

# 2017 年上半年全国事业单位联考 真题《综合应用能力》A 类

公考通网校

[www.chinaexam.org](http://www.chinaexam.org)



公考通 APP



微信公众平台

## 2017 年上半年全国事业单位联考真题《综合能力》A 类

### 一、注意事项

1. 本卷全部为主观题，请用黑色字迹的钢笔或签字笔在答题纸上作答，直接在试卷上作答无效。
2. 请在试卷、答题卡指定位置填写自己的姓名、填涂准考证号。
3. 本卷满分 150 分，考试时间为 120 分钟。
4. 特别提醒，请在答题纸规定的区域内作答，超出答题区域作答无效。

### 二、给定资料

#### 材料 1

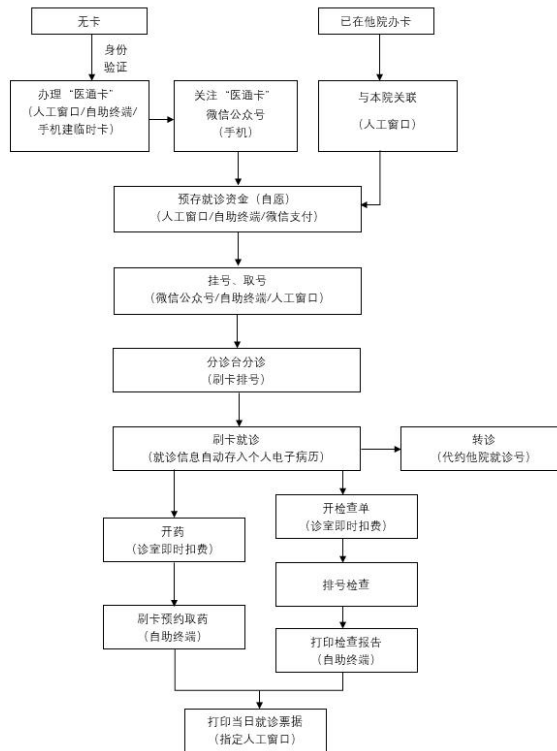
B 市医疗水平整体较高，外地就诊人员较多，因为外地医保卡在 B 市不能使用，因而他们在 B 市各大医院就医时，都需要先办理一张该院的就诊卡，持卡就医，一般每张卡押金十元。有时一个外地患者需要转诊于 B 市各大医院，就要随身携带好几张就诊卡，经常弄丢或者混淆，就诊前需要重新补办，费时费力费成本。针对这一问题，B 市卫生计生委、B 市医院管理局推出了“医通卡”。“医通卡”是具有电子钱包功能的实名制 IC 就诊卡，适用于 B 市非医保患者、外地来 B 市就诊患者等人群。“医通卡”可在 B 市联网医院通用。

B 市人民医院是一家远近闻名的三甲医院，外地慕名前来就医的患者众多，高达日门诊量的 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。据医院有关人士介绍，外地患者来本院就医，拖着大包小包先去排队挂号，挂完号再去排队就诊，等医生开完检查单，又得穿梭到门诊大厅排队缴费，等做完检查，把结果给医生看了，医生开药之后，还得拿着药方去排队缴费，再去取药窗口排队拿药。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，更别说有时还因为急匆匆排错了队。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，同时防止号贩子倒号，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，试行“非急诊全面预约制度”，预计到今年年底全面实施。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 市人民医院又推出了微信挂号方式。B 市人民医院是“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”或社保卡，点击进入 B 市人民医院界面，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平台倾斜，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



**\*提示：退卡、退费可在 B 市任意一家“医通卡”联网医院办理**

**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约 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，每天都被围得里三层外三层，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：

病患家属（好不容易挤进咨询台的里层）：诶，诶，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（看了一眼他手中的卡）：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”，也可以先关注微信号，建一张虚拟的临时卡挂上号，再去窗口取号时换领正式卡。

病患家属：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：号源信息我们这里不掌握，请您通过自助机或公众号查询，也可以到挂号窗口询问。

病患家属：现在就没几个挂号窗口了，还都是大长队！自助机也用不了我这张卡啊！

导医小张：对，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。

病患家属：窗口人太多了，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，问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，挤牙膏呢你这是，不挨棍子不放屁是吧？

医师小张（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。

医师小张：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，就你这德行，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！

医师小张捂脸大哭……

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，具体组织实施全院的医疗工作：对全院医疗业务、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、政策及各项规章制度的落实和实施，并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。尽管不用在窗口排队挂号了，但医疗资源并没有增多，医生也还是那几个医生，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：我觉得微信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，可我一看到电子设备就犯迷糊，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，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过号问题处置不当，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、耳鼻咽喉科普通号源，延长眼科、耳鼻咽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 市人民医院各个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。

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, 赔笑脸还挨骂。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。

小瓮: 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。

### 三、作答要求

假如你是 B 市人民医院医务科新入职的工作人员小吴，请根据所给材料完成以下任务。

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，向他介绍“医通卡”为患者带来了哪些便利。（35 分）

作答要求：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患者”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信公众号平台作出公开回应，消除不良影响。请你撰写公开回应的内容。（35 分）

作答要求：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）

作答要求：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个书面报告，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）

作答要求：全面、准确、分条列项作答，字数在 500 字以内。

## 2017年上半年全国事业单位联考《综合应用能力》A类参考答案

## 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。



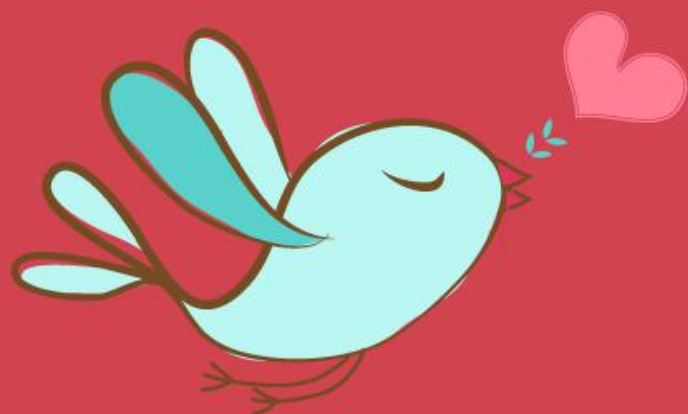
2. 成效：①“吸粉”数万人，窗口挂号比例下降，减少医院管理成本；②避免交叉感染；③节约时间和成本，提高就诊效率，保护患者隐私，方便贴心。

## （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。



美好的事情即将发生...

something wonderful is about to happen



公考通