

# 福建省卫生健康委员会

闽卫督函〔2023〕65号

答复类别：B类

## 关于省政协十三届一次会议 20233012 号 提案的答复

台盟福建省委员会：

《关于推动老年人证电子证照应用的建议》（20233012号）收悉。现答复如下：

近年来，我委坚持从老年人的实际需求出发，不断完善老年人优待服务政策，持续优化老年人就医环境，组织实施“智慧助老”行动，开展孝亲敬老系列宣传活动，积极推进全国示范性老年友好型社区创建，不断增强老年人的获得感、幸福感和安全感。

一、加强统筹协调职能。2019年机构改革后，省老龄工作委员会办公室设在省卫健委。根据“三定”等有关规定，老年优待及《福建省老年人优待证》办理等工作由民政部门负责。省卫健委积极履行老龄办职能，充分发挥统筹协调作用，牵头起草《福建省贯彻〈中共中央、国务院关于加强新时代老龄工作的意见〉实施方案》《福建省“十四五”老龄事业发展和养老服务体系规

划》，积极推进由省发改委牵头的信息技术在应对老龄化中的运用。与省发改委联合印发《福建省贯彻落实〈关于切实解决老年人运用智能技术困难实施方案〉的工作分工方案》，解决老年人“数字鸿沟”问题的各项政策举措落地见效。

**二、优化老年人就医环境。**各级医疗机构通过开展老年友善医疗机构建设，积极参与“敬老文明号”创建，推动医疗机构大力弘扬敬老爱老助老传统美德，全面落实老年人医疗服务优待政策，完善医疗机构各项制度措施，优化老年人就医流程，提供老年友善服务，切实解决老年人智能技术应用遇到的就医困难，为老年人就医搭建“智慧桥梁”。

**三、完善传统人工服务方式。**常态化疫情防控期间，各级医疗卫生机构以便利老年人日常就医为重点，进一步完善健康码医院通行核验管理，通过在入口增设老年患者“无健康码”通道、配备人员帮助老年人凭有效身份证件进行健康码查询等方式，协助没有手机或无法提供健康码的老年人通过手工填写流调表等方式完成流行病学史调查，为老年患者就医提供方便。同时，医疗机构提供一定比例的现场号源，保留挂号、缴费、打印检验报告等人工服务窗口。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，为无家属陪护的高龄、行动不便和急诊老年人提供必要的照顾和帮助，完善医疗服务方式和流程。

**四、推进适老就医智能服务。**各级医疗机构优化老年人网上办理就医服务，完善电话、网络、现场等多种预约挂号方式，畅通家人、亲友、家庭签约医生等代老年人预约挂号的渠道。推出亲友代绑卡预约的功能，老人的亲友可以通过绑定亲友卡，绑定老年人的医保卡/就诊卡信息，帮助老年人看病，及时了解老年人的就医情况。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，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。

**五、深入推进“互联网+医疗健康”应用发展。**依托闽政通上线“三医”便民惠民服务门户，陆续提供各类便民惠民服务。上线互联网医院42家。在省属医院先行推进电子健康码、医保电子凭证、金融支付码“多码协同”应用，贯穿预约、诊疗、检查、结算、取药等就医全流程，并逐步延伸到计划免疫、献血管理、预约性健康从业人员检查等公共卫生服务，较好地提升群众健康服务获得感。

**六、深化“为老”志愿服务。**坚持以老为本，不断创新志愿者服务，提高老年人的幸福指数。通过引导社会组织、社区工作者、志愿者等针对老年人运用智能技术困难等方面的问题积极开展宣传与培训，帮助老年人更好运用智能技术。深入开展“智慧

助老”行动，通过招募老年骨干志愿者、组建志愿服务队等方式开展培训活动，帮助老年人提高智能手机操作技能，提升老年人智慧出行、智慧就医的能力。

**七、营造老年友好型社会环境。**将“智慧助老”作为全国示范性老年友好型社区创建的一项重要内容，依托社区为老年人提供更周全、更贴心、更直接的便利化服务。积极探索“数字赋能”助老养老服务，成立“家门口的健康小站”，引进健康检测设备，为失智老人发放健康检测手环，为辖区老年人提供无偿体检，老年人只需携带身份证就可以在家门口做体检，体检的历史数据同步上传社区服务平台，为需要帮扶的老年人提供更加精准精细的健康服务。在社区“长者学堂”增设音像、电视、电脑等全套视听器材，实现与全国文化信息共享工程联网，通过“互联网+”加强文化宣传、市民教育、老年教育，为居民提供网上冲浪的平台，激发老年人学习兴趣，确保老年人在数字化时代“不脱队”“不掉队”。

下一步，我委将积极吸纳你们的建议，发挥省老龄办综合协调职能，与发改委等部门密切配合，加快推动老年人证电子证照的智能化应用，深入实施“智慧助老”专项行动，持续推动解决老年人运用智能技术困难问题，向老年人广泛宣传智能技术和智慧就医方法，深化巩固老年友善医疗机构建设成果，增加助老适

老设施设备，落实老年优先服务，提升老年人就医服务的便利性和满意度，保障信息化时代下老年人的合法权益。

请继续关心和支持卫生健康工作！

领导署名：杨闽红

联系人：林 宁

联系电话：0591-87272670

福建省卫生健康委员会

2023年4月24日

（此件主动公开）

抄送：省政府办公厅，省政协提案委员会。