

两周接入电话超 2000 个

999 人道救助热线:提供更便捷的人道救助

■ 本报记者 皮磊

打个电话就能获得准确的救助信息、匹配到对应的救助机构?对很多大病患者家庭来说,这可能是他们最希望听到的消息了。5月31日,红十字999人道救助热线正式开通。该热线由中国红十字基金会(以下简称“红基会”)和北京市红十字会999急救中心共同开设,北京市民可拨打电话“999”(外埠市民拨打“010-999”)咨询人道救助项目,寻求相关服务和帮助。

999人道救助热线先期主要对接红基会小天使基金(救助贫困白血病儿童)、天使阳光基金(救助贫困先天性心脏病儿童)、嫣然天使基金(救助贫困唇腭裂儿童),面向全国大病患者家庭提供24小时全天候受理咨询服务。下一步,该热线还将逐步扩大救助功能和范围,为更多群体提供服务。

记者了解到,红基会还将投入500万元,对在轻松筹、水滴筹以及公益宝等平台发起的大病救助筹款项目进行配捐,鼓励更多公众关注和帮助困境中的大病患者。红基会相关负责人表示,开设999人道救助热线是基金会进行人道资源供给侧改革的重要举措,希望为患者提供更加便捷更加智能的人道救助服务。未来,红基会还将与各类救助机构共享999人道救助热线,让患者通过999人道救助热线方便地找到对应的救助机构。

改变求助无门的情况

据红基会秘书长助理朱爱晶介绍,自5月31日开通至6月14日18时,999人道救助热线总呼入量为2061个,接线员录入有效表单349个(系统后台同步录入患者信息321个)。其中,小天使基金申请表27个,天使阳光申请表31个,嫣然天使基金申请表4个,互联网救助申请表259个;平均每通热线时长4~5分钟。

对于申请互联网救助的259名求助者,红基会互联网人道救助中心通过6月13日、14日为期两天的电话回访,对其进行了二次沟通。其中124人确认求助意向,28人放弃申请,58人未能联系上。接线员对这124人进行了后续申请流程的指导。

“目前北京市红十字会999急救中心有7名接线员负责999人道救助热线,夜间也会安排人员值班。”朱爱晶告诉记者,“接线员会通过我们设计的表单,比如姓名、疾病情况、身份证号等信息,了解患者情况。在了解求助者基本情况和他们的诉求后,我们将安排对接相应的救助项目。相应数据也会进入我们开发的智能救助系统。”

目前,999人道救助热线主要对接红基会小天使基金、天使

阳光基金、嫣然天使基金,分别救助白血病儿童、先天性心脏病儿童和贫困家庭唇腭裂儿童。对于白血病和先心病的求助,基金会将对接给相应基金,并将基金的微信公众号和联系方式告诉求助者,让他们通过公众号了解详细救助流程。其他病种的求助则将被归到互联网救助平台。

对于上述两个病种的具体救助仍将由各地方红会执行。当智能救助系统完善之后,基金会还将通过智能救助系统收集求助者信息,并通过这些信息查询救助进度。如果患者比较多的话,基金会则将配合相应基金,发起互联网群体筹款项目。

朱爱晶表示:“999人道救助热线开通后,相关部门积极配合,我们向地方红会、合作医院发放999人道救助热线宣传册,推广999人道救助热线。我们开通和推广热线,不是说我们能够解决所有患者的问题。现在没有一个组织,即使政府也不能做到包揽所有医疗救助需求,红基会更不可能包打天下,我们首先把自己定位为一个咨询服务平台,目标是通过999热线对求助进行一站式受理,改变求助无门的情况,进而让患者能够更加便捷地得到帮助。因为,我们了解到许多患者不知道到哪里求助,或者不知道到哪里反映自己的诉求,才不得不在自己的朋友圈里、在各种各样的平台上寻求接济。”

对求助信息的真实性负责

“999救助热线开通半个月,接到电话超过2000个。下一步我们的工作重点是核实求助信息。我们将逐个进行电话回访,同时将红基会员工编成工作小组,分头实地探访求助者。我们要对求助者信息的真实、完整性负责,毕竟我们是红十字会,要有公信力。对公众负责,就是对患者负责,也是对热线的权威性负责。”朱爱晶谈道。

据悉,近期红基会将组成若干工作小组分头到河南、河北、山东、重庆、四川等地实地探访核实求助者的信息。未来,将发动地方红会、志愿者和医疗社工随时核实求助信息,保障每一例热线求助信息的真实性、完整性。

“求助信息的核实是很具挑战性的工作,求助者提供的信息有的不完整,电话联系不上,有的患者正在住院,离开了户籍地,有的在外地,人户分离。但是无论多么困难,我们都要逐一实地走访调查。我们必须形成一个动态核查机制,线上线下的紧密协同,正是999人道救助热线的工作原则。核实求助信息,还要处理好公平性与人道性的关系,既要保护患者的隐私、维护尊严,又要体



