

重庆市渝北区卫生健康委员会文件

渝北卫健函〔2024〕72号

重庆市渝北区卫生健康委员会 关于政协重庆市渝北区十六届委员会三次会议 提案第322号的复函

九三学社：

根据您社提出的《创建包容公共服务环境，助老年群体跨越“数字鸿沟”》（第322号），我委领导非常重视，杨政主任作了批示，要求认真办理，分管领导召集相关科室进行了专题研究，结合我委职能职责，现将办理情况答复如下：

一、目前工作开展情况

近年来，区卫生健康委认真贯彻落实积极应对人口老龄化国

家战略，切实保障信息时代下老年人的合法权益，持续推动充分兼顾老年人需要的智慧社会建设，坚持传统服务方式与智能化服务创新并行，切实解决老年人在运用智能技术方面遇到的困难。多渠道、多举措帮助老年人跨越“数字鸿沟”，为老年人提供更周全、更贴心、更直接的便利化服务，提升老年人获得感、幸福感、安全感。

（一）加强系统谋划，推动老年人数字化服务。区卫生健康委（区老龄工作委员会办公室）转发市老龄办《关于印发“智慧助老”行动工作方案的通知》《老年人运用智能技术困难相关负面案例的通知》等文件，组织动员全区各镇街、各相关部门、各医疗单位及社会力量广泛开展“智慧助老”行动，围绕老年人就医、出行、消费等高频事项和服务场景，推动老年人享受智能化服务更加普遍，传统服务方式更加完善。

（二）提升服务水平，构建数字服务新模式。各级各部门结合各自职能职责，多举措提升老年人数字化服务体验，帮助老年人过渡到信息化时代。一是医疗机构加强老年人看病就医的便利服务。完善“老人优先”看病就诊绿色通道，开通电话、网络、现场等多渠道预约挂号方式，畅通家人、亲友、家庭签约医生等代老年人预约挂号的渠道。挂号、收费处设有人工服务窗口及现金收费窗口，智能设备配有志愿者提供人工指导服务。优化“线上线下相结合”网上就医服务，进一步简化网上问诊，为老年人提供语音引导、人工咨询等服务。推动“互联网+医疗健康”健

健康管理服务。如仙桃社区卫生服务中心通过智慧居家养老服务系统，实时采集老人居家行为、运动轨迹、睡眠和居家模式及老人血压、血糖、体重、心率等数据，整合老年人基本信息档案、电子健康档案等资源，由专业医生提供个性化营养、运动、康复及保健知识为一体的健康服务。二是在养老服务中借助智能设备、大数据和信息化系统等信息产品，全方位、多角度地提升养老服务的效率和质量。搭建养老服务信息呼叫中心，按照“呼叫中心+服务队伍”的方式，线上配备10名话务员，线下培训70名助老员，为低保、特困、失能、失独、高龄等2000多名老年人发放专用手机，一键接入呼叫中心。信息呼叫中心持续6年全天候提供主动关怀、紧急救援、信息咨询、心理慰藉等线上服务13万余人次；提供助餐、助浴、助洁、助急、助医、助行等上门服务4万余人次。针对老年人的实际需求，对1000余户特困、低保、失能、残疾等特殊困难老年人家庭进行适老化改造，对如厕洗澡安全、室内行走便利、居家环境改善、智能监测跟进、辅具配备到位等五大类改造内容升级拓展，充分利用物联网、云计算、大数据等新一代信息技术，在不影响老年人生活习惯的前提下开展主动关爱，打造形成线上快速响应、线下良性互动、全程留痕监管的智慧化养老模式。三是依托志愿者、家庭成员及社会力量开展面向老年人的志愿帮扶服务和智能技术培训。围绕老年人“不会用、不敢用、不想用、不能用”智能手机的问题，动员社区服务人员、志愿服务组织等对老年人开展智能手机使用培训，

帮助老年人掌握网购、移动支付、线上挂号等技能。与电信、移动公司联合在有线电视上开展智能技术讲解，并动员家庭成员引导、鼓励老年人运用智能技术，帮助老年人甄别不实信息。

