

# 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的实施方案》 让逾 2.5 亿老年人共享智慧社会便利

“随着我国互联网、大数据、人工智能等信息技术快速发展,智能化服务得到广泛应用,深刻改变了生产生活方式,提高了社会治理和服务效能。但同时,我国老龄人口数量快速增长,不少老年人不会上网、不会使用智能手机,在出行、就医、消费等日常生活中遇到不便,无法充分享受智能化服务带来的便利,老年人面临的“数字鸿沟”问题日益凸显。

怎样才能进一步推动解决老年人在运用智能技术方面遇到的困难,让老年人更好共享信息化发展成果?11月24日,国务院办公厅印发的《关于切实解决老年人运用智能技术困难的实施方案》对外公布。

《实施方案》提出,到2020年底前,集中力量推动各项传统服务兜底保障到位,抓紧出台实施一批解决老年人运用智能技术最迫切问题的有效措施,切实满足老年人基本生活需要。到2021年底前,围绕老年人出行、就医、消费、文娱、办事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。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,线上线下服务更加高效协同,解决老年人面临的“数字鸿沟”问题的长效机制基本建立。

实现这一目标,社会组织、志愿者、社会工作者等社会力量可以发挥重要作用。

11月26日,国新办举行国务院政策例行吹风会,介绍《关于切实解决老年人运用智能技术困难的实施方案》情况,国家卫生健康委老龄健康司司长王海东在回答记者提问时表示,要高度重视老年人看病就医的问题,特别是在智能技术面前遇到的困难和问题。

现场挂号、缴费、打印检验检查结果等服务,一定要保留人工服务窗口,这是老年人熟悉的服务方式。同时,还要配有导医、志愿者、社工等现场为老年人服务。

## “数字鸿沟”问题日益凸显

最近一段时间,相继发生了老人无法出示健康码进站遭拒、94岁老人被抬进银行做人脸识别,还有老人不会使用手机支付无法将医保等多起“老人被高科技抛弃”事件,引起社会的热议。

随着我国老龄人口快速增长,不少老年人不会上网、不会使用智能手机,在出行的出行、就医、消费等场景中遇到不便,不能充分地享受智能化服务带来的便利,老年人面临的“数字鸿沟”问题日益凸显。

面对智能技术遇到的困难,看似是一件件日常生活中的平凡小事,实则事关亿万老年人的切身利益。

因此,《方案》明确提出,要坚持传统服务与智能创新相结合。在各类日常生活场景中,必须保留老年人熟悉的传统服务方式,充分保障在运用智能技术方面遇到困难的老年人的基本需求;紧贴老年人需求特点,加强技术创新,提供更多智能化适老产品和服务,促进智能技术有效推广应用,让老年人能用、会用、敢用、想用。坚持“两条腿”走路,使智能化管理适应老年人,并不断改进传统服务方式,为老年人提供更周全、更贴心、更直接的便利化服务。

要坚持普遍适用与分类推进相结合。强化问题导向和需求导向,针对老年人在运用智能技术方面遇到的突出共性问题,采取普遍适用的政策措施;对不同

年龄段、不同教育背景、不同生活环境和习惯的老年人,分类梳理问题,采取有针对性、差异化的解决方案。

要坚持线上服务与线下渠道相结合。线上服务更加突出人性化,充分考虑老年人习惯,便利老年人使用;线下渠道进一步优化流程、简化手续,不断改善老年人服务体验,与线上服务融合发展、互为补充,有效发挥兜底保障作用。

要坚持解决突出问题与形成长效机制相结合。围绕老年人出行、就医等高频事项和服务场景,抓紧解决目前最突出、最紧迫的问题,切实保障老年人基本服务需要;在此基础上,逐步总结积累经验,不断提升智能化服务水平,完善服务保障措施,建立长效机制,有效解决老年人面临的“数字鸿沟”问题。

## 建设老年友善医疗机构

随着信息技术的快速发展,很多医疗卫生机构都使用智能技术为患者提供挂号、缴费、打印检查检验结果等服务。在便利患者看病就医、提高服务效率和质量的同时,也对不使用和不会使用智能技术的老年患者带来很多的麻烦和困难。

这一问题应该如何解决?王海东表示,一是坚持传统服务方式和创新服务方式“两条腿”走路原则,在使用智能技术的同时,要求医疗卫生机构还要保留传统的的服务方式。

二是畅通家人、亲友或者家



国务院政策例行吹风会主席台(焦非/摄)

庭签约医生为老年患者代为挂号渠道,一定要保留这个渠道,还要畅通这个渠道。

三是保留人工服务窗口。现场挂号、缴费、打印检验检查结果等服务,一定要保留人工服务窗口,这是老年人熟悉的服务方式。同时,还要配有导医、志愿者、社工等现场为老年人服务。

