



一场疫情,让预约制进入生活,如今市民已习惯并爱上了这种更省心省力的“排队”方式——

2020 预约 从偶然慢慢变成自然

医院门诊

告别干等蛮安心

新冠疫情发生之前,人们看病都是“说走就走”,无论大病小病,到了医院挂号、候诊、看病、付费、取药……若是挂不上号、候诊排队太长、诊间来回跑太多回等,难免焦虑不安。

疫情催生看病新模式,如今预约就诊正在成为生活的“新标配”。本市各大医院普遍实行预约挂号、分时段就诊,全市更有50家医疗机构将部分医疗服务搬上了“云端”,取得了互联网医院的资质,只需一部手机,病人就可与医生在“云”上见面。新的就诊模式,大家习惯吗?预约难不难?

昨晚,记者打开“华山医院”官方微信,在门诊预约一栏选择了今年最热门的“感染科”,找到张文宏教授的名字后发现,未来三周他的号都已显示“约满”状态,当然这也是意料之中;不过,其他专家还是有余号可以选择的。感染科新开的一系列专病门诊,如丙肝、乙肝、自免肝等,未来一周内均有剩余号源。整个预约过程,对于会用智能手机的人来说不算复杂。

“虽然预约看病是非常时期的不得已而为之,但我现在已经养成了习惯。凡事都想预约一下。”今年8月,市民王女士曾为4岁的女儿预约上海市儿童医院的专家门诊,女儿因腺样体肥大,考虑做手术,她第一次尝试了手机预约就诊。“只要提前半小时到医院就行,等候时间明显缩短,大家也都自觉保持距离,感觉非常好。”她说。

提前预约,这一步骤看似让就诊变得有些繁琐,却有效避免了排队、扎堆、干等的情况,让人们更合理安排时间。对医生来说,通过网络分类,能突出诊疗特色及专长方向,方便患者更精准找到合适的医生。同时,预约看病还有防“黄牛”功能,比如在预约审核过程中,技术人员可以对有“黄牛”嫌疑的手机号进行屏蔽。

对于一些不会使用智能手机的老年人,医院也保留了电话预约、现场预约、诊间预约等对老人友好的预约途径。同时,门诊大厅也有志愿者手把手教如何使用手机预约。冯先生70岁,他说自己第一次用手机预约挂号就是在新华医院门口学会的。“我们需要逐步适应这种新方式,万事开头难,第一次用肯定有点难,学会了再去预约就很方便了!”他兴奋地说。

本报记者 左妍

从送孩子参加校外活动,到百姓购物、旅游、参观、就医、看比赛、看剧,再到参与各类民事法律活动……2020年,预约,不期而成为社会生活不可或缺的一部分。减少排队时间,精准匹配需求,智能屏蔽“黄牛”,预约的好处太多了,哪怕只是买早餐省下的5分钟,也能大大提升幸福感。于是,预约,慢慢成为了一种习惯。



▲今天上午,读者通过预约码扫码进入上海图书馆

►上海博物馆推出现场预约服务,工作人员正帮助参观者完成预约

本报记者 孙中钦 摄

本报记者 郭新洋 摄



▲浦东新区人民医院门诊大厅内的自助预约机 本报记者 徐程 摄

现场预约服务 Tickets & Information



文化场馆 扫码入馆蛮顺畅

诗人李商隐在《忆雪》诗中云:“预约延枚酒,虚乘访戴船。”如此诗意的场景,遇到今年疫情的特殊情况,却成为了进入上海文化艺术场馆的必须。也正是因为上海各类文化场馆推出线上实名制预约,智能化服务得到广泛应用。

大部分的文化场馆,都可以通过场馆的微信公众号进行预约,在进入场馆时出示预约码与健康码即可。上海图书馆自3月逐步恢复开放,读者通过微信平台进入“预约入馆登记系统”,分时段、实名预约书刊外借服务,同时完成“流行病学调查承诺书”的填写。预约成功后即可生成“入馆预约码”。读者进入

上海图书馆时,需出示并扫描预约码。

上海博物馆的预约平台有两个:微信公众号和官网。现在,预约参观人数上调到了每天6000人,其中散客5400人,团队预约600人,散客可以通过官网和微信公众号预约,团队参观则只能在官网预约。散客每个订单最多三人,每个身份证每天预约一次。预约参观分时段,若错过了预约的时间段,就无法进场,但可以继续预约下一个时间段,最早的预约可以提前三天。可贵的是,为了方便不太熟悉智能手机操作的老年观众,上海博物馆在博物馆商店旁还设置了当场预约的站点,有工作人员会帮助老年人操

作,特别贴心。“身份证贴上感应区,预约券直接就出来了。老年人对手机操作程序不是特别熟的话,到这里来就很顺畅。”上博工作人员介绍。

预约参观,从最初的不便成为了市民的习惯。对于一些“网红”打卡的场馆,为了控制人流,使进入其中的人获得最佳的参观体验,即使没有疫情也需要预约,且预约的名额几乎每场遭遇“秒杀”。在上海中心的朵云书院旗舰店,疫情前的参观,最火爆的时候往往需要排队两三个小时,因为疫情的关系,预约倒是可以合理安排参观时间。新近开放的孙科别墅与莺屋书店,预约名额“一票难求”,这样势必使得预约一旦成功便很少有人轻易放弃,同时提高了参观的有效性。若非“真爱”,何必“预约”?

