

关注家庭医生 关注签约服务

编者按：家庭医生主要承担预防保健、常见病多发病的诊疗和转诊、患者康复和慢性病管理、健康管理等一体化服务，对服务对象实行全面、连续、有效、及时和个性化的医疗保健服务和照顾。近些年，国家相继出台多项政策，鼓励开展家庭医生签约服务工作。今年5月19日是第9个“世界家庭医生日”，主题为“携手家庭医生，共筑健康生活”。让我们一起关注家庭医生，关注家庭医生签约服务工作。



省卫生健康委对家庭医生签约服务有明确要求

本报讯（记者常娟）家庭医生签约后，却感觉没有享受到服务，一些人的迷茫问题将得到解决。5月15日，河南省卫生健康委就2019年家庭医生签约服务工作提出，要始终把签约服务质量放在首位，避免“一刀切”，重点在签约服务的协议履行、政策激励、交流互动、宣传引导等方面提质增效，强化履约意识，让签约居民更有获得感。

如何让签约居民更有获得感？河南省卫生健康委要求，今年家庭医生签约服务工作要着力做好提升医疗服务能力，重点提升家庭医生对常见病、多

发病的规范诊疗能力和基层护理人员康复护理、专项护理、安宁疗护等上门服务能力；加快推进家庭医生工作室建设，为签约居民提供基本医疗、公共卫生服务和健康管理等“一站式”服务。要着力改善签约居民感受，家庭医生团队要通过门诊治疗、随访、健康咨询、信息推送等多种方式，当好签约居民的健康参谋；为患有慢性病的签约居民开具4-8周的长期处方；县级公立医院为签约团队提供技术支持，为签约居民开通绿色通道，开放不低于40%的门诊号源，并在住院床位、检查检验等方面为签约

居民提供便利。要重点做好建档立卡贫困人口签约服务，确保农村建档立卡贫困人口应签尽签，并依据签约贫困人口健康状况，实施贫困慢性病签约患者分类管理，对患有原发性高血压、2型糖尿病、肺结核、严重精神障碍等4类疾病的贫困人口，做好随访评估、健康管理、适时转诊等工作；对患有脑血管病、冠心病等6类慢性病的贫困人口，提供健康指导，每年安排一次随访。同时，要大力推进“互联网+”签约服务，运用互联网、手机APP（应用程序）等，提供在线签约、健康咨询、预约就诊、健康

管理、慢性病随访、报告查询等服务；通过短信、微信等渠道，每季度至少为签约居民推送1条个性化健康教育信息，增强签约居民的感受度。

对于如何提高家庭医生工作的积极性？河南省卫生健康委提出，要合理确定服务包收费标准，建立可考核的评价指标体系，真正发挥基层机构作为医保控费“守门人”的作用；提升全科医生收入水平，原则上应当将不低于70%的签约服务费用用于家庭医生团队，提高签约医生主动履约、上级医师参与服务的积极性。

另外，针对签约时部分群众不理解、签约后又联系不到人等情况，河南省卫生健康委提出，要广泛开展“世界家庭医生日”宣传活动，以“携手家庭医生，共筑健康生活”为主题，采取现场签约、义诊咨询、健康科普等形式，集中开展宣传活动，营造支持签约服务、关注家庭医生的良好社会氛围，合理引导居民预期，避免“签约服务等于上门服务、免费服务”的错误导向，增强签约居民“最好的医生是自己，我的健康我管理”的理性认识，强化签约居民“第一时间问诊求助家庭医生”的就医理念。

立足现实 砥砺前行

□徐宏伟

家庭医生是以团队形式，为服务对象相对固定地提供持续性、照护式健康及医疗服务的的一种服务模式。这类卫生健康服务模式有别于其他专科医生：除了被动接受患者的医疗求助外，他们还有主动性的一面，比如基本公共卫生服务、慢性病规范管理、日常健康宣教、健康生活方式的提倡和引导等，是贯彻落实卫生健康方针之“预防为主”的实践者。

1997年，“全科医生”一词第一次写入政府公文；2000年，原卫生部首次专门发文指导全科医学发展；2006年，中央财政开始支持全科医生培养；2009年，新一轮医改以来，国家更是加大了投入力度，增加了全科医生的培训项目。比如，2010年开始基层全科医生转岗培训，同年开始订单式为基层培养高端家庭医学（国家农村订单定向免费医学生），中央及地方财政支持定向医学生完成5年临床医学本科及3年全科专业住院医师规范化培训，然后在基层医疗卫生机构工作一定年限。目前，全国已累计培养免费医学生5万余名。2016年，国家还启动了“3+2”助理全科医生的培养项目。通过以上途径，截至目前，国内全科医生数量达到约30.9万，约占国内医师总数的7%，并以每年4万人左右的速度递增。

