



微信公众号: XNSB86786115



西部经济网 www.swbdcn

我为群众办实事 提升群众幸福感获得感

聚焦为民办实事活动 不断优化医疗服务流程

四川制定方案切实增强老年人看病就医获得感、幸福感、安全感

□本报记者 胡斌

为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,近日,四川省卫生健康委将便利老年人就医纳入为民办实事工作中,组织制定了《四川省便利老年人就医实施方案》(以下简称《方案》)。《方案》明确了四川省便利老年人就医工作的具体工作目标,出台了增设快速预检通道、开通多渠道挂号服务、全面落实老年优先服务等十一个方面的重点任务。

随着智能化就医的逐渐普及,越来越多的人享受到就医的方便,但与此同时,智能化就医的方式也给一些老年人就医带来了新的困惑。为此,《方案》提出,在四川省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。

《方案》共涉及十一项重点任务,包括:

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。

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。

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专用窗口,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,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。

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位,并有安全标识。在门急诊、住院病区配备辅助移动设备(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,设置有无障碍卫生间,家具稳固。

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,标识清晰的老年人就医综合服务中心,为老年人统一提供咨询、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,让老年人办理出入院更便捷。

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管理,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。

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。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。

提供便利的药学服务。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。

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。

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。

加强智能化就医宣传引导。医疗机构应通过官网、官微、公众号、宣传栏、宣讲会以及发放知识卡片等多种形式,采用通俗易懂的形式向老年人广泛宣传智能化就医。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。

心系群众办实事 便民服务显真情



□本报记者 贾涛 文/图

“他们想我们所想,主动来为我们办事,解决了我们的实际困难,太感谢了!”拿到不动产权证后,四川省达州市渠县青龙镇人和村二组的郑小东和双河村八组70岁的郑盛六老人心里乐开了花。

日前,渠县青龙自然资源所结合“学党史、颂党恩、跟党走”活动,切实按照“手续合法,自愿申请;一户一宅,面积法定;三级确认”的原则,全面完成了宅基地产权测绘工作。同时,针对异地扶贫搬迁户,以及残疾人和老人领证的实际困难,青龙自然资源所全体职工兵分多路,为民解难,上门服务,送证下乡,群众对该所工作人员下基层为民办实事的行动交口称赞。

青龙自然资源所负责人表示,为群众办实事并不是一句挂在嘴边的口号,而是工作中的一次次具体实践。在今后的工作中,将切实做好为民上门服务,为群众办实事,将提升群众的满意度作为工作中的头等大事来抓,群众满意就是全所工作人员努力工作的动力和源泉。

听民心解民忧 暖民心纾民困

四川省阿坝州黑水县高标准、严要求开展“我为群众办实事”实践活动

□姚顺娅 本报记者 赵蝶 文/图

四川省阿坝州黑水县坚决贯彻落实中央部署和省委、州委要求,高标准、严要求开展“我为群众办实事”实践活动,以务实举措推动解决人民“急难愁盼”问题,真正打通为民服务“最后一公里”,提升群众幸福感、获得感。

抓实三问于民“听民心”。为群众办实事,弄清群众的“急难愁盼”,印发《全县“我为群众办实事”实践活动实施方案》,组织各乡镇各单位聚焦群众反映的普遍性问题、发展亟待解决的痛点难点问题等,以“问需于民、问计于民、问效于民”为目标,通过实地走访调研、集体座谈、信访渠道等途径,征集各类意见建议314条,问题诉求298件,民生实事1500余件,真正把好事办实事办到群众心坎上。

聚焦重点事项“解民忧”。县级领导干部带头开展“我为群众办实事”实践活动,以“关键少数”带动“绝大多数”。结合本地实际及分管领域,采取信访走访、领导信箱、问题线索、现场调研等方式,分层分类建立民生实事67项,并明确牵头领导、责任单位、办理举措、完成时限。每办结一件民生实事后,通过群众评议、座谈交流等方式畅通群众沟通渠道,及时开展办实事效果评价工

作,确保党群干群思想同心、目标同向、行动同步。

解决关键实事“暖民心”。组织动员80余个机关企事业单位党组织和3600多名在职党员下沉一线,认领群众实事,有效发挥党组织和党员干部在基层社会治理中的作用。实施以送政策、送法律、送温暖为主要内容的“三送”上门服务行动272次,直接受益群众12937人;结合“三五固定活动日”制度,通过“群众点单+党组织接单”模式,办结包括政策解答、低保申请、计生办理、矛盾纠纷协调等服务群众事项300余件。推动党员干部凝心聚力办实事,确保实事办一件成一件。

健全落实体系“纾民困”。构建以融媒体中心、政务服务中心、党群服务中心、新时代文明实践中心和农民夜校服务平台、“两联一进”群众工作全覆盖服务平台为主体的“四中心两平台”联动为民办实事服务格局,为各项工作任务落实提供载体平台。依托平台深入开展党政机关赴帮扶村领办实事项目活动,为村社区梳理实事项目209件;举办产业发展技能培训20余场次,关心关爱志愿服务50余次,“巡回义诊”18次。真正让群众有感可知,得到实惠。



北京2022年冬奥会官方合作伙伴
Official Partner of the Olympic Winter Games Beijing 2022

落实 减税降费
促进 经济高质量发展

中国工商银行
贵州省分行

贵阳市市场监督管理局
Bureau of Guiyang Market Supervision and Administration
(知识产权局、药品监督管理局)
创新监督方式
加强监督管理

花溪农商银行
贵州农信 HUAXI RURAL COMMERCIAL BANK

贵安发展村镇银行
GUIAN DEVELOPMENT RURAL BANK

罗甸发展村镇银行
LUODIAN DEVELOPMENT RURAL BANK

川浙携手 富民强村
— 健全蓝莓产业链条 打造行业企业标杆 —

成都春熙路文殊院地铁站亚朵S酒店

(028) 63298888
成都市青羊区
锣锅巷122号

版式编辑: 肖琴 责任校对: 颜国武