（三）搭建智慧平台，推动数字化便民措施。区卫生健康委率先将“医检互认”、预约挂号、互联网医院等接入“渝康健”应用，搭建数字健康驾驶舱，推动“医检互认”在全区25家公立医疗机构全面上线，累计上传影像报告近31万条，检查结果跨机构调阅24794次，检查结果总提醒2273次。先后建成智慧医院5家、互联网医院7家，二级及以上医疗机构全面实现预约挂号、自助缴费、自助打印报告等功能，群众就诊时间缩短60%以上。深化远程会诊、远程影像等5大中心运用，形成上联北京301医院、西京医院，下接各基层医疗机构的一张网模式，年诊疗量突破1.5万例，让数据多跑路，老年患者少跑腿，推进优质医疗资源向老年人聚集，实现数字反哺。区民政局升级赋能区级智慧养老云平台，收集20余万老年人基础信息，较为全面地掌握了全区老年人口数量、区域分布、身体状况、养老需求等基本信息，对全区近300个养老服务设施信息进行收录整合，一键式提供位置分布、服务特色、联系方式等信息，为老年人及其家属就近选择养老服务提供帮助，提高了服务的可及性和养老资源利用效率。

（四）加强统筹协调，推动老年人参与数字建设。区老龄委每年在“敬老月”期间组织各部门、各镇街、各医疗机构、各老

年群团组织广泛开展走访慰问、健康知识宣传以及老年人参与的各种敬老爱老活动。推动各单位开展“银龄行动”，充分发挥学校、医院及企业退休的老教授、老专家的作用，通过开设学习课堂及交流会议，推广各自领域的数字产品，提升老年人运用智能技术能力。区卫生健康委以开展全国示范性老年友好型社区创建为契机，推进社区组织老年人参与公益活动，如社区服务、环境保护、知识传播等活动，发挥老年人余热。2021年至2023年共创建全国示范性老年友好型社区15个，通过创建，进一步提升了老年人参与社会的积极性。

二、下一步工作打算

下一步工作中，我们将继续努力，建立“智慧助老”长效机制，切实解决老年人在运用智能技术方面遇到的困难，帮助老年人跨越“数字鸿沟”。

一是进一步加大培训力度。组织各单位、各社区、各家庭共同承担起“数字反哺”的责任，大力开展专门培训、手把手教学等方式，帮助老人扫清智能产品的使用障碍。

二是进一步加大宣传力度。充分利用各类媒体，加强对“智慧助老”行动的宣传力度，扩大影响力，引导动员更多社会各界力量积极参与，提高知晓率、参与率。

三是进一步推动老年人数字参与。建立健全政府主导、部门联动、社会参与、协同推进的工作机制，区卫生健康委、区民政局、区人力社保局、区大数据发展局等有关部门各司其职，协调

配合，形成合力，共同推动“银龄行动”，组织各行各业的老年人才参与数字时代，融入数字时代，形成老有所为服务网络。

四是进一步推动数字公共服务普惠化。运用数字技术优化公共服务资源配置，发展数字健康，打造全民健康智能管理服务平台，拓展智慧医疗、远程医疗，深化公共服务应用的适老化与无障碍改造，按需保留非数字化供给方式，帮助缺乏一定数字化应用能力的老年人逐渐适应数字化社会。

五是进一步促进数字生活智能化。深入推进智慧社区建设，打造智慧便民生活圈，发展智慧家庭和“数字+生活服务”，丰富购物消费、居家生活、养老托育、家政服务等数字化场景应用。打造面向未来的智能化、沉浸式服务体验，推广基于大数据的即需即供、主动服务、个性服务新模式，以减少老年人适应数字化社会的学习成本。

再次感谢您对卫生健康工作的关心、支持和厚爱。

联系人：龚志平，联系电话：13883495466。

重庆市渝北区卫生健康委员会

2024年5月17日

（此件公开发布）

重庆市渝北区卫生健康委员会办公室

2024年5月17日印发