当前，让我们继续培苗，向阳而生，未来必将“绿我涓滴，会它千顷澄碧”。（作者供职于河南省卫生健康委）

郑州：让居民由被动签约转为主动签约

本报讯（记者常娟）“签约一人，履约一人，做实一人，让签约居民有更多的获得感，由被动签约转为主动签约。”5月17日，在郑州市卫生健康委组织市属医院开展的“世界家庭医生日”宣传活动中，记者获悉，今年郑州市家庭医生签约服务将更加注重新内涵服务。

所谓内涵服务，即在稳定签约率的基础上，做到签约与服务相结合、签约与健康知识普及相结合、签约与基层医疗服务能力相结合、签约与医联体相结合，强化履约意识，让居民更有获得感。

据了解，郑州市采取多种措施提升家庭医生签约服务质量。该市以市级医疗机构为龙头，成立区域医疗联合体24家，助力基层医疗卫生机构的能力提升和有序发展；大力推行“1+1+N”签约服务模式，即签约团队由1家二级医院、1家社区卫生服务中心和N个签约对象组成，通过签约式服务、订单式治疗、个性化指导，为签约居民提供精准化健康服务，为家庭医生签约服务提供全方位的技术支撑。郑州市财政又给予家庭医生签约服务每人每年10元的经费补助；从2018年开始，郑州市卫生健康委组织实施了《郑州市社区卫生服务机构建设五年规划》，为高标准建设基层医疗卫生机构、推进分级诊疗制度建设提供了有力支持。

截至目前，郑州市100家社区卫生服务中心和79家乡镇卫生院全部开展家庭医生签约服务，组建签约服务团队1688个，签约居民538万人，重点人群签约率达到75.7%，智能化签约260余万人，农村建档立卡贫困人口全部签约。



信阳：让更多人了解家庭医生

本报讯（记者王明杰通讯员伍申）5月19日，信阳市卫生健康委组织开展了“世界家庭医生日”主题宣传活动，让更多的人了解家庭医生的相关工作。

5月19日上午，信阳市浉河区五星办事处社区卫生服务中心在河南路开展现场签约、义诊、咨询、健康科普宣传等活动，为前来咨询的群众免费测量血压、血糖等，现场发放公共卫生服务项目宣传资料

20余种，家庭医生签约服务宣传册300余份，高血压、糖尿病等慢性病宣传手册300余份，并为居民发放宣传活动的宣传品、毛巾、家用围裙等物品300余份，向居民介绍家庭医生签约服务的意义及好处，鼓励居民积极签约。

当天上午，平桥区卫生健康委组织开展了多种形式的宣传活动，平桥区妇幼保健院通过开展咨询、讲座，发放健康教育资料等方式，宣传孕保知识和儿保知识；信阳市第四

人民医院派出家庭医生签约服务专家指导团队，开展健康咨询和健康讲座，胸痛中心专家利用模拟人现场为居民讲解了心跳骤停的急救办法，并开展急救知识讲座。

在“世界家庭医生日”宣传活动中，信阳市各县（区）围绕“携手家庭医生，共筑健康生活”这一主题，为当地居民提供了丰富多彩的宣传活动和家庭医生签约服务，受到当地居民的好评。

家庭医生和他们的“粉丝”

本报记者 常娟

目前，河南通过全科医生转岗培训、助理全科医生培训等多种方式，为全省培养3万多名全科医生，其中注册全科医生20497名，初步实现了每万人拥有2名全科医生的目标。这些全科医生在各自的工作岗位上，收获了不少“粉丝”。

镜头一：
一个陌生号渐渐成为“亲情号”
刘相位是永城市大王集卫生院的全科医生。在回到基层工作近半年的时间里，一位88岁的陌生老人渐渐成为他的“亲人”。

老人名叫王翠英（化名），是刘相位在大王集镇任楼村众多签约居民中的一员。老人患有糖尿病，由于长期卧床导致足跟部溃烂，又因为外伤导致大小便失禁，是村里的贫困户。

在刘相位来村里进行健康宣教前，老人每次换药都要靠88岁高龄且不会骑电动车的老伴儿用推车推着去邻村的卫生室换药，一来一回需要一上午的时间，非常不方便。刘相位来任楼村进行健康宣教时，一位老乡给王翠英介绍了刘相位，说刘相位可以上门服务。

2018年12月6日上午，一个陌生的手机号码出现在刘相位的手机屏幕上，接通后才知道是王翠英，那是老人第一次和刘相位联系。从那天开始，刘相位就一直坚持上门给老人量血压、测血糖、换药、送药。签约后，20多次的上门服务，不仅让老人对全科医生有了发自内心的认可，更是帮助老人在2018年年底实现了光荣脱贫。

