

家庭医生“签约有感”②

让家医服务“叫好又叫座”

□本报记者 高艳坤

维护一个稳定互信的契约关系，需要居民与家庭医生相向而行。近年来，各地积极探索创新，通过强化政策引导、提供差异化服务、优化服务模式，不断提升家庭医生签约服务的吸引力。一系列举措推动居民观念从“要我签”向“我要签”转变，进而为落实基层首诊制度、推进分级诊疗制度落地提供了更坚实的支撑。

政策倾斜帮居民省钱

“签约家庭医生太值了，不但看病、转诊方便，还能省钱！”近日，浙江省杭州市拱墅区居民赵女士在经历一番就医体验后，对家庭医生签约服务费不绝口。

原来，赵女士家的二宝早产，体质较弱，她帮孩子签约了一位家庭医生。近期孩子持续咳嗽，在社区医院治疗效果不佳。家庭医生随后马上帮她联系，将孩子转诊至杭州市儿童医院。通过家庭医生转诊，不仅大幅缩短了赵女士挂号排队时间，而且使其孩子在杭州市儿童医院的门诊起付线降为0元。而如果未经转诊，门诊费用须达300元才能启动报销。赵女士说，自己以前没重视签约家庭医生，过去两年，大宝时常头疼脑热，因未签约家庭医生，多花了不少医药费。

杭州市拱墅区社区卫生服务管理

中心副主任宋亚琴介绍，为增强家庭医生签约服务的吸引力，拱墅区落实医保差别化支付政策。一方面，签约居民在基层医疗卫生机构门诊就医时，医保统筹基金承担比例在原有基础上提高3个百分点。另一方面，参保人员在签约机构首诊，或经签约机构转诊至其他医疗机构继续治疗，门诊医保起付标准可最高减免300元；儿童门诊医保报销起付线从300元降至0元，在职工及灵活就业人员从600元降至300元。

拱墅区米市街街道社区卫生服务中心家庭医生胡晓峰对医保差别化支付政策的成效感触颇深。他表示，居民从信赖家庭医生到改变就医习惯是一个渐进过程，需要“催化剂”推动。医保差别化支付政策抓住“支付门槛”这一关键，精准触动居民对就医成本的敏感神经，促使居民在权衡医疗支出后，主动选择基层首诊、有序转诊。数据显示，2024年，米市街街道社区卫生服务中心签约居民人均就诊次数达8.67人次。

宋亚琴介绍，拱墅区的老年人、高血压患者、糖尿病患者等重点人群签约覆盖率已经提升到90%，签约居民对家庭医生服务的满意度超过98%。

记者了解到，2024年，浙江省政府打破省内地域限制，将“一地签约、全省共享”列为民生实事项目，进一步提升家庭医生签约服务的吸引力。根据政策，城乡居民医保和城镇职工医保参保人员只需在省内一地签约家庭医生，在浙江省任何基层医疗卫生机构门诊就医时，均可按照其参保地政策享受医保报销待遇。

“即时回馈”使居民动心

家医服务的健康效益，需要医患双方长期互动才能逐步显现。然而，部分居民因短期看不到健康获益，陷入“签与不签都一样”的认知误区。鉴于此，多地积极创新，以实实在在、触手可及的健康福利吸引更多居民主动参与家医服务。

几个月前，北京市密云区密云镇社区卫生服务中心在候诊区设置了一个家庭医生健康管理积分兑换展示柜，展示柜里陈列着肥皂、洗涤剂、雨伞、旅行保温杯等物品。

密云镇社区卫生服务中心主任朱浩介绍，居民参与家庭医生签约服务相关项目可获得相应积分，并凭积分兑换物品。比如，签约家庭医生能获得20分，前往签约家庭医生处就诊一次或参加一次健康大课堂可积10分，65岁及以上老年人参加免费年度体检可积50分……自家庭医生健康管理积分兑换工作开展以来，居民签约履约的积极性明显被调动起来。如今，在候诊区经常能看到患者主动咨询并签约家庭医生，中心健康讲座的听众更多了，以往怕麻烦不体检的老年人愿意参加健康体检了。

