

推动家庭医生签约服务提质增效

■王莹

家庭医生是居民健康的“守门人”，家庭医生签约服务是深化医改、实现分级诊疗的关键环节。近年来，南乐县将家庭医生签约服务作为健康南乐建设和基层医改的重中之重，让群众“签而有约、约而有感”为目标，着力在强化顶层设计、创新服务模式、夯实服务支撑上下功夫，全力推动签约服务从“有形覆盖”向“有效覆盖”转变，让这项惠民政策真正变得“可感、可及”。

强化顶层设计 筑牢签约服务“制度基座”

为确保工作有序推进，南乐县首先从“建机制、明责任”入手，健全政策体系。南乐县委、县政府高度重视，将家庭医生签约服务列入年度民生实事项目。南乐县卫生健康委牵头制定了《关于实行家庭医生签约服务网格化管理的通知》《关于组织医护人员入户集中开展家庭医生签约服务的通知》《关于调整南乐县二级医院、三级医院医师参与家庭医生签约服务团队的通知》等一系列文件，明确了“时间表”“路线图”和“责任状”，构建了“政府主导、卫健牵头、部门联动、基层落实”的工作格局。

建立协同机制。南乐县定期召开由财政、医保、人社等部门参与的推进会、协调会，破解了“钱从哪里来”“绩效怎么考核”“积极性怎么调动”等核心难题。例如，联合医保部门，将签约服务与医保支付方式改革相衔接，对签约居民实行差异化的医保报销政策，增强了家庭医生签约服务的吸引力。

强化考核激励。南乐县建立了以签约数量、服务质量、健康管理效果和居民满意度为核心的考核指标体系，考核结果与经费拨付、团队绩效、个人收入直接挂钩，有效打破了“大锅饭”，让“肯干事、能干事”的团队和个人有奔头。

创新服务模式 提升签约服务“内涵价值”

签约不是目的，提供优质服务才是根本。为此，南乐县卫生健康委大力推动服务模式创新。一是推行“点单式”签约包。在提供基本公共卫生服务的基础上，针对不同人群的需求，设计了“基础包+个性包”的菜单式服务包；针对老年人，推出“慢性病管理包”，含上门随访、长处方、优先转诊；针对孕产妇，推出“母婴安康包”；针对企业员工，推出“职业健康包”等，满足了居民多样化、多层次的需求。二是打造“立体化”服务团队。南乐县卫生健康委摒弃了“一人签约”的单打独斗模式，全面推行“全科医生+护士+公共卫生人员+乡村医生+二级以上医院专科医生”的“1+1+1+X”组合式签约模式；同时，将南乐县划分为239个网格，每个团队负责一个网格，实现了服务区域和责任的双重明晰。三是赋能“数字化”智慧签约。南乐县开发了“健康南乐”家庭医生签约服务平台，居民可通过手机小程序或微信小程序，在线签约、在线咨询、在线预约、查询报告和健康档案；为部分慢性病患者配备了智能穿戴设备，数据实时上传至平台，家庭医生团队可进行远程监测和预警干预，让服务突破时空限制，更加精准高效。

强化支持保障 确保签约服务“可感、可及”

为了让服务真正落地，南乐县卫生健康委多措并举，强化支撑。一是公开透明，接受监督。全县基层医疗卫生机构均在显要位置公示家庭医生团队的信息、姓名、照片、职称、联系电话和服务范围；同时，通过县政府官网、微信公众号等渠道向社会公布，让居民“找得到人、看得见信息、能进行选择”，倒逼服务质量的提升。二是强化培训，提升能力。南乐县卫生健康委定期组织开展家庭医生团队技能培训和业务练兵，并建立县级医院专家下沉带教机制，不断提升基层诊疗能力和健康管理水平，让居民放心地把健康交给家庭医生。三是广泛宣传，营造氛围。南乐县卫生健康委通过“世界家庭医生日”、健康义诊等活动，以及新媒体宣传，讲好家庭医生故事，传播签约益处，提高居民的知晓率和信任度。

