

资阳市卫生健康委员会

资阳市卫生健康委员会 关于印发《资阳市便利老年人就医 实施方案》的通知

各县（区）卫生健康局，市级公立医院，城区委注册民营医院：

为贯彻落实《国家卫生健康委办公厅关于实施进一步便利老年人就医举措的通知》（国卫办医函〔2021〕311号），我委组织制定了《资阳市便利老年人就医实施方案》，现印发你们，请认真贯彻执行。

资阳市卫生健康委员会

2021年7月19日



资阳市便利老年人就医实施方案

为贯彻落实《国家积极应对人口老龄化中长期规划》《国务院办公厅关于切实解决老年人运用智能技术困难的实施方案》，根据《国家卫生健康委办公厅关于实施进一步便利老年人就医举措的通知》（国卫办医函〔2021〕311号）要求，针对老年人就医突出问题，聚焦为民办实事活动，不断优化医疗服务流程，改善老年人就医体验，切实增强老年人看病就医获得感、幸福感、安全感，结合我市实际，特制定本方案。

一、指导思想

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻党的十九大、十九届二中、三中、四中、五中全会和省委十一届九次全会、市委四届十一次全会精神，坚持以人民健康为中心，牢固树立为民办实事理念，优化老年人就医流程，提供老年友善服务，有效解决老年人就医难题，切实方便老年人就医，不断增强老年人就医获得感。

二、工作目标

在全市卫生健康系统弘扬敬老、助老传统美德，聚焦老年人就医难点、痛点，加快推进医疗机构适老化就医改造，优化老年人就医流程，建立健全符合老年人就医特点的就医绿色通道，全

面落实老年人医疗服务优待政策，保障老年人就医合法权益。到2021年底，二级以上医疗机构全面实现适老化就医改造，为老年人提供方便及时的医疗服务；到2023年，全面建立符合老年人就医特点的现代服务体系，全面满足老年人就医服务需求。

三、重点任务

（一）增设快速预检通道。常态化疫情防控期间，医疗机构应当优化老年人进入本机构的预检流程，在入口处增设老年人专用通道，安排专门人员指导老年人查询健康码，帮助不会使用智能手机的老年人申领“健康码”，协助无法提供健康码的老年人完成流行病学调查，使老年人快速通过预检通道，避免预检拥挤和长时间滞留导致就医不便。

（二）开通多渠道挂号服务。医疗机构在建立预约诊疗制度的过程中，应保留符合老年人就医特点的现场挂号、114电话挂号等传统挂号方式，并开通网上代办服务，支持家人、亲友、基层医务人员等通过绑定老年患者电子健康卡，在线代办挂号、缴费、检查预约、报告查询等事项。医疗机构应当根据本机构就诊患者的实际情况，为包括老年人在内的特殊就医人群提供一定比例的现场号源。三级医院应当为基层医疗卫生机构提前开放一部分号源，优先用于老年人挂号。推动医联体牵头医院逐步将预约诊疗信息系统延伸至医联体内的医疗卫生机构、医养结合机构，畅通双向转诊通道。

（三）全面落实老年优先服务。各级各类医疗机构要进一步

落实老年人就医优先服务，从预检、挂号、缴费、取药等环节，保留设置挂号、缴费、打印检验报告等老年人就医人工窗口，安排专人负责，实现老年人在挂号、缴费等环节全程优先；针对老年人就医行动不便等实际情况，安排社工、志愿者或其他工作人员为老年人提供贴心、舒心的导医服务，在预检分诊、自助机、挂号窗口、缴费窗口、综合服务点、投诉受理中心等老年人就医容易发生不便的节点提供引导和必要的帮助。

（四）加快适老化就医改造。医疗机构应当根据老年人特点，加快适老化就医环境改造，建立和配备必要且符合国家无障碍设计规范的无障碍通道和设施。在门诊和住院病房设置无障碍卫生间，门宽应当适宜轮椅进出。医疗机构主出入口应当设置方便老年人上下车的临时停车点，并有安全标识。在门急诊、住院病区配备辅助移乘设备（如轮椅、平车等）。医疗机构内的标识应当清晰、简明、易懂，具有良好的导向性。机构内地面防滑、无反光，住院病房应设置适老性病房，病房内设置无障碍卫生间，家具稳固。

（五）构建“一站式”服务流程。医疗机构应当不断优化出入院流程，有条件的医疗机构建立入院综合服务中心或窗口，统一办理住院所需的信息登记、住院缴费、住院前检查检验预约等各类事项。有条件的医疗机构可整合门诊和住院服务资源，设立涵盖咨询、挂号、缴费、取药、出入院、助老器具借用等环节的标识清晰的老年人就医综合服务中心，统一为老年人提供咨询、挂

号、缴费、取药、出入院办理、助老器具借用等“一站式”服务。医疗机构应在病区或住院部提供出院费用结算、献血者及其直系亲属用血费用出院直接减免、出院小结打印等“一站式”服务，积极开展床边结算出院服务，让老年人办理出入院更便捷。