除了健康管理积分可兑换物品外，还有一些机构通过赠送居民检查检验等服务项目，或设计个性化签约服务包，引导居民签约家庭医生，接受持续性健康管理。

福建省厦门市集美街道社区卫生服务中心辖区内35岁以上居民人数多，其中部分居民因肥胖、有家族病史等因素存在较高的糖尿病患病风险。针对这一情况，该中心提出，凡签约家庭医生的35岁以上居民均可免费进行糖化血红蛋白检测。检测完成后，家庭医生团队为居民解读检测报告，为居民制订个性化健康管理方案，助力居民做好健康管理。

集美街道社区卫生服务中心主任陈新梅介绍，项目实施后，新增签约居民中，糖尿病高危人群占比超60%。目前，该中心已筛查出数十例糖尿病前期及糖尿病患者，实现了疾病的早发现、早干预。

过硬服务让信任延续

近日，记者在走访北京市丰台区方庄社区卫生服务中心时看到，候诊区虽人流不断却井然有序。通过定向分诊，签约患者会被直接呼叫至家庭医生诊室就诊，未签约的患者则由系统自动进行二次随机分配。

“这种定向分诊模式能够帮助家庭医生和患者稳定持续地交流，提高签约服务质量。”方庄社区卫生服务中心全科门诊主任、家庭医生葛彩英说，她长期关注老年人心理健康，依托定向分诊模式，得以长期固定地服务患者，更深入地倾听患者心声。

葛彩英分享了一个案例。几个月前，她的签约对象张大叔因自觉胸闷

憋气辗转多家医疗机构做检查，肺功能、肺CT、彩超等检查结果均显示正常，可他仍感觉身体不适。葛彩英记得张大叔的母亲几年前因肺癌离世，在其母亲肺癌晚期住院期间，张大叔一直悉心照料。凭借与张大叔的长期交流，以及对其家庭和过往经历的了解，葛彩英推测他的症状或与这段经历有关。

深入沟通和专业评估证实了她的判断——张大叔母亲因胸腔积液做插管引流的场景给他带来了深深的恐惧。他一直担忧自己也会患上肺癌，从而反复就诊。

“如果每次接诊张大叔的都是不同的医生，则很难采集到完整病史。”葛彩英感慨，正是在定向分诊模式下，她与张大叔长期保持交流，才准确推断出其症状是心理疾病的躯体化表现。如今，经过专业的心理干预，张大叔的不适症状大大缓解。

此外，记者注意到，在该中心家庭医生团队宣传展板前，不少居民驻足观看，仔细对比家庭医生团队的专长。葛彩英说，因得知她兼具全科医生资质与高级心理咨询师资格，许多受心理问题困扰的居民主动找她签约。而有呼吸系统疾病、糖尿病等慢性病的居民也会倾向于找在相关领域经验丰富的家庭医生团队。

“全科是基础，亚专长是‘磁石’，家庭医生签约服务的生命力在于把‘我提供的’变成‘你需要的’。”葛彩英说，如果全科医生能够在熟悉基层常见病、多发病诊疗的基础上，根据居民需求培养一门亚专长，则会大大增强对签约居民的吸引力。

成为“像家人一样的医生”

□通讯员 秦艳艳 蒋俐娜
特约记者 程守勳

每天下午三四点钟，江苏省淮安市淮安区瞻岱社区党群服务中心对面的新世纪广场就开始热闹起来，众多居民在这里享受休闲时光。在广场中央，淮安区河下社区卫生服务中心的家庭医生团队成员们忙碌不停。他们为老人们免费量血压、测血糖，还主动向过往行人介绍健康科普知识。

“我们把健康服务送到居民身边，线上有回应，线下有温度，急难有依靠。”淮安区河下社区卫生服务中心主任肖国龙介绍，为了让家庭医生签约服务更加贴心、便捷，该中心将辖区社区划分为15个网格，每个网格由一个家庭医生团队负责。目前，该中心有236位医务人员参与家庭医生签约服务。根据居民生活习惯，家庭医生团队成员利用早上上班前和晚上下班后时间段开展“健康扫楼”和“驻广场”服务，并建立微信群，方便签约居民咨询。

5月17日上午，在淮安市清江浦区建设小区，市中社区卫生服务中心的家庭医生团队上门为居民温兰花提供健康服务。市中社区卫生服务中心健康管理中心医生李琳用智能血压仪为老人量血压，并认真询问老人近期

