

办理结果：解决采纳

公开属性：主动公开·全文

# 上海市普陀区卫生健康委员会文件

普卫健复〔2023〕14号

## 对区政协十五届二次会议 第152067号提案的答复

区民政局：

郑淑怡委员提出的关于“提升智慧助老服务水平，助力老龄群体共享数字红利”的提案收悉。经研究，现将会办意见函告如下：

区卫生健康委持续推动“智慧助老”行动，帮助老年人跨越“数字鸿沟”，享受数字化时代的便利。做法如下：

**一、继续推进多元化服务模式。**区内各医疗机构将数字服务与传统服务结合并行，老年患者可以在家属或志愿者的指导下通过诊间预约、预缴费等功能，有效解决老年人看病来回跑、反复付费、重复排队问题。传统服务中仍保留提供电话预约途

径、现金支付、人工窗口挂号、现金支付等服务。

**二、创建老年友善医疗机构。**区内 23 家各级各类医疗机构创建老年友善医疗机构。从老年友善文化、老年友善管理、老年友善服务、老年友善环境四个模块切实提高医疗机构的为老服务水平，提供多元化的老年服务。

**三、吸纳社会志愿服务团队。**区内各医疗机构门急诊设置服务岗位，优先为老年人提供预约、挂号、缴费、取报告、打发票等一体式就医导医服务，尤其是为无家属陪护的高龄、行动不便老年人提供必要的照顾和帮助。

以上意见供你单位统一答复提案者时参考。

上海市普陀区卫生健康委

2023 年 4 月 27 日

联系人：金 丽

联系电话：52564588\*3313

联系地址：大渡河路 1668 号 1 号楼 C 区 313 室 邮政编码：200333