

就医

- 在医疗机构、医养结合机构入口增设老年人“无健康码”绿色通道。
- 完善电话、网络、现场预约等多种预约挂号方式。为老年人提供一定比例的现场号源，保留挂号、缴费等人工服务窗口。所有医疗机构、医养结合机构要全部开设为老年人提供挂号、就医等便利服务的绿色通道。
- 优化互联网医疗服务平台界面设计和服务功能，简化网上办理就医服务流程，为老年人提供语音引导、人工咨询等功能。推动通过身份证、社保卡等多介质办理就医服务。
- 探索建立高龄、空巢、失能等重点老年群体的走访探视制度，具备条件的地区在科学评估基础上做好上门巡诊、精神慰藉、家庭病床等服务，帮助老年人获得健康监测、咨询指导，满足居家老年人的个性化健康需求。健全“互联网+医疗健康”服务体系，做好老年人常见病、慢性病复诊和健康管理等服务。
- 对转诊老年患者提供优先接诊、优先检查、优先住院。医养结合机构要建立老年人危急重症的抢救与转诊制度，可与上级或签约医疗机构建立双向转诊机制、转诊绿色通道。

消费

- 强化支付市场监管，对拒收现金、拒绝银行卡支付等歧视行为开展集中整治活动。任何单位和个人不得以格式条款、通知、声明、告示等方式拒收现金。
- 优化服务人员的面对面服务，零售、餐饮、商场、公园等老年人高频消费场所，水电气费等基本公共服务费用、行政事业性费用缴纳，应支持现金和银行卡支付。
- 采用无人销售方式经营的场所，应提供现金支付渠道或转换手段。
- 推动金融机构、非银行支付机构、网络购物平台等优化用户注册、银行卡绑定和支付流程，打造大字版、语音版、简洁版等适老手机银行 App。

文体

- 需要提前预约的公园、体育健身场馆、旅游景区、文化馆、图书馆等场所，保留人工窗口和电话专线，为老年人保留一定数量的线下免预约进入或购票名额。
- 在老年人进入文体场馆和旅游景区、获取电子讲解等方面，提供必要的人工帮扶、信息引导等服务。
- 针对广场舞、群众歌咏等方面的普遍文化需求，开发设计适老智能应用，为老年人社交娱乐提供便利。
- 探索通过 5G、超高清、虚拟现实、增强现实等技术，帮助老年人便捷享受在线游览、观赛观展、体感健身等智能化服务。