工作成效初显 居民健康获得感提升

经过不懈努力，南乐县家庭医生签约服务取得了阶段性成效。一是签约覆盖面持续扩大。截至目前，南乐县常住人口签约率达75%，重点人群签约率达80%。二是服务实效性不断增强。签约居民高血压病、糖尿病等重点慢性病的规范管理率较签约前提高了10个百分点，控制率显著改善。基层诊疗人次占比达35%，首诊在基层的格局正在形成。三是居民满意度显著提高。第三方调查结果显示，南乐县签约居民对家庭医生服务的综合满意度从去年的70%提升至目前的80%。“身体有问题，先问家庭医生”正逐渐成为南乐县居民的健康新习惯。

下一步，南乐县卫生健康委将继续在提质增效上下功夫，进一步深化医防融合，做优智慧健康服务，完善长效激励机制，努力为全县人民提供连续、综合、便捷、个性化的家庭医生签约服务，为健康中国建设贡献力量。

（作者系南乐县卫生健康委基层股股长）

本期关注

公立医院高质量发展的南阳探索

□王建刚

南阳市中心医院自1949年建院以来，历经70余载的发展，成功实现了从基础医疗单位到区域医疗中心的重大跨越。本文旨在系统阐述该院推进高质量发展的实践路径，深入分析其创新模式与实施成效，以期为我国公立医院改革提供有益参考。

核心理念

专科建设

南阳市中心医院通过实施“高峰引领、高原支撑”的专科发展战略，构建了层次分明、优势突出的学科体系，为医院高质量发展奠定了坚实基础。

在战略定位方面，南阳市中心医院注重精准施策，基于区域疾病谱的特征和群众的健康需求，集中优质资源打造重点专科群。目前，南阳市中心医院已拥有国家级临床重点专科1个、省级区域医疗中心1个、省级专科区域医疗中心2个、省级重点专科（学科）27个，形成了完善的专科发展梯队。

在技术突破方面，南阳市中心医院实现了重点领域的跨越式发展。以神经疾病专业为例，南阳市中心医院积极建设省级区域医疗中心，年完成神经介入手术2000例，抢救手术量连续3年位居全国前列，有效降低了患者外转率，促进了优质医疗资源的区域均衡布局。

在业务创新方面，南阳市中心医院保持了持续的发展活力。南阳市中心医院建立技术创新管理体系，年均开展新技术新业务60余项。特别是在外科领域，三级手术、四级手术占比达42.06%，

微创手术占比20.25%，医疗技术能力持续提升。

质量管理

在专科建设取得显著成效的基础上，南阳市中心医院将医疗质量安全提升到战略高度，创新构建了具有推广价值的质量管理体系。

一方面，南阳市中心医院建立了全覆盖的网格化管理机制，将质量责任分解到各个科室和岗位，实现了全过程、全方位的质量管控。年均开展多学科协作（MDT）500余例，救治疑难急危重症3万余人次，确保了医疗服务质量的持续提升。

另一方面，南阳市中心医院创新性提出“金字塔+网格化”纠纷防范模式，将纠纷预防关口前移，通过系统性风险防控，使2024年纠纷数量同比下降30%，患者满意度显著提升，形成了可推广的质量管理经验。

资源配置

在确保医疗质量安全的同时，南阳市中心医院在资源配置方面形成了具有借鉴价值的实践经验，推动医疗服务体系不断完善。

近年来，南阳市中心医院全力推进“一院多区”战略布局，在院区规划方面充分体现差异化发展思路。新建

东院区按照“大专科、小综合、错位发展”的建设理念，重点打造神经疾病和骨科两大中心，与老院区形成功能互补、协同发展的良好格局。合作模式实现重要突破。南阳市中心医院与郑州大学第一附属医院深度合作，引进专家团队开展驻扎式帮扶，实现了优质医疗资源的快速下沉，不仅提升了技术水平，更带动了南阳市中心医院整体服务能力的跃升。

分级诊疗体系持续完善。南阳市中心医院积极构建城市医疗集团和县乡医联体，与多家基层医疗卫生机构建立紧密型合作关系，推动了优质医疗资源的有序下沉，提升了区域医疗服务整体效能。