本报记者 徐翌晨

民生服务 分时定量蛮有序

预约制的铺开,应从2月2日开始说起。当天,上海启动重大突发公共卫生事件一级响应机制,全市各社区统一开始接受居民购买口罩的预约登记。上海各街道社区居委千方百计制定适合自身情况的预约方式——电话、短信、微信、电脑摇号,居民不出门就能做好预约登记。这一办法不仅省去了市民盲目排队求购口罩的时间和精力,还有效地减少了因此引起的人群聚集,降低了交叉感染风险,市民们也更为安心。

随着疫情缓解,口罩供应也开始逐渐充足,而预约制则被保留了下来,在民生领域的方方面面继续发挥作用。今年3月,在清明祭扫高峰即将到来之际,上海市发布信息,根据疫情防控要求,今年清明期间,倡导市民不前往现场祭扫,对个别确需现场祭扫的市民,实行限流、分时、定量预约祭扫。3月26日早上8点起,上海各经营性公墓启动清明期间现场祭扫的预约服务,4月4日正清

明的预约几乎被“秒杀”,这也成为了上海首次启动大规模祭扫预约。

冬至祭扫高峰,上海继续升级预约制,为方便不会操作智能手机老人,采取电话、现场预约的方式,帮助市民安全平稳开展冬至祭扫。效果也非常理想,大部分市民都是预约后前去祭扫,少数市民也在现场预约处得到了协助。整个冬至祭扫高峰在平稳有序中结束。

如今,预约制已经覆盖到民生服务的方方面面。2月初,市民政局发布《上海民政系统服务行业疫情防控工作规范》,其中规定疫情防控期间,上海婚姻登记以预约为主,而婚姻登记预约制也延续到了今日。而在养老服务领域,从6月起开始有序放宽养老机构家属探视,但必须先预约,如今这一制度也得到了很好的执行,除了预约外还必须出具核酸检测报告。可以说,上海民生领域的预约制度,在疫情防控方面功不可没,得到了市民的理解与配合。

本报记者 李一能

早餐工程 网订柜取蛮便捷

冬日清晨,难舍被窝,上班族如何“多睡5分钟”?今年,上海新一轮早餐工程推出的“网订柜取”“网订店取”等新模式,用数字化技术让早餐变成了随订随取的“预约制”,为更多市民带来舌尖上的获得感和便利度。多睡5分钟,还能吃上热腾腾的早餐,真香!

摊面皮、打蛋刷酱……早上8时30分,在第一八佰伴门前的逸小兔流动早餐车上,戴着口罩、手套和帽子的工作人员花了1分多钟制作完成了一份蛋饼,然后套上纸袋,再拿上一杯热豆浆,放进了餐车后部的保温柜里。仔细一看,餐车上还有肉包、菜包、烧卖、杂粮、南瓜粥、豆花等中式早餐,以及可颂、三明治、厚烧土司、热狗包、咖啡等西式早餐。

拿着手机,一路快走的钱女士在逸小兔流动早餐车前停下脚步,手机扫一扫保温柜上的二维码,其中的一格柜门“嘭”地一声打开,就取到了蛋饼和豆浆。摸一摸,纸袋里的蛋饼还是热的,豆浆捧在手心里更是暖意融

融。“不但可以在商业区吃到现做的蛋饼,而且不用等待,上班路上的五六分钟可是很珍贵的。”

不仅是流动早餐车,还有便利店、快餐店等都加码数字化技术,让网订柜(店)取成为一种无接触的早餐消费新模式。南瓜味麻薯面包、即热牛肉披萨、日本网红炸饭团……想要在罗森便利店买早饭,又被排队吓退?打开罗森点点APP或者小程序,选择“到店取”,就能任意选择自提时间和门店。而在肯德基、麦当劳等快餐店,中式的油条、皮蛋粥,西式的汉堡、薯饼,都能一键下单,预约提取。

行色匆匆的上班族推开玻璃门,对照着手机上的取餐号,从架子上取下已经打包好的早餐,已经形成了上海早餐市场上的“新常态”。而记者从市商务委获悉,到今年年底,上海将完成新(改)建网订柜(店)取300家,到明年年底,这一数字就将累计达到1000家。

本报记者 张钰芸