（六）保障老年患者住院安全。医疗机构应当加强住院老年患者安全风险管理工作，如肺栓塞、跌倒、误吸、坠床等，建立高风险防范措施与应急预案。推进老年智慧病房建设，开展智能输液服务，针对输液异常、输液即将完成等情况，在护理端和床旁进行自动声光报警。对住院的老年患者开展综合评估和老年综合征管理，并根据老年人的特点提供膳食营养服务。鼓励患者及家属参与照护计划的制定与实施。加强专业培训，提高医务人员和陪护人员服务老年患者的能力。三级医院要依托医联体，积极下沉，指导社区卫生服务中心、乡镇卫生院建立、完善老年人健康档案管理。

（七）简化“互联网+医疗”服务流程。鼓励各级各类医疗机构加快互联网医院建设，大力推行“网上看病”“在线结算”“电子处方流转”“送药上门”等闭环式医疗服务，全面落实《四川省互联网诊疗管理规范（试行）》，为老年人提供更加规范的互联网诊疗服务。不断优化互联网医疗服务平台的界面设计和服务功能，简化网上办理流程，为老年人提供语音引导、人工咨询等服务。鼓励开展 AI 智能人脸识别和智能语音辅助功能，方便老年患者通过人脸识别验证或语音录入自动识别完成就诊信息录入。

（八）提供便利的药事服务。医疗卫生机构应当持续开展老年人健康管理服务，积极开展家庭医生履约服务和“门特患者”居家复诊“一站式”在线服务，为老年人提供健康咨询、慢病随访、健康管理、延伸处方、药学咨询、用药指导等服务。临床医师在严格评估老年患者病情后，实行慢性病长处方管理，最长可开具3个月的用量，减少老年患者就诊次数。积极推进“智慧药房”建设，减少患者取药等候时间。开展中药饮片代煎和配送，互联网+药品配送等服务，方便老年患者就近取药。

（九）提供老年人居家医疗服务。医疗机构通过医联体、互联网等手段将服务延伸至老年患者家中，按照《关于加强老年人居家医疗服务工作的通知》要求，通过家庭病床、上门巡视、家庭医生签约等方式，根据《居家医疗服务参考项目（试行）》结合实际优先开展需求量大、医疗风险低、适宜居家操作实施的技术和服务项目。

（十）加强智能化就医技术创新。有条件的医疗机构特别是三级医疗机构要进一步强化创新驱动，针对老年人就医特点，加强与互联网企业的合作，集中相关人员进行技术攻关，研发更加智能、更加便捷、更加简单、更易操作的可穿戴设备和就医手段，切实提升适老化线上线下一体化服务水平。

（十一）加强智能化就医宣传引导。医疗机构应以官网、官微、公众号、宣传栏、宣讲会以及发放知识卡片等多种形式，采用通俗易懂的方式广泛向老年人宣传智能化就医，针对在老年人

就医过程中涉及的高频事项和服务场景，技术和智慧就医方法，介绍线上线下等多种预约挂号渠道，开展适宜老年人的医疗相关智能技术的培训，帮助老年人熟悉互联网医疗服务流程和操作程序，引导老年人运用智能技术就医，逐步适应现代就医模式。

四、保障措施

（一）高度重视，加强领导。各县（区）卫生健康局和医疗机构要高度重视便利老年人就医相关工作，切实加强组织领导，建立工作机制，落实专人负责。各医疗机构主要负责人是便利老年人就医第一责任人，形成“一把手”抓总、分管领导牵头、医务部门落实、医务人员执行的良好局面，为便利老年人就医工作提供坚强的组织保障。

（二）细化方案，统筹实施。各县（区）卫生健康局和医疗机构应结合各地各单位实际细化实施方案，明确工作目标，使主要工作任务更具可操作性。各地各单位应自收到本实施方案之日起及时启动便利老年人就医各项工作，加快适老化软硬件的改造，统筹推动便利老年人就医工作落地落实。各县（区）制定的细化实施方案应于7月底前报我委医政医管科备案。

（三）开展评估，持续改进。各地应组织辖区内医疗机构全面落实便利老年人就医工作任务，并建立跟踪评估机制，及时发现影响老年人就医感受问题，及时调整、完善、持续改进便利老年人就医的措施。医疗机构应建立老年人满意度监测、分析和持续改进的闭环管理流程，不断改善老年人就医体验。

（四）加强监测，确保实效。各县（区）卫生健康局要把医疗机构便利老年人就医工作纳入绩效考核工作中，持续加强监测，建立不定期抽查、暗访和通报机制，持续推动工作落实，确保工作实效。我委将结合公立医院绩效考核工作，对患者满意度进行持续监测考核，并适时组织进行暗访和抽查，工作落实不好的机构将在全市范围内进行通报，不断增强老年人就医获得感、幸福感、安全感。