不久前，《北京市推进家庭医生签约服务实施意见》对外发布。根据《意见》，今年年底前，本市将实现家庭医生签约服务覆盖率达到35%以上，重点人群签约服务覆盖率达到90%以上，力争实现农村低收入家庭、计划生育特殊家庭的家庭医生签约服务全覆盖。“家庭医生签约服务”这个听起来略显高大上的词，在实际生活中，不少人还是会感到新鲜。在推进的过程中，还存在着一些问题。对此，不少地方也结合实际情况，尝试一些方法，以此来推进这项工作的开展。

建立重点人群签约服务 搭上互联网快车

“家庭医生签约服务”就在您身边

□本报记者 盛丽 孙艳 张晶

【调查】
概念仍感到很模糊

许艳荣是管庄第二社区卫生服务中心的全科医生，作为家庭医生，她签约了1763名居民，在家庭医生团队中担任的是责任医生的工作。几年的家庭医生经历让许艳荣看到，目前还有不少居民对社区医院“家庭医生”的医疗水平不够信任。

记者发现，不少人对“家庭医生”概念模糊，部分人觉得这种服务可有可无。“社区医院就是拿药、打点滴的地方，没必要固定有什么家庭医生。”居民王先生说，“我来了随便谁给我开了药就走、输完液就回，搞那些复杂的东西有什么用?”

许艳荣介绍，家庭医生签约的目的不仅是解决一个人的疾病，而是一个家庭的大健康问题。家庭医生团队是从疾病的预防治疗贯穿始终的。同时，对于家人的管理从0-6岁的孩子一直到65岁以上的老年人，都是团队管理和指导的对象，任何一个人群的健康问题都会有专门的医生或护士进行专业指导。

家庭医生签约服务的内容并非仅仅局限在有病就医的范畴，而是能给予患者或健康居民个人健康评估及规划；健康“点对点”管理服务；中医健康管理服务及中医体质辨识；以慢性病患者为重点服务对象，提供主动健康咨询和分类指导服务以及必要的上门健康服务。

同时还可以给病情稳定符合条件签约的高血压糖尿病等四类慢性病患者提供2个月的长处方。对于需要转诊至二三级医院的居民，家庭医生会根据病情通过医联体双向转诊绿色通道就诊。

“家庭医生与专科医生最大的区别就是我们随时就在您身边。”许艳荣介绍，目前有很多疾病不单单是身体的疾病，更多的是生活方式以及心理健康出了问题，或者是家庭关系影响您的身体健康，由于我们每周或每月都能见面，也能详细地了解您的家庭成员情况，所以我们就能更加直接找到问题所在，让医患关系升华为“朋友”关系。

期待服务更加细化

“这家庭医生啊，以前只在电视剧里面见过，老觉得那是富人专利，想不到现在我这老太太都能享受到这种待遇啦！”不久前，家住西城区月坛的李阿姨与社区医院的医生签了约。进入夏季，66岁的李阿姨总觉得头晕，吃了降压药也于事无补，联想到去年体检时被查出患有冠心病，李阿姨有些坐不住了，总担心自己又添了新毛病。

可为了这点状况跑一趟三甲医院又不值，“大医院人太多，看个病跟打仗似的。”于是，她决定到家门口的社区医院瞧瞧，也就是这次看病，让她第一次知道家庭医生竟离自己如此之近。

了解到家庭医生团队是由全科医师、社区护士、预防保健人员组成，对空巢、行动不便并有需求的老人可提供上门健康咨询和指导服务，且只需简单签署一份《家庭医生式服务协议书》，便可享受健康点对点服务后，李阿姨当即决定签约。“还是有更多的期待，希望这个签约服务能够更细化。”李阿姨说。

调查中，不少人对于家庭医生签约服务的范围还不太了解，而且也希望这项服务能够覆盖得更广泛些。据了解，在《北京市推进家庭医生签约服务实施意见》中提到基本签约服务、个性化签约服务等。根据《北京市社区卫生服务中心（站）服务管理规范》、国家和北京市基本公共卫生服务项目及服务规范等，全市统一确定各类人群基本签约服务内容，包括基本公共卫生服务、基本医疗以及约定的健康管理服务。