服务创新

伴随着医疗资源配置的优化，南阳市中心医院在改善患者就医体验方面形成了系统化解决方案，推动医疗服务品质全面提升。

智慧医院建设取得显著成效。南阳市中心医院通过全面推进AI（人工智能）诊疗、预约挂号、电子胶片等智慧服务，实现了医疗服务的数字化转型，大幅提升了服务效率。

服务流程得到持续优化。医院床旁结算率超过80%，检查检验结果互认率达到95%，处于省内领先水平，显著改善了患者就医体验。

引育人才

为了支撑医院的可持续发展，南阳市中心医院在人才队伍建设方面形成了特色做法，为高质量发展提供强有力的人才保障。

高层次人才引进取得重大突破。南阳市中心医院实施积极的人才政策，2020年以来累计引进博士、博士后20余人，特别是成功引进两位中原学者，建立了中原学者工作站，为医院高质量发展提供了强有力的人才支撑。

科研平台建设不断完善。南阳市中心医院拥有省市级科研平台54个，建成中心实验室，构建了有利于人才发展的创新环境，形成了人才与平台相互促进的良性循环。

发展展望

目前，南阳市中心医院已发展成为集医疗、教学、科研、预防、保健、康复于一体的区域医疗核心枢纽。南阳市中心医院作为省级区域医疗中心建设单位，形成“一院两区一中心”协同发展格局，全院开放床位3246张，2024

年门急诊量达178万人次，出院患者23万人次。

近年来，南阳市中心医院坚持以人民健康为中心，持续淬炼医疗品质，深入落实医改政策，在医疗服务能力提升、改善患者就医体验、科研创新等方面取得显著成效。在国家三级公立医院绩效考核中，南阳市中心医院成绩连续3年位居“A”序列，在河南省公立医院绩效考核中排名稳居省内前列，为豫西南地区千万群众提供了坚实的健康保障。

南阳市中心医院的高质量发展实践表明，公立医院要实现持续健康发展，必须坚持系统观念，注重顶层设计；必须坚持创新驱动，培育发展动能；必须坚持质量为本，筑牢发展根基；必须坚持人才引领，夯实发展支撑。

南阳市中心医院的成功经验为新时代公立医院改革发展提供了有益借鉴。其创新实践不仅推动了医院自身的发展，也为区域医疗卫生服务体系改革探索了可行路径。展望未来，南阳市中心医院将继续深化体制机制改革，为健康南阳建设贡献更多智慧和力量。

（作者系南阳市中心医院院长）

人工智能描绘医疗新图景

□高畅

自DeepSeek（人工智能大模型深度求索）等推出以来，一些患者直接拿着AI诊断方案来就诊。随着发热感冒问AI（人工智能）、生病开药问AI等现象日益常见，有关“AI给医生带来挑战”等讨论也随之产生。

AI问诊可以通过分析症状和关键词，对患者进行初步诊断，减少患者就在诊过程中的等待时间。AI不仅能为医护人员减负，还能为年轻医生和基层医生提供更多深入学习的机会，让其快速成长。医生的专业知识和技能的储备

量各有不同。相较于年轻医生，老医生的临床经验更丰富；相较于县、乡医院，省级医院的医生掌握的医学知识和技能更全面。而AI问诊能够在短时间内整合网络上的医学资源，为医生提供更多的医学信息，提高了医生获取知识的速度，帮助医生更准确地诊断疾病、提供用药治疗方案；同时也拓宽了医生的视野，有利于加速临床研究和推动医学技术进步。

虽然AI问诊在病因筛查和建议提供方面有显著的优势，但也不能忽略潜在的风

险。AI问诊有一定的科学性和指导性，但无法综合分析患者的身体状况和既往病史，动态调整治疗方案，在用药指导上仍有一定的不足，尤其是在复杂病症的识别上，专业医生的临床经验依然不可替代。并且AI并没有处方权，AI给出的用药建议仅是通过查阅网络现存病例和适用药品给出的，并不具备针对性和权威性。患者如果在AI问诊后直接用药，可能会对身体带来负面影响。因此，并不存在AI给医生权威带来挑战一说。