四是进一步简化网上预约挂号、网上问诊等智能技术,要能适合老年人的需要。同时,强化网上服务和医院智能终端的连接,使其更加适合老年人的服务,还要提供语音咨询、引导服务等,尽最大的力量方便老年人看病就医。

王海东表示,下一步要开展两项工作:

一是在全国开展建设老年友善医疗机构活动,在医疗机构中要推动友善的管理、友善的服务、友善的文化、友善的环境,便利老年人看病就医。

二是发挥全国老龄办职能,开展智慧助老行动,通过采取一系列措施,建立机制、加强培训和宣传等,让老年人能够用得上、用得好的智能技术,在智能社会、智能技术高速发展的背景下,能够充分保障老年人的合法权益。

## 便利社会力量进社区、进家庭服务

与日常生活场景不同,突发事件应急响应状态下,老年人的服务保障需要更加有针对性的措施。《方案》提出了以下三方面的重点任务,社会力量在其中可以发挥重要的作用。

第一,完善“健康码”管理,便利老年人通行。

目前已经有一些省份和地区比如北京、江苏、海南等已经开始推行了健康码关联身份证,在医院增设老年患者无健康码绿色通道服务。

王海东表示,不能把健康码

作为出行的唯一凭证,要采取线上线下多种方式相结合手段,方便群众出行。

一是整合。把有关的信息自动整合到健康码,通过技术手段,协调相关部门,让电脑多费点事,让老年人多省点事。

二是互通互认。要推动一码通行互通互认,方便群众特别是老年人的出行。

三是要保留其他方式替代查验。比如,不使用智能手机的老年人,凭有效的身份证件或者纸质证明等替代查验。

四是开设无健康码通道。鼓励有条件的地方和场所,为老年人开设无健康码通道。

五是通过技术手段把健康码和各种公交卡、市民卡、老年卡等整合起来,争取使其他的替代方式也能够作为出行的一个凭证。

“总而言之,尽量通过技术手段,通过加强各部门的协调,通过政策措施,最大限度方便老年人出行。”王海东强调。

第二,保障居家老年人基本服务需要。

在常态化疫情防控下,为有效解决老年人无法使用智能技术获取线上服务的困难,组织、引导、便利城乡社区组织、机构和各类社会力量进社区、进家庭,建设改造一批社区便民消费服务中心、老年服务站等设施,为居家老年人特别是高龄、空巢、失能、留守等重点群体,提供生活用品代购、餐饮外卖、家政预约、代收代缴、挂号取药、上门巡诊、精神慰藉等服务,满足基本生活需求。

第三,在突发事件处置中做好帮助老年人应对工作。

在自然灾害、事故灾难、公共卫生事件、社会安全事件等突发事件处置中,需采取必要智能化管理和措施,要在应急预案中统筹考虑老年人需要,提供突发事件风险提醒、紧急避难场所提示、“一键呼叫”应急救

援、受灾人群转移安置、救灾物资分配发放等线上线下相结合的应急救援和保障服务,切实解决在应急处置状态下老年人遇到的困难。

## 让《方案》落实落地

《方案》提出,要就新冠肺炎疫情常态化防控下的健康码管理,突发事件应对当中怎么积极帮助老年人作出安排部署,同时围绕老年人日常出行、就医、消费、文娱、办事等日常生活的高频事项,共提出了七个方面20条具体应对措施。

如何让这些措施落实落地?国家发展改革委秘书长赵辰昕表示将从以下几方面去推进:

第一,建立机制。出台《实施方案》以后,将建立国家发改委、国家卫健委共同牵头、国务院有关部门参加的部际联席会议机制,明确责任分工,加强统筹推进。我们正会同有关部门按照《实施方案》要求,抓紧研究各领域配套实施方案,力争在年底前,尽快出台一批解决老年人运用智能技术最迫切问题的有效措施。

第二,加强督导。将督促各地区、各部门加强工作统筹,建立工作台账,明确时间表、路线图,确保各项工作能够做实做细,真正落到位,为老年人提供更周全、更贴心、更直接的便利化服务。同时,为了保证真正落地,我们还将定期组织开展第三方评估,对各地公共服务适老化程度进行评价,相关结果会纳入积极应对人口老龄化综合绩效评估。

第三,进一步营造环境。我们将会同有关方面,把促进老年人融入智慧社会作为人口老龄化国情教育的重点,加强正面宣传和舆论监督,弘扬尊重和关爱老年人的社会风尚,并且对有益的做法、典型的案例及时进行宣传报道,组织开展经验交流活动,让全社会学习和借鉴。