

海南省卫生健康委员会

琼卫老健函〔2021〕1号

海南省卫生健康委员会 关于切实做好老年人就医便利服务工作的通知

各市、县、自治县及洋浦经济开发区卫生健康委，省人民医院，海医第一、二附属医院，委直属各医疗机构，社会办医疗机构：

为贯彻落实《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》（国办发〔2020〕45号），解决老年人在运用智能技术就医等方面遇到的突出困难，适应常态化疫情防控和老年人日常就医需求，切实为老年人融入智慧社会提供更周全、更贴心、更直接的便利服务，现将做好老年人就医便利服务工作通知如下：

一、提供多渠道挂号、预约服务

各医疗机构要完善电话、网络、现场预约等多种预约挂号方式，优化诊疗流程，保留人工服务窗口，贯通诊前、诊中、诊后各环节，助力老年人便捷挂号。二级及以上医疗卫生机构在做好非急诊全面预约的基础上，为老年人提供一定比例的现场号源。设置挂号、缴费、检验报告打印等人工服务窗口，为老年人提供就医指导服务。2021年1月15日前，所有医疗机构要开设为老年人提供挂号、就医等便利服务的绿色通道。

二、建立老年人“无健康码”绿色通道

二级及以上医疗机构在做好新冠肺炎疫情常态化防控的同时，在医院入口增设老年人“无健康码”绿色通道，配备工作人员、志愿者、社会工作者等人员，帮助老年人进行健康码查询操作；协助没有手机和确实无法提供健康码的老年人，通过手工填写流调表等方式完成流行病学史调查，缩短老年人在诊区外等候时间。

三、优化老年人网上办理就医服务

各医疗机构要针对老年人使用互联网和智能设备中遇到的困难，优化互联网医疗服务平台界面设计和服务功能，充分考虑老年人使用习惯，简化网上办理就医服务流程，为老年人提供语音引导、人工咨询等功能。推进互联网医疗服务平台与医疗机构自助挂号、取号叫号、缴费、检验报告、取药等智能终端设备的信息联通，优化线下线上一体化服务。

四、完善老年人日常健康管理服务

基层医疗卫生机构要规范做好基本公共卫生服务和家庭医生签约服务，为高血压、糖尿病的老年患者提供相应的健康管理服务，并按照老年人健康管理服务要求，每年为老年人提供1次健康管理服务，包括生活方式和健康状况评估、体格检查、辅助检查和健康指导。整合医疗卫生信息化服务资源，推进“互联网+医疗健康”服务体系建设，提升基层医疗卫生服务能力，为老年人提供常见病、慢性病复诊及健康管理等服务。

五、加强督促落实

一是各市县卫生健康委、各医疗机构要高度重视老年人运用智能技术挂号就医等方面的困难，改善老年人的就医流程，提高

老年人的就医满意度。结合实际制定具体实施方案，明确任务分工，细化具体措施。

二是加强督促检查。各市县卫生健康委要督促辖区内医疗机构切实落实做好老年人挂号就医工作，畅通服务投诉渠道。对各医疗机构典型案例和有益做法及时进行宣传交流，营造尊老敬老的社会氛围。

三是各市县卫生健康委、省直各医疗机构结合本单位职责分工，梳理落实老年人就医便利服务等方面存在重点难点问题进行个案排查，并提出有针对性的解决方案，无法及时解决的，要及时上报。

请各市县卫生健康委于2021年1月28日前将本辖区老年人就医便利服务实施方案和工作推进情况报送省卫生健康委老龄健康处。

联系人及电话：闫建平，65371215；

电子邮箱：147892746@qq.com。



（此件主动公开）