在市级确定的基本签约服务内容基础上，各区卫生计生行政部门可根据差异化的居民健康状况、服务需求和社区卫生服务发展水平，制定不同类型的个性化签约服务内容，可包括：健康评估、康复指导、家庭病床、家庭护理、中医药“治未病”服务、远程健康监测等以主动服务为特色的个性化签约服务内容。

此外，还有不少人关心签约服务的收费问题。在《北京市推进家庭医生签约服务实施意见》中提到，建立家庭医生签约服务收费机制。家庭医生团队为居民提供约定的签约服务中，所涉及的基本公共卫生服务应向居民免费提供，基本医疗服务价格按照本市医疗服务价格管理相关规定执行，非基本医疗服务价格由医疗机构和签约居民协商确定，医保报销按照本市医疗保险报销政策执行。符合医疗救助等政策的按规定实施救助。

规范其他诊疗服务收费。家庭医生团队向签约居民提供约定的服务，按规定收取相关服务费用外，不得另行收取其他费用。提供非约定的医疗卫生服务或者向非签约居民提供医疗卫生服务，按规定收取费用。

【推进】
建立重点人群签约服务

如何让看上去高大上的“家庭医生”服务，走进更多的寻常百姓家。在推进家庭医生签约服务中，朝阳区也有自己的做法。今年5月，朝阳区八里庄、奥运村、太阳宫、管庄第二、酒仙桥等社区卫生服务中心集中签约了一批家庭医生，这意味着该区又有一批家庭医生走进居民家中，成为社区居民的“健康守门人”。

根据朝阳区卫计委制定的《朝阳区推进家庭医生签约服务工作方案》，到今年年底，朝阳区老年人、残疾人等5类重点人群的家庭医生签约率将达到90%。

“居民跟社区医院家庭医生签约，就好比居民有了自己的私人医生，让居民不出社区就享受到优质的医疗服务和健康服务。”八里庄社区卫生服务中心主任高娟介绍，居民成为签约服务对象后，家庭医生签约服务团队会为居民建立家庭及个人健康档案，在服务中心进行备份，并及时更新。与此同时，每年将根据居民健康档案和健康信息，对其进行一次健康指导。此外，针对空巢行动不便的老年人，家庭医生还提供上门健康咨询和指导服务。

据了解，朝阳区卫计委在全面推进家庭医生签约服务工作中，集中资源，优先覆盖老年人、孕产妇、儿童、残疾人、计划生育特殊家庭等重点人群，建立重点人群的签约服务和管理体系，各社区针对不同人群制定不同的签约协议，对重点人群的签约服务进一步细化。

为进一步完善家庭医生签约服务的内涵，朝阳区卫计委还组织专家设计制定出了“家庭签约服务包”，包括建立电子档案、就诊、转诊、长处方、重点人群的健康管理的基础服务包和针对不同人群多层次、多类型的个性化的附加服务包。并在家庭医生签约服务内容设计中体现发挥中医药在基本医疗和预防保健方面的重要作用，以满足居民多样化的就医和健康服务需求。

搭上互联网快车

根据《北京市推进家庭医生签约服务实施意见》，其中提到将发挥信息化支撑作用。构建安全互通的区域人口健康信息平台和网络，联通市级相关纵向业务系统和区域医联体医院，实现签约居民电子健康档案、电子病历等健康信息的协同共享。

鼓励各区与社会资源合作，利用“互联网+”新技术和远程医疗手段，建立具有区域特色的居民健康卡密钥授权的家庭医生服务管理平台，助力双向转诊、基层医疗卫生机构运行评价、家庭医生考核及管理等。探索卫生和医保信息的对接功能，使家庭医生能够掌握签约居民在各个医疗机构就诊信息和费用信息，实现居民全过程跟踪管理。

对此，朝阳区引入“互联网+”的模式，建立起家庭医生和签约居民之间服务互动平台，开通网站、手机客户端、微信、微博、视频访问等手段，实现患者在线预约、在线咨询、健康管理、检查检验结果查询、在线支付等便捷的功能。并可实现家庭医生与上级医院远程会诊、在线咨询、预约转诊等技术互动。目前，北京市朝阳区已经在42家社区卫生服务中心和196个社区卫生服务站完成了社区化建设，率先在全市实现对居民健康全过程管理和防治一体化。