关于开展残疾人友好医疗机构建设的意见

国卫办医政发〔2025〕22号

各省、自治区、直辖市及新疆生产建设兵团卫生健康委、残联：

为贯彻落实党的二十大和二十届二中、三中全会精神，以及《“十四五”国民健康规划》《“十四五”残疾人保障和发展规划》有关要求，进一步改善残疾人就医感受，现就推进残疾人友好医疗机构建设工作，提出如下意见：

一、工作目标

通过残疾人友好医疗机构建设，引导综合性医院、专科医院、康复医院、护理院和基层医疗机构等，推广残疾人友好就医服务理念，完善无障碍环境和各项制度措施，优化残疾人就医流程，落实便利残疾人就医措施，提供合理就医便利，切实改善残疾人就医体验。

二、建设内容

（一）残疾人友好理念。

1.机构愿景或文化中有关心、关爱残疾人，保障残疾人权益，维护残疾人尊严等内容。

2.职工手册、行为守则等规范中有对残疾人态度、行为和用语等要求。

（二）无障碍环境建设。

1.无障碍设施建设。按照国家《无障碍环境建设法》《建筑与市政工程无障碍通用规范》（GB55019-2021），设置符合标准的无障碍标识、无障碍停车位（含残疾人机动轮椅车），建有可供轮椅通行的无障碍通道，设立低位服务窗口，设置无障碍卫生间。

2.无障碍信息交流。挂号、叫号、缴费等自助公共服务终端设备，具备语音、大字等无障碍功能，或保留现场指导、人工办理等传统服务方式。

3.配备无障碍设备。鼓励医疗机构结合自身实际，配备可租借的轮椅、平车，方便残疾人移位的辅助工具及防洒餐盘、助食餐具等照护器具。

4.标注指引无障碍设施信息。在入口或者显著位置，对机构内主要无障碍设施或咨询服务台、人工服务窗口、自助服务终端等进行标注指引，便于残疾人准确找到目标。

（三）优化诊疗服务。

1.提供多渠道挂号服务。完善电话、网络、现场预约等多种挂号方式，畅通家人、亲友、家庭医生等代残疾人预约挂号渠道，提供一定比例的现场号源。鼓励医疗机构安排社工、志愿者或其他工作人员，为残疾人提供导医服务。

2.优化服务流程。针对残疾人特点，优化就诊路径，简化入院手续办理、医保审核、出院结算、检查检验预约、出院患者健康教育等服务流程。通过签约、巡诊等多种方式为确有需要的残疾人开展上门诊疗、康复、照护等服务。

3.加强诊后管理和随访。依托医联体提升医疗服务连续性，积极发挥家庭签约医生作用，畅通双向转诊渠道，通过下沉专家、预留门诊号源和住院床位等方式，为残疾人随访、复诊、康复等提供便利。

三、工作要求

（一）加强组织领导。地方各级卫生健康行政部门要充分认识建设残疾人友好医疗机构工作的重要意义，推动残疾人友好医疗机构的建设工作。坚持机构自愿与正向引导相结合，引导医疗卫生机构积极参与。各级残联要主动发挥“代表、服务、管理”职能，积极会同卫生健康行政部门开展工作，在建设残疾人友好医疗机构方面提供必要的支持。

（二）建立工作机制。地方各级卫生健康行政部门和残联要加强对残疾人友好医疗机构建设的业务指导和管理，联合研究解决残疾人友好医疗机构建设工作中存在的问题。对工作成绩突出、群众口碑良好的医疗机构进行通报表扬。

（三）加强宣传引导。地方各级卫生健康行政部门和残联要加强对残疾人友好医疗机构相关政策和服务信息的宣传，提高残疾人和社会公众知晓率，合理引导预期，帮助更多残疾人得到优质医疗服务。

国家卫生健康委办公厅        中国残联办公厅

2025年8月12日