

2017 年度湖北省事业单位联考《综合应用能力 A 类》 真题卷

重要提示：

为维护您的个人权益，确保事业单位考试的公平公正，请您协助我们监督考试实施工作。

本场考试规定：监考老师要向本考场全体考生展示题本密封情况，并邀请 2 名考生代表验封签字后，方能开启试卷袋。

条
形
码

请将此条形码揭下，
贴在答题卡指定位置。

注意事项

1. 本题本由给定资料与作答要求两部分构成。考试时限为 180 分钟。其中，阅读给定资料参考时限为 50 分钟，作答参考时限为 130 分钟。
2. 请在题本、答题卡指定位置上用黑色字迹的钢笔或签字笔填写自己的姓名和准考证号，并用 2B 铅笔在准考证号对应的数字上填涂。
3. 请用黑色字迹的钢笔或签字笔在指定的答题区域内作答。在非指定位置作答或用铅笔作答的，成绩无效。
4. 待监考人员宣布考试开始后，你才可以开始答题。
5. 所有题目一律使用现代汉语作答。在作答时，不得使用本人姓名，答题中凡出现本人姓名者作违纪处理。
6. 监考人员宣布考试结束时，考生应停止作答，将题本、答题卡和草稿纸留在桌上，在考生座次表对应准考证号、姓名栏内签字确认后方可离开。

严禁折叠答题卡！

【背景材料】

材料 1:

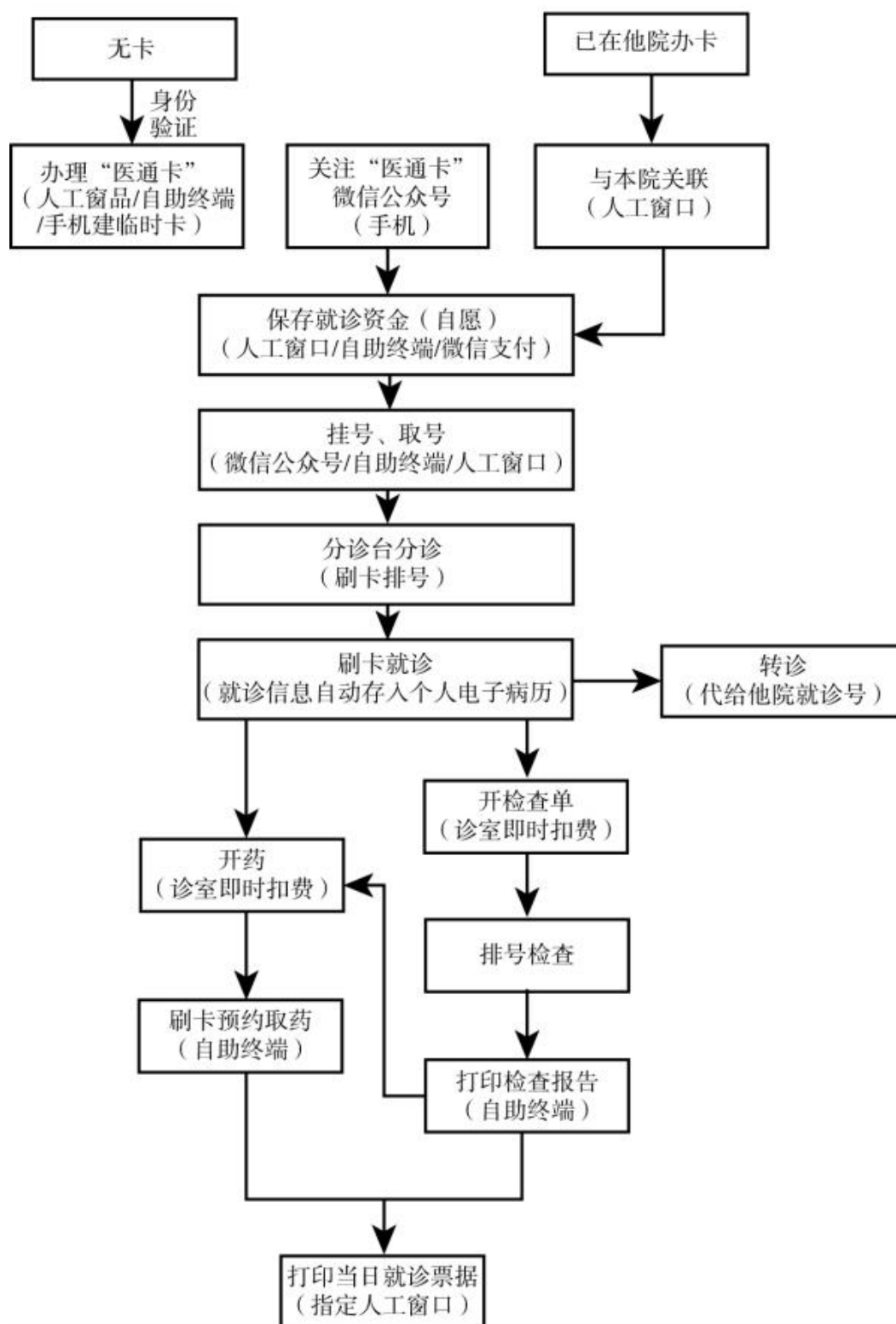
B 市医疗水平整体较高，外地就诊人员较多，因为外地医疗卡在 B 地不能使用，因而他们在 B 地各大医院就医时，需要先办理一张该院的就诊卡，持卡就医，一般每张卡押金十元。有时一个外地患者需要就诊于 B 市的各大医院，就需要随身携带好几张卡，经常弄丢或者混淆，就诊时需要重新补办，费时费力费成本。针对这一问题，B 市卫生计生委、B 市医院管理局推出了“医通卡”。“医通卡”是具有电子钱包功能的实名制 IC 就诊卡。适用于 B 市的医保患者。外地来 B 市就诊患者等人群。“医通卡”可在 B 市联网医院通用。