用药情况。

“我们的目标是让居民少跑医院，少花冤枉钱，真正实现‘小病在社区’。”李琳说。

“以前，每次看病都要折腾大半天。自从我和老伴签约了家庭医生，有家庭医生随时盯着，心里踏实多了。”市民陆文龙讲述着自己和家人签约家庭医生后的感受。

淮安市卫生健康委基层卫生处一位工作人员介绍，淮安市家庭医生团队由基层医疗卫生机构的全科医生、护士和公共卫生医师组成，通过签约为社区居民提供长期、连续的综合性健康服务，服务内容包括预防保健指导、常见病诊疗、慢性病管理、康复护理及转诊协调等。

据介绍，淮安市从2012年开始开展家庭医生签约服务工作，截至2024年底，共有家庭医生4378名、家庭医生服务团队927个。家庭医生服务内容不断拓展，从基本医疗和基本公共卫生服务向居家康复、临终关怀等特需服务延伸。

“家庭医生签约服务是基层医务人员面向群众的第一张名片。丰富签约服务内涵，将‘名片’做成‘名牌’，让‘家庭医生’真正成为‘像家人一样的医生’。”淮安市卫生健康委党委书记、主任董蔚说。



社区义诊

5月19日，北京市海淀区羊坊店社区卫生服务中心医务人员携手首都医科大学附属北京世纪坛医院专家团队，走上街头，开展义诊活动。

本报记者黄锺 通讯员白瑞摄影报道

天津家医团队增加至2569支

本报讯（特约记者陈婷）日前，天津市“世界家庭医生生日”主题宣传活动在津南区双港镇文体中心举行。活动由天津市卫生健康委统筹组织，系统展示10余年来家庭医生签约服务发展成效。据悉，目前，该市家庭医生服务团队已达2569支，签约居民突破490万人，老年群体、慢性病患者等重点人群中已有近275万人签约。

据了解，2022年，《天津市推进家庭医生签约服务高质量发展实施方案》出台，提出通过上级医院帮扶，强化基层赋能，丰富家庭医生签约服务内涵。经过10余年发展，天津市家庭医生签约服务从基本公共卫生向个性化健康管理延伸，从单一全科服务向全专结合转型，从固定周期签约向动态健康管理演进。今年，天津市将继续拓展家庭医生签约服务范畴，推动二、三级医院与基层医疗卫生机构联动，探索团队加个人双轨签约模式，完善弹性化签约服务机制。

上海发布家庭医生“签约有感”五大举措

本报讯（特约记者宋迪文）近日，上海市卫生健康委发布该市2025年家庭医生“签约有感”行动五大举措。此举旨在为签约居民提供可及可感、精准有效的签约服务。

五大举措分别是：聚焦重点人群，暖心服务“护航万家”；聚焦医防融合，人人拥有“健康管家”；聚焦全专结合，家庭医生“精准施治”；聚焦体重管理，科学重塑“健康体魄”；聚焦功能社区，健康服务“触手可及”。

据悉，目前上海市累计家庭医生签约数超1100万人，常住人口签约率达45%，老年人和慢性病患者等重点人群签约率超84%；全市二级、三级医院50%门诊号源优先向社区开放，实现家庭医生快捷预约；建成143家社区康复中心、92家社区护理中心、83家社区标准化口腔诊室；72%的签约居民在“1+1+1”签约的医疗机构就诊。“1+1+1”签约服务即居民根据自身，在与家庭医生签约基础上，可再选择1家区级和1家市级医院签约。

青海家医签约服务由全科向专科拓展

本报讯 特约记者何君近日从青海省卫生健康委了解到，该省建立了卫生健康、发展改革、医保等部门统筹协调机制，推动全省家庭医生签约服务向纵深发展，逐步实现家庭医生由全科向专科拓展，由基层医疗卫生机构向二、三级医院拓展，由团队签约向与医生个人签约拓展，由固定1年签约周期向灵活签约周期拓展，由管理慢性病向慢性病与传染病共管拓展。

