阜新市卫生健康委关于切实做好老年人  
就医便利服务工作的通知

阜卫发〔2021〕2号

各县区卫生健康局、市内二级以上医院：

为认真落实《辽宁省卫生健康委关于切实做好老年人就医便利服务工作的通知》（辽卫办发〔2020〕123号）要求，解决好老年人在运用智能技术就医方面遇到的突出困难，适应常态化疫情防控和满足老年人日常就医需求，维护老年人健康权益，增强广大老年人的获得感、幸福感、安全感，现就做好老年人就医便利服务工作通知如下：

一、建立无健康码绿色通道

各级医疗机构在做好新冠肺炎疫情常态化防控的同时，在入口增设老年患者“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、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。(责任部门：医政管理科、中医科、各县区卫生健康局、市内二级以上医院。完成时限：2021年1月底前完成)

二、提供便捷就医服务

各级医疗机构要完善电话、网络、现场预约等多种预约挂号方式，改善群众就医体验，畅通家人、亲友、家庭医生等代为老年人预约挂号的渠道。在做好非急诊全面预约的基础上，根据老年人就医实际情况，为老年人提供一定比例的现场号源，保留挂号、缴费、打印检验报告等人工服务窗口，为老年人开设便捷就医服务的绿色通道，配备导医、志愿者、社会工作者等人员，为老年人提供就医指导服务。门诊量不大的一级以下医疗机构，参照以上要求，为老年人就医提供方便。（责任部门：医政管理科、中医科、各县区卫生健康局、市内二级以上医院。完成时限：2021年1月底前完成）

三、完善日常健康管理服务

基层医疗卫生机构要持续规范开展基本公共卫生服务，为65岁以上老年人免费提供生活方式和健康状况评估、体格检查、辅助检查、中医体质辨识和健康指导等服务，为患有高血压、糖尿病等慢性病的老年人提供免费监测血压、血糖、指导用药、电话或上门随访等健康管理服务。要充分发挥家庭医生签约服务团队作用，为失能、半失能、高龄等行动不便的老年人提供上门医疗卫生服务，为患有慢性病的签约老年人开具4-8周的长期处方等服务，满足居家老年人的健康需求。整合医疗卫生信息化服务资源，健全“互联网+医疗健康”服务体系，提升基层医疗卫生服务能力，做好老年人常见病、慢性病复诊以及随访管理等服务。（责任部门：基层科、规划财务科、各县区卫生健康局。完成时限：持续推进）

四、完善预约转诊服务

积极推进社区预约转诊，畅通转诊渠道，预约号源优先向基层下沉，二级以上医疗机构要进一步扩大社区家庭医生预约号源数量，方便老年患者就近预约挂号，并对转诊老年患者提供优先接诊、优先检查、优先住院。鼓励有条件的医疗机构为养老机构建立医养结合协作关系，或开通预约就诊绿色通道，为入住老年人提供预约就诊、急诊急救以及医疗巡诊、健康咨询、健康管理、 康复指导、中医养生保健等服务，确保入住老年人能够得到及时有效的医疗救治。（责任部门：医政管理科、基层科、中医科、各县区卫生健康局、市内二级以上医院。完成时限：2021年4月底前完成）

五、优化老年人互联网+就医服务

各级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。在互联网医院建设中充分融入方便 老年患者的就医服务流程，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。（责任部门：医政管理科、规划财务科、中医科、各县区卫生健康局、市内二级以上医院。完成时限：2022年12月底前完成）

六、加强督促落实和宣传引导

各县区、各医疗机构要高度重视老年人在运用智能技术挂号就医等方面遇到的突出困难，落实主体责任，加强工作统筹，在继续做好常态化疫情防控工作的基础上，聚焦涉及老年人就医的高频事项和服务场景，结合实际尽快制定具体实施方案，明确细化具体措施，坚持传统服务与智能化服务创新并行，为老年人提供更周全、更贴心、更直接的便利化就医服务。各县区、各医疗机构要尽快进行个案排查，梳理工作进展情况及存在的问题，按照明确的时间表推进工作落实。

阜新市卫生健康委员会

2021年1月5日

（此件公开发布）