

法律如何助老人跨越“数字鸿沟” 养老服务“信息无障碍”将在沪入法

电子化这匹马儿能不能慢些走

□法治报记者 陈颖婷

如今移动互联网发展迅猛，为生活带来便利的同时，也在老年人面前竖起了一道“数字鸿沟”。疫情当前，电子化的隔空操作更为频繁，不少老年人因不会操作智能设备，遭遇打车难、就医难等。11月24日，国务院办公厅印发《关于切实解决老年人运用智能技术困难实施方案的通知》（以下简称《方案》），从政策层面要求各单位各部门切实解决老年人在运用智能技术方面遇到的突出困难。而正在制定中的《上海市养老服务条例》（草案）也增加推进老年人信息交流无障碍建设，为老年人获取信息和服务提供便利的规定。“切实解决老年人运用智能技术困难”的目标在各项法规政策的指引下，已渐渐有了方向……



老人在医院排队就医
记者 王湧 摄

疫情加剧“数字鸿沟”

根据疫情防控的需要，网络预约看病已成为常态，为了减少患者在医院内的非诊疗等候时间、防止人员聚集，各医疗机构都采取了分时段全预约就诊的措施。“无论是通过院方的微信预约还是相关的服务APP预约，都离不开智能手机和网上操作。”市人大代表刘新宇表示，网络预约对不少老年人来说就造成了麻烦。

刘新宇分析原因有三：一是很多老年人用的手机不是智能手机，不能在网预约。二是一些老年人使用的智能手机是子女替换下来的，他们不会使用手机通过网络程序进行预约看病。三是一些老年人怕操作错误或被骗，不敢用手机绑定银行卡支付看病费用。这些问题对于无子女的孤老或者不与晚辈一起生活的老人，情况尤为突出。

根据《中国互联网络发展状况统计报告》的数据显示：2019年，我国60岁及以上的老年人中，将近2亿老人从来没有接触过网络。

市人大代表许丽萍表示，老年人长久以来习惯的现金购物、排队挂号、窗口购票等生活方式，疫情之前尚能基本维持；疫情出现后，为减少人群接触多改为线上服务，点餐、出行、政务，还有求医问药必不可少的“健康码”“行程码”，让不少老人无所适从，自己学得慢、儿女没空教，跟不上时代变迁的节奏，不得不成了“数字化时代的贫困户”。而数字化时代的老人困境对“失独”家庭更为突显，无子女相伴相助的老人倍感无助。

“老年人正遭遇前所未有的数字化时代困境。”许丽萍说，很多老年人呼吁“电子化这匹马儿能不能慢些走，顾及一下爷爷奶奶们”。

代表呼吁对老年人给予更多关爱照顾

刘新宇认为虽然本次疫情后，信息化技术应用突飞猛进，但是对于不擅长运用现代新技术的老年人来说，有关部门和单位应给予更多的关爱和照顾。

“在互联网时代，智能化服务的过程中，要重视政策制度设计中的人文关怀，多换位思考，防止简单的‘一刀切’。”许丽萍指出，“相关部门每推出一类新型服务方式之前，要想想对于老年人而言，可能会遇到哪些困境，提前做好对策。”针对老年人的基本需求，宜在金融机构、商业体、公共服务窗口等场所，永久保留一些人工服务窗口，为老人们留下一扇方便之门，以彰

显城市的温度。

刘新宇则建议各医疗机构都应开设老年人看病预约电话。卫健部门要求各医疗机构尽快开设老年人看病预约电话，同时在各大医院挂号处、街道卫生院、社区卫生服务中心、各住宅小区等出入口贴出公告，广而告之。“可以以年满65周岁作为预约电话的受理范围；对于确有特殊困难的老人（如智障或残疾等），可适当予以放宽年龄限制。”刘新宇表示，老年人在电话预约时可以说明病情，以方便医院根据病人病情安排科室和诊疗的时间，必要时医疗机构可给老年病人安排多学科联合就诊。同时，