刘相位耐心的指导让老人的血糖一直稳定在正常水平，悉心的照料也让老人糖尿病足跟部的伤口渐渐痊愈。

就这样，一个陌生号渐渐成了刘相位的“亲情号”，只要一个电话，他就会及时出现在老人的面前。

镜头二：
“感谢你，我的铁杆‘粉丝’”
说这话的是西峡县西坪镇卫生院全科医生殷圣陶。因为“粉丝”的信任和支持，他在基层工作中找到了成就感和价值。

片儿却很厚，穿着打扮干净利索，估计有几把刷子，就主动找殷圣陶攀谈。

交谈后，殷圣陶得知，姚老太太多种慢性病缠身，而且长期治疗不规律，闺女远嫁他乡，儿子常年在外打工，只有她和老伴儿相依为命。殷圣陶告知其长期规律治疗的必要性，并耐心地帮姚老太太把所有药品一一标上口服剂量和次数，指导其合理用药。

今年年初，姚老太太突发胸闷、气急、呼吸困难，当时已是晚上9时许，不便到医院，其老伴儿拨通了殷圣陶的电话。当晚，殷圣陶驱车11公里紧急赶到姚老太太家中查看情况，并把其送往医院进行救治。

由于姚老太太的老伴儿岁数大了，殷圣陶就主动承担起帮姚老太太办理住院手续、取药及购买生活用品等事宜。因为救治及时，姚老太太恢复得很快，其家人逢人就夸殷圣陶“医者仁心，医术高明”，殷圣陶也顺其自然地成了姚老太太的家庭医生。从此以后，姚老太太的家人只要有健康问题，就第一时间找殷圣陶求助。姚老太太说殷圣陶是她的救命恩人，跟她的孩子一样。

而正是由于这份信任和肯定，姚老太太会带亲朋好友来找殷圣陶看病；认识的人多了，殷圣陶的名气就传了出去，可以为更多的人解除病痛。

镜头三：
年近七旬老人丢掉保健品
喝醋软化血管就每天喝一大瓶醋，被狗咬了用狗毛抹一抹就不打疫苗，吃芹菜降血压就天天吃一箩筐……去年年底，回基层工作不久的焦作市武陟县嘉应观乡卫生院全科医生张轲被村民们的“朴素”健康素养惊到了。她和扶贫工作队员到每个村去宣传健康知识，走访并签约每一个贫困户，希望提升村民的健康素养。

张轲就在张轲多次的“宣传”中丢掉了保健品。张轲今年68岁，独居，没什么经济来源，患股骨头坏死15年，常年服药。半年前，张轲又患了高血压病、糖尿病。今年春节后，张轲开始出现咳嗽、胸闷症状，张轲帮他诊治时，发现他花了600元钱买了两瓶药酒，据说可以根治股骨头坏死。

张轲没有立即指出张轲买的保健品不对，而是在走访期间，侧面提醒：“爷爷，您今天喝了多少？感觉腿还疼不？”

几次下来，张轲发觉药酒并没有缓解腿部的疼痛，于是不好意思地回答：“嘿嘿，不喝了，不喝了，没效果，张医生，还是得听你的。”

无独有偶，南阳市宛城区红泥湾镇全科医生杜思远也让一位65岁的签约老人丢掉了保健品。

而这些只是全科医生工作的一部分。宋蓓蕾是郑州市管城区北下街社区卫生服务中心家庭医生签约团队的一员，她的工作模式是每天入户随访高血压病、糖尿病患者以及老年人等签约对象，访问他们的病情，测量血压，监测血糖，开展健康体检，评估健康状况，指导饮食、运动、药物使用及中医药保健方法等；针对行动不便者、精神病患者、失独人群等特殊人群入户初诊，必要时派车接送及转诊。每周进社区义诊，每月举办健康大讲堂活动，他们希望通过各种形式的服务赢得签约居民的认可。

5月19日，焦作市马村区卫生健康部门开展以“携手家庭医生，共筑健康生活”为主题的宣传活动，组织家庭医生服务团队进入社区、家庭，给群众送医送药。

王正勤 王中贺/摄



5月17日，河南省人民医院全科医学科在该院门诊东区举办义诊活动，全科医学科一名护士正在为一名导医测血糖。2015年，河南省人民医院在全省率先成立全科医学科，为患者提供全科医疗服务。

常娟/摄



为推进家庭医生签约服务工作，5月19日，修武县卫生健康委员会以“携手家庭医生，共筑健康生活”为主题，在修武县王屯村文化广场宣传家庭医生签约服务的优惠政策，开展“世界家庭医生日”义诊活动。

王正勤 李峰/摄