

四川省残疾人联合会 四川省卫生健康委员会 关于为残疾人就医提供便利服务的意见

为深入贯彻落实党的二十大精神，不断完善残疾人社会保障制度和关爱服务体系，进一步落实省委关于实施健康四川战略的决策部署和《四川省“十四五”残疾人事业保障和发展规划》等有关要求，按照“三基”工作导向，聚焦残疾人反映突出的就医问题，切实改善残疾人就医体验，研究制定便利残疾人就医举措，具体意见如下：

一、为残疾人提供就医便利十条举措

（一）提供预约挂号服务

医疗机构在建立预约诊疗制度的过程中，提供方便残疾人预约挂号的方式，畅通家人、亲友、基层医务人员等代为残疾人挂号的渠道。

（二）安排专人提供导医服务

医疗机构应当安排社工、志愿者或其他工作人员，为残疾人提供导医服务，在预检分诊、自助机、挂号窗口、交费窗口、综合服务点、投诉受理中心等残疾人就医容易发生不便的节点提供引导和必要的帮助。鼓励医疗机构开通语音或手语导诊等服务。

（三）提供便利的药事服务

医疗机构应当落实慢性病长期处方的有关要求，减少残疾人患者往返医院的次数。积极推行中药饮片代煎、药物配送、用药咨询等服务，方便残疾人就近、就便配备常用药物。

（四）推行出入院“一站式”服务

医疗机构应当不断优化残疾人出入院流程，鼓励有条件的三级医疗机构建立残疾人入院综合服务中心或窗口，统一办理住院所需的信息登记、住院缴费、住院前检查检验预约等各类事项。支持有条件的医疗机构在病区或住院部提供出院费用结算、出院小结打印等“一站式”服务，让残疾人办理出入院更便捷。

（五）加强住院残疾人患者管理

医疗机构应当加强住院残疾人患者安全风险的管理，如跌倒、误吸、坠床等，建立高风险防范措施与应急预案。对住院的残疾人患者开展综合评估和系统管理，并根据残疾人的特点提供膳食营养服务。鼓励残疾人患者及家属参与照护计划的制定与实施。加强专业培训，提高医务人员和陪护人员服务残疾人患者的能力。

（六）优化线上线下服务流程

鼓励医疗机构发展互联网医疗服务，不断优化互联网医疗服务平台的界面设计和服务功能，简化网上办理流程，为

残疾人提供语音引导、人工咨询等服务。在发展互联网医疗服务的同时，结合残疾人就医需求，保留挂号、缴费、打印检验报告等人工窗口。推动通过身份证、社保卡、医保电子凭证等多介质办理就医服务，鼓励在就医场景中应用人脸识别等技术。根据残疾人需求，医疗机构要不断拓展残疾人就医服务领域，为残疾人提供门诊住院、健康咨询（生殖健康和心理健康等）、残疾评估鉴定、康复指导、辅具适配等一体的就医便利服务。鼓励有条件的二级及以上综合医院设立助残门诊，提供诊疗、康复、护理、用药指导等“一站式”服务。

（七）构建适残化无障碍就医环境

进入医疗机构就医环节，设置残疾人就医便利服务咨询平台。医疗机构应当根据残疾人特点改善就医环境，配备必要且符合国家无障碍设计规范的无障碍通道和设施。医疗机构主出入口应当设置方便残疾人上下车的临时停车点，并有安全标识。设置残疾人专用停车位，免费停放残疾人专用车辆。在机构内，为残疾人免费租借轮椅、转运床等。支持医疗机构为残疾人提供个性化的设施设备，如为肢体残疾人配备方便其进行核磁共振检查的专用全塑轮椅。

（八）加强运用智能技术就医的宣传引导

残联和医疗机构应当采用通俗易懂的形式，通过线上线

下多途径对运用智能技术就医方式进行宣传，引导残疾人运用智能技术就医，逐步适应现代就医模式。

（九）提供便捷可及的居家医疗服务

针对行动不便、长期居家、有就医需求的重度、低收入残疾人就医便利性、可及性较差的问题，鼓励医疗机构通过医联体、互联网等手段将服务延伸至残疾人患者家中，通过家庭病床、上门巡视、家庭医生签约等方式，优先开展需求量大、医疗风险低、适宜居家操作实施的技术和服务项目。结合各地为符合条件的残疾人开展基本康复服务项目实际，全方位提供家庭医生签约个性化增值服务，不断满足残疾人康复和护理等个性化、接续性需求。

（十）建设“互联网+”残疾人就医服务平台

推动四川省全民健康信息平台标识残疾人身份及类别，方便医疗服务机构识别，为残疾人提供医疗便利服务。鼓励有条件的医疗机构开展远程健康咨询，常见病、慢性病在线复诊和预约上门护理等服务。

二、建设残疾人友好医疗机构

按照就医便利十条措施，充分考虑残疾人接受就医服务的便利性等因素，到 2023 年底，各市（州）残联要会商市（州）卫生健康行政主管部门至少确定 1 家二级及以上公立综合医院开展残疾人友好医疗机构试点；到 2024 年底，各市（州）

要按要求建成残疾人友好医疗机构；到 2025 年底，在全省二级及以上公立医疗机构全面推广，鼓励民营医疗机构参照实施。

根据残疾人口分布情况，全面整合资源，实现社区卫生服务站、村卫生室与社区康复站或残疾人康复之家统筹规划、同步建设、全面结合、深度融合，对残疾人口较少的村可通过巡回医疗、邻（联）村延伸服务等方式为残疾人就医提供便利服务。

三、建立残疾人就医便利服务保障机制

（一）建立残疾人就医便利联席会议机制

市（州）、县（市、区）残联要联合卫生健康行政主管部门建立残疾人就医便利联席会议机制，适时召开联席会议研究解决残疾人就医便利的突出问题，形成齐抓共管的工作格局，逐步满足残疾人多样化、个性化的就医需求。

（二）建立残疾人就医便利社会帮扶支持机制

对经基本医保、城乡居民大病保险、医疗救助后的个人负担费用仍有困难的残疾人，残联要充分发动基金会等社会慈善力量通过募集资金、设置专项救助项目予以帮扶，有针对性设置捐助项目积极支持医疗机构无障碍环境能力建设，鼓励商业保险公司开发适合品种，为残疾人大病提供商业保险服务。

（三）建立残疾人就医便利跟踪评估、监测考核机制

市（州）、县（市、区）残联要联合同级卫生健康行政部门制定落实本《意见》要求的具体实施方案，并建立评估机制，定期开展残疾人就医满意度调查，并将影响残疾人就医感受的问题，反馈同级卫生健康行政部门。各级卫生健康行政主管部门要督促医疗机构及时调整完善便利残疾人就医举措，不断改善残疾人就医体验。