医疗机构每天应为老年人保留一定量的现场预约挂号的名额。

许丽萍认为政府除提供基本的服务外，可通过政策导向调动社会资源共同参与；应持续发挥志愿者作用，尤其是组织好学生志愿者队伍。全市倡导尊老爱老的家风，家庭中的年轻人有责任和义务帮助父母、长辈跟上时代步伐。政府和社会组织要重点关心、帮助独居老人。

“本市各街镇（工业区）可发动辖区内各居委会、村委会为所在地的孤寡老人提供看病预约服务，帮助老年人进行网上看病预约服务或者拨打看病预约电话专线。”刘新宇说。

助老便民措施正在跟进

老年人所遭遇“数字鸿沟”也被越来越多的人看到。为了解决这方面的问题，市政府与社会组织已行动，陆续推出一些便民助老举措。

记者在新华医院看到，尽管已经有了挂号缴费的APP系统，但门诊窗口还是保留了许多人工

服务窗口。而在自助挂号机前都站着志愿者，帮助老年人或是对系统不熟悉的患者，引导他们一步步操作。

疫情防控进入常态化后，出示“随申码”来证明健康状况，就成为了必须。但对于一些老年患者来说，不太会使用智能手机或是“老人机”无法显示随申码就成为了难言之隐。

针对这一情况，本市相关部门已经对市民健康随申码功能进行了升级，增设了可以为家庭成员申请的“亲属随申码”，解决了许多老年人的燃眉之急。许多志愿者在行政办事服务大厅、医院、公园、图书馆等公共场所，为老年人等群体提供信息化服务支持，降低他们使用互联网服务的技术障碍。

对于单独去医院的老人，上海部分医院已经开始运用科技手段深入疫情防控工作。比如在浦东新区人民医院，患者只要出示医保卡或者身份证，一刷就知道健康状况。现场工作人员对绿码患者进行放行，而黄、红码患者则拦截进行人工核验。

老人信息交流无障碍建设纳入法规草案

老年人遭遇的数字壁垒已引起有关方面的重视，国办日前就印发了《关于切实解决老年人运用智能技术困难的实施方案》。

方案坚持传统服务方式与智能化服务创新并行，强调在各类日常生活场景中，必须保留老年人熟悉的传统服务方式，充分保障在运用智能技术方面遇到困难的老年人的基本需求。

针对一些老年人不会上网的情况，方案提出，“各地不得将‘健康码’作为人员通行的唯一凭证”。国家卫健委老龄健康司司长王海东表示，将继续推行“健康码”信息整合和互通互认，对老年人等群体可采取凭有效身份证件登记、持纸质证明通行、出示“通信行程卡”作为辅助行程证明等替代措施，有条件的地区和场所要为不使用智能手机的老年人设立“无健康码通道”。此外，要进一步优化老年人网上办理就医服务、完善老年人日常健康管理服务，“绝不能让一位老年人因不会运用智能技术而挂不上号、看不成病、办不了事”。

上海则在立法上对老年人的这一需求予以了保障。上海是全

国老龄化程度最高的城市，面对持续增长的养老服务需求，上海已推出了老年照护统一需求评估、医养结合、社区嵌入式养老、长期护理保险等创新制度，本市已先后出台《上海市养老机构条例》和《上海市老年人权益保障条例》。为了更好地服务保障老年人，涵盖居家养老、社区养老、机构养老的综合性养老服务法规——《上海市养老服务条例》作为市人大今年正式立法项目之一，已提交市人大常委会二审。

在最新修改稿中，值得一提的是，新增了有关推进老年人信息交流无障碍建设，为老年人获取信息和服务提供便利的规定。草案明确，“各级人民政府部门、提供公共服务的机构和企业，在为老年人提供公共信息服务时，应当符合无障碍环境建设标准，满足无障碍信息传播与交流的需求；并根据老年人的习惯，为老年人获取公共服务提供相应的便利”。

市人大代表屠涵英在审议中也呼吁，使用智能技术的同时，传统的方式还是要保留，比如说保留传统的纸质凭证，专设老年人的服务通道，保留人工服务等。她希望条例实施以后，相关政府部门能结合本条例和老年人权益保障法里面的相关内容，做出切实解决老年人运用智能技术困难的有效措施。

