

厦门市海沧区卫生健康局

厦海卫健函〔2024〕5号

厦门市海沧区卫生健康局关于区十三届人大 三次会议第156号建议办理情况答复的函

尊敬的陈惠红、赵莉琴代表：

你们提出的“关于推进老年人看病导诊陪诊的建议”收悉，我局高度重视，现答复如下：

一、措施与成效

（一）优化就医就诊环境。一是提升基层诊疗环境。2015年至今，高标准、高规格建成东孚社区卫生服务中心、沧江、桥南社区卫生服务中心分中心，对嵩屿、石塘、新阳社区卫生服务中心诊疗环境进行重新装修，提升群众就诊舒适度。二是增添人性化的便民设施设备。针对老年人等特殊群体，开展就诊环境的适老化、无障碍设施改造，配备轮椅、自助血压器等设施设备，打造人性化的医疗环境。三是规范导医标识设置。各社区卫生服务中心在各楼层均增加地贴引导，规范导医标识设置，让老年人及时了解诊疗的动线和科室分布，有效引导和分流患者。

（二）提供“一站式导诊服务”。各基层医疗机构为老年人开设老年人挂号、检验、缴费、取药优先窗口，并提供“一站式

导诊服务”。各社区卫生服务中心均在门诊大厅显要位置设置导诊台，并安排相应的工作人员或志愿者，为患者提供导诊、咨询、检查检验预约、投诉建议受理、便民设备租借等服务，便利患者就医就诊。给予老年患者人文关怀，组织志愿者或工作人员为无亲属陪护的 80 岁以上高龄老人提供免费伴医服务，陪同挂号、就诊、检查和取药等。

（三）开展互联网诊疗服务。各社区卫生服务中心家签团队积极开展“互联网+健康”服务，依托家签服务、“厦门 i 健康”APP 在线完成家庭签约、随访、咨询，并为常见病、多发病复诊老年病人提供长处方续方服务、医保卡远程脱卡支付以及药品第三方配送到家等，减少老年人实地就诊频次。推动二三级医院医师下沉签约，在“厦门 i 健康”APP 上提供专科疾病线上咨询服务。

二、存在的问题及今后推动计划

经了解，目前厦门只有弘爱医院开展专门的导诊陪诊，由医院护士担任，费用为 300 元/半天（只能现金自费），且服务率不高。海沧医院也有一些第三方平台为达到一定消费标准的用户提供导诊陪诊有偿服务，费用为 300 元/半天。目前导诊陪诊服务行业没有上级相关文件依据且缺乏规范性。

下一步，我局将加强与相关部门沟通：一是与市卫健委等上级部门沟通，参照《住院护工管理办法》，出台导诊陪诊行业规范标准，并试点运行。二是如能提供导诊陪诊收费服务，将与医保部门沟通将部分费用列入医保。

感谢对我们工作的关心和支持，敬请继续提出宝贵意见。

领导署名：黄灵敏

联系人：郑聪彬

联系电话：13799832666



厦门市海沧区卫生健康局

2024年5月29日

(此件主动公开)

抄送：区人大常委会人事代表工作室，区政府办。