

北京市卫生健康委员会文件

京卫医〔2020〕98号

北京市卫生健康委员会关于切实做好 老年人挂号就医有关工作的通知

市中医局、市医管中心，各区卫生健康委，各有关医疗机构：

为维护老年人健康权益，满足广大老年人日益增长的美好生活需要，适应常态化疫情防控和群众日常就医需求，进一步改善医疗服务，解决老年人在运用智能技术挂号就医方面遇到的困难，切实增强广大老年人的获得感、幸福感、安全感，现就做好老年人挂号就医有关工作通知如下：

一、提供多渠道挂号服务

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，畅通家人、亲友、家庭医生等代为老年人预约挂号的渠道。二级以上医疗机构在做好非急诊全面预约的基础上，可根据本机构老年人就医实际情况，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，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。

二、建立预约绿色通道

2020 年底前，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。鼓励有条件的医疗机构为养老机构开通预约就诊绿色通道，为入住老年人提供医疗巡诊、健康管理、康复指导、保健咨询、预约就诊、急诊急救、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。

三、建立无码绿色通道

各二级以上医院应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；通过使用自助流调机、手工填写流调表等方式，协助没有手机、确实无法提供健康码的老年人完成流行病学史调查，缩短老年人在诊区外等候时间。

四、完善预约转诊服务

积极推进社区预约转诊，以“社区优先”为原则，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。畅通转诊渠道，预约号源优先向基层下沉。综合医联体核心医院向医联体内基层医疗机构预留 20% 预约号源，医联体内二、三级医院对转诊签约患者提供优先就诊服务。

五、优化老年人互联网+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。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。

六、加强督促落实和宣传引导

各有关单位要高度重视老年人挂号就医工作。各医疗机构要在继续做好常态化疫情防控工作的基础上，按照本通知要求持续优化服务、创新工作举措，总结工作经验，改善老年患者的就医流程，提高老年患者满意度。各区卫生健康委要督促辖区内医疗机构切实落实本通知要求，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，营造尊重和关爱老年人的社会氛围。


北京市卫生健康委员会
2020年11月4日

(此件公开发布)

抄送：中央军委后勤保障部卫生局。

北京市卫生健康委办公室

2020年11月4日印发