二楼两个药房前分别观察了15分钟,记者发现绝大多数领取完药品的患者都将药品抱在怀中离开。采访中记者分别向一楼和二楼两个药房工作人员询问能否提供塑料袋,得到的答案都是“没有”,再次询问后才告知“手机扫码买”,但售卖塑料袋的机器,仅一楼西药房前有一台,如果在二楼取完中成药后也得抱着药品下楼,甚至是绕路前往一楼购买。

记者尝试使用塑料袋售卖机,不过需要手机扫码,输入付款码,甚至还需要在手机上点击完成才能拿到塑料袋,程序过于复杂。采访中一位取完药的老人表示,刚刚学会手机挂号,现在又碰上了在医院买塑料袋手机扫码,实在是太难为老年人了。如果遇到了问题,售卖机旁边也没有工作人员,都不知道该找谁帮忙。随后记者拨打售卖机上的客服电话,但电话始终无人接听。

第一中心医院 售卖机半月补货一次 每天卖出三四十个

4月1日15时,在第一中心医院康复路院区门诊大厅内,左侧的中西药房取药窗口排满了患者。

有一位老先生正站在窗口旁的柜台前清点药品,记者数了下,至少有十多个不同大小的药盒。站在老先生旁边等待取药的患者提醒他“药品太多了,应该带个袋子来”。

记者以患者身份询问柜台“有没有塑料袋”,得到的答复是“旁边有机器,扫码买”。记者发现这台塑料袋售卖机被放置在药房同侧的门诊大厅,与自助挂号机、水饮售卖机相邻,但也没有服务人员值守。

售卖机需要手机扫码,然后进入选择和支付页面,使用过程对于老年人来说并不容易。随后记者拨打了塑料袋售卖机上的客服电话了解情况,工作人员表示这台机器可以放置600个塑料袋,差不多半个月补充一次。现在一天扫码卖出三四十个袋子,并不多,“医院老年人多,可老年人都不太会用手机,买得少。”

记者手记 便民设施别成患者就医“拦路虎”

药房不提供塑料袋,本是为了响应“减塑”的号召。不过,设置在医院里的扫码免费领取或付费购买的塑料袋售卖机,看似补上了物资供应的缺口,解决了塑料袋“有没有”的基础问题,可真正走到老年患者身边才发现,这台冰冷的机器,恰恰成了横在他们面前的一道难题。

扫码、支付、出袋,一连串在年轻人看来较轻松的操作,对老年群体而言却步步是坎儿。有的老人看不清机器上的小字提示,有的摸不透扫码流程,有的压根不会用手机支付,只能抱着沉甸甸的药品手足无措,甚至只能无奈地将药品抱在怀里、夹在腋下,艰难穿梭在医院大厅。

一台自助售卖机,替代不了人工服务的温度,医院作为民生服务的重要窗口,便民设施的初衷是为患者减负,而非添堵。

文/摄 记者 信华 解菁

期待与您互动



您有什么想说的,欢迎扫描二维码,与我们联系,提供新闻线索。

