

陕西省卫生健康委员会办公室

陕卫办老龄函〔2020〕539号

陕西省卫生健康委办公室关于 印发《全省卫生健康系统解决老年人运用 智能技术困难的实施方案》的通知

各设区市、杨凌示范区卫生健康委（老龄办），西咸新区教育卫体局，韩城市、神木市、府谷县卫生健康局（老龄办）：

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）要求，切实维护老年人在信息时代下的合法权益，我委制定了《全省卫生健康系统关于解决老年人运用智能技术困难的实施方案》。现印发给你们贯彻落实，并就有关事项通知如下：

一、统一思想，提高认识。各级卫生健康行政部门要认真落实党中央、国务院决策部署，坚持以人民为中心的发展思想，坚持传统服务方式与智能化服务创新并行，切实把解决老年人在日常就医等方面运用智能技术方面遇到的困难工作作为一件大事，提高思想认识，加强组织领导，抓好贯彻落实。

二、明确责任，精心组织。各级卫生健康行政部门和医疗卫生机构要加强解决老年人运用智能技术困难工作的组织领导，落实主体责任，结合各自实际制定具体工作方案，明确工作任务、落实人员职责，精心组织实施。

三、广泛宣传，营造氛围。各级卫生健康行政部门和医疗卫生机构要加强政策宣传解读，畅通社会监督渠道，积极回应社会关切，争取群众和社会各界的理解支持，切实为方便老年人就医，解决老年人运用智能技术困难营造良好的社会氛围。

附件：全省卫生健康系统解决老年人运用智能技术困难的实施方案

陕西省卫生健康委员会
2020年12月23日



(信息公开形式：主动公开)

附件

全省卫生健康系统解决老年人运用智能技术困难的实施方案

为切实解决老年人运用智能技术困难，适应常态化疫情防控和老年人日常就医需求，维护老年人健康权益，制定以下实施方案：

一、完善“健康码”的管理和使用，为常态化疫情防控下老年人的出行提供便利。不得将“健康码”作为人员通行的唯一凭证，允许老年人采取凭有效身份证件登记、持纸质证明、出示“通信行程卡”、亲友代办或一人绑定多人健康码等替代措施出行。对于需要查验“健康码”的情形，要优化代办代查服务，简化操作程序，通过技术手段将疫情防控相关信息自动整合到“健康码”，方便老年人使用。有条件的地方和场所要为不使用智能手机的老年人设立“无健康码通道”，并做好服务引导和健康核验工作。医疗机构入口增设老年人“无健康码”绿色通道，老年人因无智能手机或不会正常使用智能手机而无法提供健康码的，工作人员、志愿者、社会工作者等人员应通过查询老年患者本人有效身份证件，获得健康码为老年人就医提供通行便利。

二、为老年人医疗就诊提供多渠道挂号、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，改善群众就医体验，特别是畅通老年人的家人、亲友、家庭医生

等代为老年人预约挂号的渠道。要求 2021 年 1 月前，全省二级以上医疗机构开设为老年人提供挂号、就医等便利服务的绿色通道，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，为老年人提供不少于 30% 比例的现场号源。

三、优化老年人就医服务流程。各级医疗卫生机构要设置挂号、缴费、检验报告打印等人工服务窗口，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。优化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、人工咨询等服务功能，逐步实现网上就医服务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，促进线上线下服务结合。推动通过身份证、社保卡、医保电子凭证等多介质办理就医服务，鼓励在就医场景中应用人脸识别等技术。医疗机构应采取灵活方式，方便老年人亲属及子女代办老年人的就诊卡，以帮助无法使用智能手机和自助服务的老年人就医。

四、提高老年人医疗健康服务质量。在“网格化”健康管理基础上，搭建社区、家庭健康服务平台。各级医疗卫生机构要加强老年学和老年医学知识技能的教育培训，完善老年患者的双向转诊机制。积极开展老年专科门诊、用药咨询、营养评估、护理门诊等特色服务。充分运用微信、手机 APP 等信息化手段与老年人或其家属（照护人员）建立有效的互动沟通渠道，由家庭签约医生、家人和有关市场主体等共同帮助老年人获得健康监测、咨询指导、药品配送等服务，满足居家老年人的健

康需求。推进“互联网+医疗健康”，提供老年人常见病、慢性病复诊以及随访管理等服务。

五、为老年人医疗服务提供便利化结算方式。任何医疗卫生机构不得以通知、声明、告示等方式拒收现金，应支持现金和银行卡，及线上代办支付医疗费用。各级医疗卫生机构要落实主体责任，加强工作统筹，聚焦涉及老年人就医的高频事项和服务场景，在继续做好常态化疫情防控工作的基础上，坚持传统服务方式与智能化服务创新并行，切实解决老年人在运用智能技术方面遇到的突出困难，确保各项工作做实做细、落实到位，为老年人提供更周全、更贴心、更直接的便利化服务。

六、要强化老年友善服务。各级医疗卫生机构要优化服务流程，建立绿色通道，保留人工服务窗口，优化老年人亲属及子女代办服务功能操作，确保智能设备配有人工值守，为老年患者就医提供方便。要优化老年友善环境，加强无障碍设施建设，确保设施设备的安全性、便利性、适老性，为老年人提供安全便捷舒适的就医环境。

