

嘉兴市卫生健康委员会办公室文件

嘉卫办〔2023〕29号

关于印发《进一步完善计划生育特殊家庭就医绿色通道实施意见》的通知

各县（市、区）卫生健康局、嘉兴经济技术开发区民生事业部，委直属各医院、武警海警总队医院、浙江省荣军医院：

完善计划生育特殊家庭就医绿色通道是健全“三个全覆盖”机制的重要举措，关系着计划生育特殊家庭扶助关怀工作的有效落实。现将《进一步完善计划生育特殊家庭就医绿色通道的实施意见》印发给你们，请认真贯彻执行。

嘉兴市卫生健康委员会办公室

2023年12月5日



进一步完善计划生育特殊家庭 就医绿色通道的实施意见

为进一步夯实共同富裕典范城市的健康根基，切实做好计划生育特殊家庭健康服务工作，健全完善符合我市的计划生育特殊家庭健康服务体系，制定本实施意见。

一、总体要求

坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入贯彻落实党的二十大精神，把保障人民健康放在优先发展的战略位置，着力完善计划生育特殊家庭健康服务体系，推动计划生育特殊家庭享有更加优质高效的医疗服务。

二、主要目标

通过进一步完善计划生育特殊家庭就医绿色通道，简化计划生育特殊家庭就医服务流程，完善计划生育特殊家庭健康管理服务和预约工作机制等综合措施，切实为计划生育特殊家庭提供优质高效的医疗服务，增强计划生育特殊家庭的获得感、幸福感、安全感。

三、重点工作任务

(一) 优化就医流程。各级医疗卫生机构要从预约挂号、诊前等待、医生诊治、辅助检查、收费缴费等全方位多角度立体化优化计划生育特殊家庭就医流程，通过细致周到的医疗管理和科学合

理的就医流程，为计划生育特殊家庭提供优质、便捷、贴心的医疗服务。

（二）设置绿色通道。各级医疗卫生机构要完善电话、网络、现场预约等多种预约挂号方式，畅通家人、亲友、家庭签约医生等代为计划生育特殊家庭预约挂号的渠道。在做好非急诊全面预约的基础上，根据计划生育特殊家庭就医需求提供就医指导，针对计划生育特殊家庭建立便捷就医绿色通道，并设置专用窗口。

（三）预留号源。各级医疗卫生机构要为计划生育特殊家庭提供一定比例的现场号源，由医院一站式服务中心统一提供，并保留挂号、缴费、打印检验报告等人工服务窗口，配备导诊、志愿者或社会工作者等人员，为计划生育特殊家庭提供就医指导服务。

（四）优化诊间服务。二级及以上医疗卫生机构要优化诊间叫号流程，改造相关信息系统，于2024年1月1日前实现计划生育特殊家庭的无感录入优先就诊，即由诊区工作人员通过患者出示的计划生育特殊家庭身份证明（如市民卡、身份证等），将其序号自动提前至目前就诊患者后的三位以内优先就诊。无感录入功能未实现情况下，根据患者提供有效身份证件，由诊区工作人员引导至诊室，提前至目前就诊患者后优先就诊。

四、工作保障

（一）提高认识，加强领导。计划生育特殊家庭成员是一个特殊群体，随着这部分对象老龄化程度的加深，在缺少子女陪伴的情况下他们将面临更大的就医困难。各地、各单位要从保障和改善民

生、维护社会和谐稳定的大局出发，提高认识，强化领导，高度重视并切实帮助解决计划生育特殊家庭成员在就医方面的实际困难。

(二) 明确责任，狠抓落实。每年12月20日前，由市、县两级卫生健康部门将计划生育特殊家庭成员名单提供给各医疗单位，由各医疗单位将成员名单导入挂号等系统，由信息系统自动识别人员身份，并直接提供优先便利服务。各医疗单位要落实责任科室和相关工作人员，加强对挂号、导医、门诊、急诊等工作人员培训，及时将优先便利医疗服务内容告知工作人员，做细做实相关工作，确保服务质量和效果。

(三) 强化督导，确保实效。各地各单位要落实对计划生育特殊家庭优先便利医疗服务工作的管理，妥善解决计划生育特殊家庭的困难和诉求，推动优先便利医疗服务落地落实。市卫生健康委将组织开展检查指导，适时通报督查结果。