

家庭医生式服务模式，虽然已经在本市推行多年，但是不少市民还是不太了解。尽管这项模式可以带来很多便捷，但是在推行时仍会遭遇不少阻力。怎么才能让家庭医生式服务模式进入人们的生活？如何弥补医疗人才的不足？对此，相关部门探索出不少解决方法。

覆盖：

“医生主导”变“医生居民互动”

2010年，北京市正式推行家庭医生式服务模式。所谓北京市社区卫生家庭医生式服务模式，就是在社区以开展居民健康管理为主，在充分告知、自愿签约、自由选择、规范服务的原则下，社区卫生服务团队与服务对象签订协议并通过与居民建立相对稳定的服务关系，为居民提供主动、连续、综合的健康责任制管理。

不难看出，家庭医生式服务模式可以让居民看病之路变得更加便捷。而提到这个服务模式的时候，不少人也表达着强烈的愿望。家住方庄的鲁爱华，爱人几年前患有脑血栓。“平时我都是看着老伴定期吃药，检查。但是还是担心他会再犯病，一有不舒服，我这个心就会揪起来。”鲁女士表示，倘若在社区中有位家庭医生，能为老伴的身体做跟踪提醒，就可以减少她的担心。

那么，怎样才能让更多的人感受到家庭医生式服务模式的便捷？加大覆盖，无疑是这个模式推进的基础。据了解，西城区着力完善社区卫生服务网络，规划建设有15个社区卫生服务中心、81个社区卫生服务站，构建了社区居民的“15分钟健康圈”，覆盖辖区15个街道。创建国家级示范

社区卫生服务中心3个和北京市示范社区卫生服务中心2个。

目前，西城区正在大力推行契约式的家庭医生签约服务制度，全区共组建253支家庭医生服务团队，建设了100个以优秀全科医生名字命名的家庭医生工作室。家庭医生式服务全区已累计签约28.8万户、50.1万人，签约率达40.6%。

西城区卫计委相关负责人介绍，2010年9月，西城区率先启动家庭医生式服务工作，实行“分片包干、团队合作、责任到人”的工作机制，合理配备全科医生团队，初步形成了由全科医生、社区护士、预防保健人员为主体，健康管理师、心理咨询师、中医师、康复医师为补充，大医院专家及公共卫生专家为支撑，志愿者或社会工作者共同参与的团队合作模式。

“我们西城区家庭医生式服务工作，开展了预约门诊服务、诊前健康自测服务、诊中一对一服务、诊后预约下次就诊服务、绿色转诊服务和精细化管理服务。为签约居民提供专人管理、专人诊疗，保证预约时间随到随诊，避免等候，让社区卫生服务从‘医生主导’转变为‘医生居民互动’。”该负责人表示。



# 家庭医生式服务如何叫好又叫座？

□本报记者 盛丽 边磊 陈曦



人才：

依托高校资源开展技能实训

家庭医生式服务主要依靠社区卫生服务团队开展，一支完整的社区卫生服务团队由全科医师、社区护士、预防保健人员组成。居民只需在居住地的社区卫生服务机构自由选择服务团队，无需缴纳任何费用，签署一份《家庭医生式服务协议书》，便可免费享受健康“点对点”服务。

因此，对于医疗团队的培养显得就很重要。西城区率先在国内设立了全科医学硕士、博士培养点；依托高校资源，在社区卫生服务机构建立全科医师教研室和全科技能实训基地，开展理论和技能培训，提升医务人员诊疗能力；开展国际合作，逐步打造具有全球视野和国际领先水平的健康管理团队；承担国家、市级科研课题，设立区级全科医学发展专项基金，以此全面提升全科医生团队服务能力和水平。

链接：

今年6月，国务院医改办等七部门印发《关于推进家庭医生签约服务的指导意见》。到2020年，力争将家庭医生签约服务扩大到全人群，形成与居民长期稳定的契约服务关系，基本实现家庭医生签约服务制度的全覆盖。

《意见》提出，2016年，在200个公立医院综合改革试点城市开展家庭医生签约服务，鼓励其他有条件的地区积极开展试点。重点在签约服务的方式、内容、收付费、考核、激励