B 市人民医院是一家远近闻名的三甲医院，外地慕名前来就诊的患者的很多，高达日门诊量 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。据医院有关人员介绍，外地患者来本院就医，拖着大宝小包先去排队挂号，挂完号再去排队等医生开完检查单，又得穿梭到门诊大厅先去排队缴费，等做完检查，把结果给医生看，医生开药之后，还得拿着药方去排队缴费，再去取药窗口拿药。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，执行“非急诊全面预约制度”，预计到几年年底全面实施。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 市人民医院又退出了微信挂号的方式。B 市人民医院的“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”或者社保卡，点击进入 B 市人民医院的界面，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凭条倾斜，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：

“医通卡”办理及就诊流程



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 市人民医院的关联的“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，因为用户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 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了诸多挑战，首当其冲的就是门诊大厅的咨询服务台，每天都被围的里三层外三层，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的一幕：

患者家属（好不容易挤进咨询台的里层）：唉，唉，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 市的医保卡吧？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：号源信息哦我们这里不掌握，请您通过自助机或者公众号查询，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！自助机也用不了这张卡啊！

导医小张：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，微信号怎么关注？

导医小张：扫码。

病患家属：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，门诊大厅的告示牌上不都有么？建卡窗口旁边的玻璃上也贴着呢。

病患家属：你这人说话能不能痛快点儿，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？

病患家属（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，就你这德性，吃了药也好不了。

病患家属（暴怒中，冲过去给了小张一个重重的耳光）：你算个什么玩意儿？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，具体组织实施全员的医疗工作：对全员医疗业务、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、政策以及各项规章制度

度的落实和实施，将实施情况及时反馈院方，以保障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，及时协调科室间工作关系，调整工作重点，保证日常医疗工作的有序进行。

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。尽管不用再窗口排队挂号了，但医疗资源并没有增多，医生也还是那么几个医生，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，甚至因为网上争抢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，意见征集箱里也收到了很多意见和建议和投诉，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，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挂号问题处置不当，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、耳鼻喉科普通号源，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，引发患者及其家属的不满情绪。

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可行啊。

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个岗位是干什么的，我以前就是去医院整理整理病历档案。

小于：我倒是觉得挺荣幸的，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，就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, 请根据背景材料完成下列任务。

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, 向其介绍医通卡”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人”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公众平台做出公开回应, 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, 请你结合材料四, 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份书面报告, 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:准确全面, 分条列项作答。字数在500字以内。

所有题目必须在答题卡上作答!