可以看出，AI问诊在诊疗过程中发挥着积极作用。我们要合理利用AI问诊，而是要由医生给出最终的诊断结果以及用药建议。今年年初，全国首个“AI儿科医生”在国家儿童医学中心北京儿童医院正式上线应用，助力医生儿科诊疗水平提升。以儿童病毒性脑炎诊断为例，这种疾病延误治疗危害大，但其早期症状与感冒非常相似，基层医生识别难度大。而“AI儿科医生”具有病情询问功能，可形成儿童病毒性脑炎的初步诊断，第一时间

给出检查检验建议，以降低误诊率。

未来，AI在医疗行业的发展与应用将不断深化，但是医生丰富的实践经验，对复杂的病情判断以及人性化的关怀，是AI无法复刻的。所以说，AI问诊从来没有与医生问诊站在对立面，而是一种合作关系，在携手共进中不断优化医疗服务。我们期待，AI问诊技术可以不断提高诊疗的精准度，促进健康管理的进一步优化与提升。

（作者供职于河北省沧州市河间市沙河桥镇亚龙医院）

打造专科品牌 建好眼科联盟

□霍永军

安阳市眼科医院是由政府举办的非营利性医疗卫生机构和社会公益性事业单位，承担着安阳市及周边地区群众防盲治盲、眼科治疗、眼科保健工作，是一所集医疗、教学、科研、急救、预防、康复为一体的三级眼科专科医院。近年来，安阳市眼科医院认真落实上级政策和群众需求，全力推进医院高质量发展。

打造专科品牌 提升服务能力

强化学科建设，打造重点专科品牌。目前，安阳市眼科医院拥有河南省医学重点培育学科（眼科学）1个，安阳市重点专科（青光眼、白内障）2个，安阳市重点培育专科（眼底病）1个。

安阳市眼科医院开展的全飞秒激光治疗近视手术、复杂性玻璃体视网膜手术、飞秒激光辅助白内障手术和屈光性白内障超声乳化术、复杂性眼外伤内眼重建术、眼整形美容手术等诊疗项目已达到国内同等医院水平，实现“院有专科、科有专人、人有专用”的专科建设目标。

根据经济社会发展和患者需求，2017年，安阳市眼科医院成立干眼诊疗中心，2021年，开设了河南省第一家黄斑门诊，建立了河南省第一批以治疗管理眼底病为主的光明中心，为患者提供一站式服务，即就诊、检查、治疗为同一区域，为患者提供便利，降低了患者就医难度，增加了依从性，提高了患者的多周期治疗完成率。

引进国际顶尖仪器，开启眼科精准手术“无刀化时代”。安阳市眼科医院专科技术特色鲜明，专业优势突出，对标国内先进医院，不断引进新设备，开展新技术。屈光手术中心2012年引进国际先进的近视治疗技术“全飞秒SMILE手术（全飞秒激光小切口角膜基质透镜取出术）”，2021年引进德国阿玛仕750S准分子激光系统，实现角膜屈光近视治疗手术方式全覆盖；开展的“全飞秒SMILE手术”及“Trans-PRK手术”治疗近视达国内先进水平。

安阳市眼科医院白内障学科引进LenSx白内障飞秒超声乳化

手术，开展了国内较为先进的“白内障超声乳化手术及飞秒激光辅助的白内障超声乳化手术”，联合散光矫正型人工晶状体、多焦点人工晶状体、三焦点人工晶状体等各种屈光性高端人工晶状体的植入术，使白内障手术由单纯的复明手术变为追求更佳视觉效果和改善功能性视力的个性化屈光手术。

飞秒激光技术的精准度较高，将眼科精准手术带进“无刀化时代”，为相关眼病患者提供了精准、高效、安全、无痛的治疗，大幅提高了手术效果和工作效率。安阳市眼科医院建立内眼高难度手术微创治疗模式，引领区域眼科发展。近年来，安阳市眼科医院逐步推进内眼手术的微创化治疗，先后引进多种国际顶尖设备和技术，将眼底病、白内障、青光眼等高难度内眼手术推向微创新阶段，使眼底玻璃体切除手术的切口缩小到0.41毫米~0.57毫米，白内障手术切口也缩小近一倍至2.2毫米。这些微创

