

浙政办发〔2021〕39号

各市、县（市、区）人民政府，省政府直属各单位：

《浙江省切实解决老年人运用智能技术困难实施方案》已经省政府同意，现印发给你们，请结合实际认真贯彻落实。

浙江省人民政府办公厅

2021年6月28日

（此件公开发布）

浙江省切实解决老年人运用智能技术困难实施方案

为切实解决老年人在运用智能技术方面遇到的突出困难，根据《国务院办公厅印发关于切实解决老年人运用智能技术困难实施方案的通知》（国办发〔2020〕45号）要求，结合我省实际，制定本实施方案。

一、总体要求

到2021年底前，围绕老年人出行、就医、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普遍、传统服务方式更完善，全社会适老化程度有效提高。到2022年底前，老年人

享受智能化服务水平显著提升、便捷性不断提高，线上线下服务更高效协同，信息无障碍服务更完善，全社会共同解决老年人面临的“数字鸿沟”问题长效机制基本建立。

二、重点任务

（一）切实保障突发事件应急响应状态下老年人公共服务。

1.优化“健康码”管理。积极探索和推行无感亮码做法，推进“健康码”与身份证、社保卡（市民卡）、老年卡、交通卡、公园卡等集成应用。（责任单位：省大数据局、省民政厅、省人社厅、省交通运输厅、省文化和旅游厅、省卫生健康委。列第一位的为牵头单位，下同）完善“健康码”家人代办和工作人员代查机制，为老年人使用“健康码”提供便利。依托全国一体化政务服务平台，落实“健康码”信息互认机制和规则，便利老年人跨省流动。（责任单位：省大数据局、省卫生健康委）

2.保障居家老年人基本服务需要。组织、引导城乡社区组织、机构等各类社会力量进社区、进家庭，为居家老年人提供生活用品代购、餐饮外卖、家政预约、费用代收代缴、挂号取药、上门巡诊、精神慰藉等服务。（责任单位：省民政厅、省建设厅、省商务厅、省卫生健康委）

3.帮助老年人应对突发事件。优化提升防汛防台“浙江安全码”人员转移精准管控应用，对没有智能手机的老年人，通过使用“浙江安全码”卡片、读取身份证、人脸识别、转移责任人代为登记等方式，确保提前转移到安全区域。（责任单位：省应急管理厅、省公安厅，各设区市政府）在面临重大自然灾害等突发事件时，通过覆盖全省的应急广播体系向老年人传递紧急信息。

（责任单位：省应急管理厅、省广电局，各设区市政府）鼓励各地在独居老年人居住场所安装具有应急唤醒功能的数字电视终端，实现紧急情况下老年人转移的精准通知与管理。（责任单位：省广电局，各设区市政府）

（二）切实保障老年人日常交通出行便利。

1.提供更加优质的打车出行服务。进一步完善出租汽车电召服务体系，保持巡游出租汽车电召服务。推动组建出租汽车爱心车队，优先为老年人、残疾人等特殊群体提供预约服务。在节假日等客运量上升时期，从出租汽车油补资金的退坡资金中调剂部分资金，补助出租汽车爱心车队经营者。鼓励网约车平台公司开展手机应用适老化改造，增设“一键叫车”功能，为老年人提供优先派单服务。鼓励有条件的地区在文体中心、医院、居民集中居住区、重要商业区等场所设置出租汽车候客点、临时停靠点，

切实便利老年人打车出行。（责任单位：省交通运输厅，各设区市政府）

2.提供更为便利的公共交通服务。继续发行公交电子实体老年卡，保留使用现金、纸质票据、凭证、证件等乘车方式，逐步实现老年人凭身份证、社保卡（市民卡）等证件乘坐城市公共交通。（责任单位：省交通运输厅、省人社厅、人行杭州中心支行）在城市公交站点新增公交线路电子显示牌 200 个，新增或优化社区微循环公交线路 100 条。（责任单位：省交通运输厅）

3.提高客运场站人工服务质量。在各类客运场站及高速公路服务区、收费站等至少保留一个人工售票窗口，自助售票、取票机等服务终端安排服务人员提供引导和咨询服务，具备条件的地区为老年人设立优先购票窗口、专用等候区域或绿色通道等。

（责任单位：省交通运输厅、杭州铁路办事处）

（三）切实保障老年人日常就医便利。

1.提供多渠道挂号等就诊服务。医疗卫生机构提供电话、窗口、诊间、自助机、网站、手机等多种预约挂号方式。畅通家人、亲友、家庭签约医生等代老年人预约挂号渠道。老年人可凭社保卡（市民卡）、身份证、纸质证明、通信行程卡等进入医疗卫生

机构。加大门诊号源向基层医疗卫生机构下沉力度，方便老年人通过基层医疗卫生机构预约挂号。二级以上医院适当增加窗口的专家号源，保留一定数量的人工服务窗口。鼓励有条件的医疗卫生机构为不会使用智能手机、往返医院不便的老年人提供代寄检查检验报告等服务。在挂号、付费等重点场所增设服务岗，为老年人提供指导和帮助。（责任单位：省卫生健康委）

2.优化网上办理就医服务。简化网上办理就医操作流程，促进线上线下服务结合。（责任单位：省卫生健康委）全面启动

“医后付”，探索实施子女与老年人共享模式。完善方便老年患者和陪护人员出院结算服务机制。（责任单位：省卫生健康委、省医保局）推动通过身份证、社保卡（市民卡）等多介质办理就医购药服务，鼓励应用人脸识别等技术。（责任单位：省医保局、省人社厅、省卫生健康委）

3.完善日常健康管理服务。搭建社区、家庭健康服务平台，

预览已结束，完整报告链接和二维码如下：

https://www.yunbaogao.cn/report/index/reportId=11_4470

