扎赉特旗卫生健康委员会文件

扎卫健函〔2021〕109号

扎赉特旗医疗机构进一步便利老年人就医举措行动计划实施方案

各医疗机构：

按照《内蒙古自治区卫生健康委关于印发实施进一步便利老年人就医举措行动计划的通知》（内卫医字〔2021〕331号）有关要求，为落实便利老年人就医举措，进一步改善老年人就医体验，制定本实施方案。

一、总体要求

贯彻落实党中央、国务院决策部署，坚持以人民健康为

中心，聚集进一步便利老年人看病就医，增加医疗服务供给，优化医疗资源布局，创新医疗服务模式，着力解决老年人反映突出的就医问题，不断满足老年人多元化医疗服务需求，不断提升老年人看病就医获得感。

二、工作目标

自 2021 年 7 月—2022 年 12 月，利用 1 年半时间，从老年人反映突出的就医问题入手，不断优化服务流程，不断改善就医环境，建立老年人便利就医服务的长效机制，做实做细为老年人就医服务的各项工作，努力做到让老年人就医流程更加便捷，就医感受明显改善。

三、时间进度

1. 2021 年 7-12 月，要求二级医院完成工作安排中的 70% 工作任务，基层卫生院完成工作安排中的 50%工作任务。

2. 2022 年 1-12 月，要求二级医院完成工作安排中的全部工作任务，基层卫生院完成工作安排中的 80%工作任务。

四、工作安排

（一）设立老年人快速预检通道。

1. 常态化疫情防控期间，医疗机构要在入口处安排专门人员，指导老年人查询健康码。对老年人可采取凭有效身份证件登记、持纸质证明通行、出示“通信行程卡”作为辅助行程证明等替代措施。鼓励医疗机构设立“无健康码通道”，配备人员帮助老年人进行健康码查询，为不使用智能手机或无法提供健康码的老年人做好服务引导和健康核验，通过手工填写流调表等方式完成流行病学调查。

（二）提供多渠道预约挂号等就诊服务。

2.医疗机构要完善电话、网络、现场等多种预约挂号方式，由老年人选择适合的预约挂号方式；要畅通家人、亲友、家庭签约医生等代老年人挂号的渠道。

3.医疗机构要根据本机构就诊患者的实际情况，结合不同专业特点，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，可按不低于10%的普通号、5-10%专家号的比例预留号源，现场优先分配给老年患者等特殊就医人群，并根据实际予以调整。

4.医联体牵头医院要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，方便老年人通过社区预约转诊就医。

（三）优化线上线下服务流程。

5.医疗机构发展互联网医疗服务，要充分考虑老年人习惯，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，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、打印检验报告、取药等智能终端设备的信息联通，促进线上线下服务结合。

6.在发展互联网医疗服务的同时，结合老年人就医需求，进一步优化线下服务流程，简化手续，要保留挂号、缴费、打印检验报告等专用人工窗口。

7.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，发挥人脸识别等技术在就医场景中的应用。

8.在门诊设立标识清晰的老年人综合服务点，为老年人

提供咨询、助老器具借用、志愿者服务等综合服务。

9.二级以上综合医院要结合诊疗工作实际设置老年医学科，开设老年人综合服务门诊，提供诊疗、康复、护理、用药指导等“一站式”服务，对老年患者高风险因素给予早期识别和干预，保障医疗安全。

（四）提供便利的药事服务。

10.医疗机构要贯彻落实慢性病长期处方管理的有关政策，对评估后符合要求的慢性病患者，一次可开具12周以内相关药品，减少老年患者往返医院的次数。

11.积极推行中药饮片代煎、药物配送、用药咨询等服务，方便老年人就近配备慢性病常用药物。

12.推行门诊智慧药房建设，实现处方系统与药房配送系统无缝对接，减少患者取药等候时间，方便患者及时取药。

（五）推行出入院“一站式”服务。

13.鼓励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。

14.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，让老年人办理出入院更便捷。

（六）加强住院老年患者管理。

15.医疗机构要加强住院老年患者肺栓塞、跌倒、误吸、坠床等安全风险管理和高风险筛查，建立高风险防范措施与应急预案及高风险筛查后知情告知制度。

16. 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。

17. 注重对老年综合征、衰弱、失能、失智的评估和干预，开展多学科合作诊疗，鼓励老年患者及家属参与照护计划的制定与实施。

18. 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。

（七）安排专人提供导医服务。

19. 医疗机构要配备导医、志愿者、社会工作者或其他工作人员，在预检分诊、自助机、挂号窗口、交费窗口、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。

（八）构建适老化就医环境。

20. 医疗机构要根据老年人特点改善就医环境，门急诊、住院病区要配备轮椅、平车等辅助移乘设备并方便取用。

21. 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。

22. 主出入口要设置方便老年人上下车的临时停车点，并有安全标识。

23. 医疗机构内的标识应当清晰、简明、易懂，具有良好的导向性。

24. 所有出入口、门、台阶、坡道、转弯处、轮椅坡道及信息标识系统等设置均符合国家无障碍设计规范。

（九）加强对老年人运用智能技术就医的宣传引导。

25.医疗机构要采用通俗易懂的形式向老年人宣传运用智能技术就医，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。

（十）推动老年人居家医疗服务。

26.通过医联体、互联网等手段将医疗机构内医疗服务延伸至老年患者家中，通过家庭病床、上门巡视、家庭医生签约等方式，为老年患者优先提供需求量大、医疗风险低、适宜居家操作实施诊疗服务、医疗护理、康复治疗、药学服务、安宁疗护、中医服务等技术和服务项目。

扎赉特旗卫生健康委员会

2021 年 7 月 12 日

扎赉特旗卫生健康委员会　　2021 年 7 月 12 日印发