手术的开展，提高了内眼手术的安全性，同时提高了患者术后眼部的舒适度。未来，安阳市眼科医院还计划逐步开展27G和29G极小切口内眼手术，持续推进内眼高难度手术微创治疗，引领全市及周边地区眼科发展，让更优质的眼科诊疗技术惠及广大眼病患者。

加强眼科联盟建设 实现资源共享

加强眼科联盟和医联体建设，实现资源共享，让优质医疗资源惠及更多的眼病患者。按照上级关于医联体建设和分级诊疗工作的相关要求，安阳市眼科医院与首都医科大学附属北京同仁医院、浙江大学医学院附属第二医院、上海交通大学医学院附属第九人民医院等，建立了广泛的眼科联盟体系；成立了以安阳市眼科医院为主导的安阳眼科联盟，形成了本地区“X+1+X”的眼科医联体架构，提升了科研创新能力和临床服务能力，有效缓解了群众看病难、看病贵难题。

响应国家政策和安阳城市医

疗集团建设工作要求，推进优质医疗资源下沉。安阳市眼科医院积极和安阳市及周边地区医疗单位加强合作，充分考虑下级医院需求，通过学术会议交流、规范治疗培训、医生派驻扶持、定期坐诊手术等，不断提升基层医疗单位的眼科服务能力，对疑难眼病患者设立转诊绿色通道，保证患者及时救治；多途径强化医联体的紧密性，推进“一院多中心”诊疗模式，逐步建设豫北眼科医疗网络，强化医疗资源共享，实现优质技术下沉基层，造福百姓。

目前，安阳市眼科医院已在林州市、鹤壁市、内黄县建立眼科医院区。安阳市眼科医院先后成为全国眼科联盟成员单位、中国近视防控能力建设联盟骨干级单位、河南省眼科联盟成员单位、河南省眼科人工智能联盟成员单位、河南省角膜病诊疗联盟成员单位、河南省眼科新技术应用联盟成员单位等。

突出公益属性 彰显为民底色

为医者，为人民。安阳市眼

科医院始终践行公益属性，积极承担社会责任，开展惠民便民活动，将优质医疗资源送到千家万户，送到百姓身边。积极做好近视防控工作。安阳市眼科医院作为安阳市十大民生实事“明眸”眼健康工程项目的牵头单位，在全市中小学幼儿园开展近视及眼病筛查并建立眼健康档案。2024年共对全市各县（市、区）1200多所学校小学一至三年级学生23.7万人建立了眼屈光档案，与安阳市疾控中心、文峰区疾控中心联合完成2024年安阳市儿童青少年近视发病率调查，并完成10所学校6000余人次的近视筛查。

开展白内障光明扶贫工程及慈善白内障项目。安阳市眼科医院作为在河南省卫生健康委备案的“光明扶贫工程”定点医院和安阳市慈善总会慈善白内障定点医院，近年来，对接“光明扶贫工程”项目为贫困地区建档立卡白内障患者提供免费救治，对接安阳市慈善总会白内障免费救助，通过

各项优惠措施、免费手术，把党和政府的关心，社会各界的关爱，医务人员的温暖送到了广大贫困白内障患者心中，取得了良好的社会效益。同时，安阳市眼科医院积极开展白内障日间手术，解决了病人住院难的问题，缩短了手术等候时间。

安阳市眼科医院积极组织专家团队进社区、进乡村、进学校、进幼儿园、进敬老院等，开展义诊、眼病筛查、健康宣教等惠民便民活动，将优质医疗资源送到社区居民、农村群众、学生身边。近三年，安阳市眼科医院共开展义诊、眼病筛查、健康宣讲活动120余次，辐射群众3万余人；开展健康进校园知识巡讲活动40余场；参加“健康安阳行·大医献爱心”活动10余场。2025年3月，安阳市眼科医院走进全市100余所中小学和幼儿园开展“睛彩三月，近视防控百场宣讲”活动，赢得了患者和群众的广泛赞赏。

（作者系安阳市眼科医院党委书记）