据了解，截至目前，青海省已建立家庭医生团队2308支，常住人口签约率达69.85%，重点人群签约率达86.84%，健康管理效益得到提升。近期，青海省卫生健康委印发文件对全省各市州表现突出、服务优质的50支家庭医生团队进行通报表扬，激励广大家庭医生做好城乡居民“健康守门人”。

西宁市卫生健康委副主任李鸿东说，西宁市建立了主体多元化、方式多样化的家庭医生签约服务推进机制。821支家庭医生服务团队融入1083个基层治理网格，提升了群众健康获得感。

织就更严密的急救保护网——绵阳市中心医院组团式帮扶剑阁县人民医院显成效

显著提升了重大疾病的医疗救治质量和效率。

铺就生命救援“高速路”

在绵阳市中心医院的帮扶下，剑阁县人民医院在急危重症救治方面取得了显著成效。急性心肌梗死患者D-to-W（患者入院到导丝通过）时间降至45.6分钟，急性缺血性卒中静脉溶栓率大幅提升，县域联动形成“基层首诊—快速转运—精准救治”急救网络。

与此同时，在绵阳市中心医院的帮扶下，剑阁县人民医院全力铺就急救急救“高速路”。医院胸痛中心、卒中中心、创伤中心、危重孕产妇救治中心、危重儿童和新生儿救治中心建设成果斐然。利用信息化手段，医院院前院内救治链条得以打通，患者信息实时共享，救治流程无缝对接，

打造基层急救“前沿哨所”

如何让优质医疗资源下沉至乡镇？剑阁县人民医院的答案是以胸痛救治单元建设和“心电一张网”项目为抓手，打通患者救治“最后一公里”。胸痛救治单元建设是提升基层急救能力的关键一环。在绵阳市中心医

院的指导下，剑阁县人民医院持续推进乡镇中心卫生院胸痛救治单元建设工作，对全县11家胸痛救治单元开展多轮培训及现场督导，培训基层医护人员超千人次。

2024年，当地8家基层胸痛救治单元通过验收。通过“先诊疗后付费”绿色通道和远程会诊平台，区域内严重创伤、急性心肌梗死等患者得以快速转诊。

赋能精准医疗水平再提升

在提升急危重症救治能力的同时，剑阁县人民医院依托自身优势，借助绵阳市中心医院的帮扶力量，成功构建肿瘤防治中心、慢病管理中心、微创介入中心、麻醉疼痛诊疗中心、重症监护中心等临床服务中心，

推动诊疗技术向精细化、微创化方向迈进。

与此同时，通过与上级医院开展技术合作，剑阁县人民医院开展肿瘤、外周血管、神经等领域介入诊疗，让患者在本地就能享受到先进的微创治疗技术。

此外，剑阁县人民医院建成区域影像诊断中心，5家乡镇卫生院接入远程诊断平台，已累计为患者出具超过2400份诊断报告；病理诊断和检验中心试点建设工作稳步推进，真正实现了让数据多跑路、患者少奔波。

激活高质量发展新动能

绵阳市中心医院的组团式帮扶为剑阁县人民医院高质量发展注入强劲动能。2024年，绵阳市中心医

院专家团队驻点指导，开展新技术、新项目20项；建立导师制工作模式，培养骨干医师45名。

“帮扶的过程不仅是技术输入的过程，更是帮助受援医院实现管理理念革新、管理理念革新的过程。”代小雨介绍，借助智慧医院平台，剑阁县人民医院成功通过电子病历系统应用水平四级评审，助力服务质量再提升。

剑阁县人民医院加强科研教学与人才培养，2024年，代小雨牵头成功申报科研项目2项，发表SCI论文1篇，并依托专科联盟与上级医院联合开展临床研究。

“站在新的起点上，剑阁县人民医院将深化五大中心内涵建设，推动县域医共体资源共享，让群众在家门口就能便捷地享受到高质量的医疗服务，持续书写县域医疗高质量发展新篇章。”代小雨如是说。

（魏继鸿 谢亚玲 周余能）

近年来，在绵阳市中心医院第三批组团式帮扶团队的倾力帮扶下，四川省剑阁县人民医院急危重症救治网络越织越密，救治能力显著提升。

2024年，剑阁县人民医院创伤中心救治患者5626名，胸痛中心接诊患者662名，卒中中心接诊患者248名，成功抢救危重孕产妇105名。