全科医生解决不了的疑难问题通过分级诊疗协作机制，将会转诊到辖区的二、三级医院。医院开辟社区转诊专用窗口，签约居民享受到优先服务。西城区还建立了医院专家对家庭医生式服务团队的技术支撑，不定期参与团队工作，对患者制定个性化健康管理方案，签约居民由此得到了优先优质的服务。

今年，东城区社区卫生服务管理中心还将与北京市隆福医院（东城区老年病医院）和北京协和医院一起，通过试点开展三级架构下的老年人综合健康管理项目，探索家医服务的有效模式。

团队成员根据各自特点，在团队中承担不同分工。全科医生为签约服务第一责任人，负责团队的整体工作安排和人员分工。全科医生主要负责老人在社区的健康教育、预防保健、慢病防

控、日间康复等工作，隆福医院医生主要负责老人的急诊急救、老年综合征、多器官功能损害的诊治、功能康复、临终患者的舒缓治疗和死亡照料。

协和医院专家负责对团队成员的培训和指导，对疑难病人的评估和转诊。通过这种三级架构家庭医生式服务团队和老人签订家医服务协议，对居民以人为单位开展健康管理，可以实现健康管理的连续性、综合性、实现居民的科学分诊，同时有效提升基层医务人员服务能力，提高居民对家医服务的认可。

东城区已经基本形成了以“集成化团队、网格化管理、信息化支撑、责任制服务”为特色的家庭医生团队服务模式。目前，全区共组建154个全科团队，依托东城区社区卫生服务信息系统开展家庭医生式服务。

创新：

互联网加快家庭医生服务步伐

现在，越来越多的信息走入医疗领域，这其中也包括家庭医生式服务。不少创新方法，让这种服务模式更加便捷。对此，西城区的做法是创新性地建立了家庭医生工作室。据介绍，作为一种新型的家庭医生式服务实践形式，强化了家庭医生与签约居民稳定、连续的契约关系，开展以签约服务为基础、预约就诊为手段、社区首诊为目标，为签约居民提供主动健康管理服务。

不仅如此，西城区还建立了社区卫生绩效考核体系，突出强化社区卫生工作中的各级指标，并委托专业机构对社区卫生服务的认知、使用与满意度进行考核评价，“绩效优先、按劳分配”的局面初步显现。

和西城的做法不同，东城区则选择“互联网+家庭医生签约服务”的工作流程。不用出家门，只要关注“佳医东城”微信平台，居民通过扫描团队医务人员的二维码，就可以实现与社区家庭医生服务团队进行线上签约，与“家庭医生”建立紧密的联络，享受称心满意的家庭医生式服务。

在今年6月国家卫生计生委发布《关于推进家庭医生签约服务的指导意见》的通知后，东城区社区卫生服务管理中心确定了东城区“互联网+家庭医生签约

服务”的工作流程，搭建了“佳医东城”微信服务平台。

“佳医东城”是东城区社区卫生服务管理中心推出的“互联网+家庭医生签约服务”管理平台，按照“模式创新”、“业务创新”的原则，为东城社区居民提供专业、优质、高效的健康管理服务。

“这个平台为东城区社区卫生服务机构全科团队的医务人员设置了专用微信号，居民通过扫描团队医务人员的二维码，就能跟社区家庭医生服务团队的线上签约。”社管中心主任王芳说。

通过“佳医东城”微信平台，全科团队还可为居民免费建立健康档案，定期开展健康状况评估及健康指导，及时发放健康教育资料、告知健康活动信息。根据居民的健康状况，为居民开展远程医疗会诊与电话咨询，为特定的签约居民提供专项特色的家庭医生式服务，包括高血压患者健康管理服务、老年人健康管理服务、母婴健康管理服务、传统中医诊疗、中医养生讲座等。

“现在我们的医务人员正在学习使用这个平台。前阵子搞了个培训，当时大家现场体验了微信服务平台的各种应用，学习交流了‘互联网+’技术支撑下的‘家庭医生签约服务模式’的工作流程。”王芳说。