999人道救助热线开通现场。付春来 摄

现公开透明。其实,处理好也是不容易的。”朱爱晶表示。

依托信息技术支持救助工作

999人道救助热线听起来并不复杂,但对于红基会来说,让热线发挥预期的价值仍面临巨大挑战。热线开通后,急剧增长的求助量给基金会带来了巨大的工作压力。热线开通初期,接线员对大病救助项目的救助范围与审核标准还在逐渐熟悉,不能完全回答求助人对救助项目的所有疑问,因此对999接线员的培训是第一步要做的工作。

另外,在后续的服务支持方面,基金会也面临着巨大的压力。求助量多了之后,大量的案例需要基金会介入,尤其是互联网求助方面。红基会此前发布的消息称,年内999人道救助热线将完成与基金会智能救助系统的对接,逐步做到“全域开放、一站受理、信息集成、多维交互、智能匹配”,为大病患者家庭提供智能救助服务,这是全国首个一站式受理的“智能化人道救助热线”。

红基会信息技术负责人张峰表示,基金会所开发的智能救助系统本质是希望通过信息技术工具支持救助工作,该系统将融入整个项目体系中,让工作人员解脱出来,提高工作人员的工作效率。未来该系统还将向其他机构开放接口。

根据设计,该系统主要有四层功能:第一,信息输入端口,将人工智能技术应用到现实场景;第二,受理执行,系统将发挥智能分拣和智能核验的作用,将求助者按照预先设定的标准分配到合适的救助项目或机构;第三,智能拨付,应用区块链技术让善款处于公开透明状况;第四,大数据分析,通过积累的大量数据,分析某个病种的地域、年龄等分布情况以及医院和公益机构的执行情况等。

“人工智能是一个热点,但真正把这项技术应用到救助领域的还没有。”张峰告诉记者,“在执行的过程中我们遇到了两个比较大的门槛。第一,从一个成熟的技术转化到一个应用场景,这个过程挑战是很大的。我们也在跟技术开发能力较强的伙伴进行探讨。第二,系统的产生带来的必然是流程的再造,需要机构符合系统的规则要求,但各个机构目前都有自己的规则,所以这这也是一个很大的挑战。”

行业联合是大势所趋

近年来,公众对于公益慈善尤其是互联网公益的认知逐渐趋于理性,《慈善法》的出台以及其他相配套法律法规的颁布也使得大病救助行业有序发展。但不可否认的是,大病救助领域仍存在一些乱象,某些个案的出现,如罗尔事件、小凤雅事件,对行业的发展产生了很大的负面影响。

另外,一些大型公益机构拥有其他机构尤其是草根机构难以匹配的资源优势,而资源分配不均衡也导致很多救助案例难以及时开展。一些小型机构为了自身的生存不惜“打擦边球”,比如借助某一热点事件或求助案例进行超额募款。这对于其他求助者来说是不公平的,但如何解决这个问题、如何消除救助领域存在的乱象,是整个救助行业都要考虑的事情。

“其实红基会之前倡导成立过儿童救助大病联盟,初衷是希望能够形成行业统一标准,但操作起来还是比较难的,这个问题现在依旧摆在我们面前。另外,我们目前只对接了三个救助项目,这是远远不能满足患者需求的。行业联合是大势所趋。”朱爱晶谈道。

求助量激增带来的是救助模式的改变。目前,红基会已经联合了轻松筹、水滴筹、公益宝

三家平台开展群体救助项目。基金会还将投入500万元,用于对在互联网平台发起的筹款项目进行配捐。朱爱晶告诉记者,之所以这么做,是因为基金会发现通过999热线求助的人当中大部分人没有传播和筹款能力。基金会希望通过对平台筹款项目进行一比一配捐,激发平台的深度合作,动员更多公众关注并参与困境患者的救助,产生放大效应。

对于红基会来说,这种救助模式是一种新的尝试,一方面能够更加有效地救助患者,另一方面还能吸引更多伙伴和资源支持。每家平台都将集中不同类型的求助患者,同时衔接民间救助机构,而这些机构也能分享配捐成果。此外,除了联合各大平台,红基会还将联合更多合作医院,在项目执行过程中充分发挥医务社工的力量,对患者进行专业的人道需求评估。

在业内人士看来,此次红基会与北京市红十字会紧急救援中心合作,开设999人道救助热线,是中国红基会进行人道资源供给侧改革的重要举措。朱爱晶表示:“我们的出发点是红十字的人道职责,我们必须救助患者,但是这个量非常大。因此,我们想提供一种便利的求助途径,让他们能够便利地找到救助机构,不仅是红十字会系统。”

在她看来,目前大病救助领域存在的困扰无法回避的,仅仅依靠红基会自己也无法改变现状。她希望整个行业能够逐渐形成共识,共同解决问题,她说:“推动行业联合已经是大势所趋,但这需要整个行业认同共同的价值标准、共同的操作流程,并有便利的工具支持,遵守共同的公约,而这也是红基会下一步将推动的事情。我们希望充分发挥红十字的法定职责,和行业伙伴分享资源,联合大家一起去改善大病救助工作,实现‘发现即干预,干预即有效’的目标。”