

# 枣庄市卫生健康委员会文件

枣卫办字〔2020〕164号

---

## 枣庄市卫生健康委员会 关于全面落实老年人就医优待政策的通知

各区（市）卫生健康局，枣矿集团生活卫生管理中心，委直各医疗机构：

为全面做好省、市老年人就医优待政策贯彻落实，结合我市医疗机构工作实际，现就医疗机构落实老年人就医优待政策提出以下要求，请抓好贯彻落实。

### 一、健全完善公共设施设备

医疗机构公共设施应与服务功能相匹配，充分考虑老年人就医需求，配备必要的无障碍通道及设施。应在主出入口处设置方便老年人上下车的临时停车区和安全标识，门急诊、住院病区要配备一定数量的辅助移乘设备（如轮椅、平车等）；要设置无障碍

卫生间，门宽、台阶等应当适宜轮椅进出；无障碍卫生间、轮椅坡道等标识要醒目、简明、易懂，具有良好的导向性。

## **二、提供多渠道挂号服务**

二级及以上医疗机构在做好非急诊全面预约的基础上，要根据老年人患病特点和就医实际情况，为老年人提供一定比例的现场号源。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。医联体的核心医院应向医联体内基层医疗机构预留一定比例的预约号源，方便老年人通过基层预约转诊就医。

## **三、提供优先就医服务**

医疗机构要设立老年人优先就医窗口，提供挂号、交费、化验、检查、取药、医保报销、入(出)院办理等快捷服务，老年人就医窗口可与其他享受便利医疗服务人群的就医窗口一致。要在导医台设立“老年人就诊服务处”，为就诊老年人提供咨询、预约、导医等服务。自助挂号缴费、检验报告(胶片)打印等智能设备应配备志愿者或引导人员巡回值守，为有需要的就诊人群提供协助，人工服务窗口应保留现金收费业务。进一步加强急诊科(室)管理，规范诊疗服务流程，优化专业设置和人员设备配备，为突发疾病老年人提供便捷、有效的急诊“绿色通道”。

## **四、加强督导检查及宣传引导**

各级、各单位要高度重视老年人就医工作。各医疗机构要按照通知要求持续优化服务、创新工作举措，确保于2020年12月

31日前完成各项老年人就医优待措施的组织实施。各区（市）卫生健康局、枣矿集团生活卫生管理中心要加强辖区内医疗机构落实情况督导检查，及时督促、指导各项老年人优待政策落实到位，并及时组织开展先进经验做法的总结、交流和宣传，大力营造尊重和关爱老年人的社会氛围。各级、各单位贯彻落实情况要以区（市）为单位于2021年1月10日前报市卫生健康委，委直医院直接上报。我委将适时对各医疗机构落实情况进行随机抽查，对落实不力的将进行全市通报。

联系人：张士科            联系电话：3321017

邮箱：zzwjwztk@zz.shandong.cn



（信息公开形式：主动公开）

---

枣庄市卫生健康委员会办公室

2020年12月25日印发

---