



精准履约 分类服务 完善模式 百姓需要精准签约的家庭医生

□本报记者 盛丽 孙艳

推进家庭医生签约服务是加强基层医疗卫生机构能力建设、推进分级诊疗制度建设的一项重要工作内容。去年，本市制定了《北京市推进家庭医生签约服务实施意见》，重点在签约服务主体、优化签约服务内涵，健全签约服务收付费机制、建立签约服务激励机制、加强签约服务绩效考核、强化签约服务支撑等方面提出实施意见，进一步推进家庭医生签约服务完善发展。对于家庭医生，居民有着哪些认识？在推进中又有哪些做法值得推荐？近日，记者就上述话题进行了相关探访。



持人员为支撑的专项奖励机制。激发了家庭医生团队签约、履约的动力，促进了东城区家庭医生签约服务工作的有效开展。同时对家庭医生团队进行第三方考核，从签约服务数量及人群构成、服务质量、签约服务效果（含费用控制）、居民满意度四个方面进行。

此外，海淀区印发《海淀区深入推进家庭医生签约服务工作实施方案（试行）》，方案明确建立签约服务激励机制，区政府给予社区卫生服务机构签约服务专项补偿。昌平区创新机制，充分调动基层积极性，建立财政补偿机制、签约服务收付费机制和签约服务激励机制。

在各区的努力下，2017年底，全市家庭医生团队数3858个。目前本市初步形成了以社区卫生服务机构为中心，全科医生为主体，社区护士为家庭医生助理，防保医生提供预防保健服务的团队式家庭医生签约服务模式。

【调查】

认识不足 仍存误区

从2010年试点“家庭医生”签约服务开始，“家庭医生”进入到北京市市民生活中已8年。记者发现，仍有不少市民对“家庭医生”不够了解，甚至存在误区。部分居民认为“家庭医生就应该一个电话随叫随到。还有些居民表示，自己签约了就应该享受到家庭医生的上门服务。

“当前推行的家庭医生与居民签约服务，一般是通过保健咨询和预约诊疗实现‘一对一’医患服务，并进行健康管理的。仅仅对于有需求的、行动不便的人，我们才提供上门服务。”大兴区兴涛社区卫生服务中心“家庭医生”团队一位医护人员介绍，成立家庭医生团队以来，中心做了大量推广工作，但效果并没有预期的好。即便是免费签约，还是有很多社区居民不太愿意。

“很多人以为家庭医生就等于上门服务，一旦听说上不了门，就抱怨没享受到服务，觉着签约没用。”这位工作人员说，家庭医生不是到家里看病的医生。之所以不能上门服务，是因为有些病种并不适宜上门。部分诊疗手段需要特殊抢救设备和措施，医生上门反而增加了医疗风险。但这一点老百姓却不太理解，很多人甚至认为，家庭医生应该提供上门看诊、24小时健康咨询、随叫随到的服务。

记者还发现了人们普遍存在的两个误区。部分人认为家庭医生既然是全科医生，就要“包治百病”。也有部分人对家庭医生不信任的态度，认为社区医生的水平远不如大医院的医生，担心误诊。

【建议】

广泛宣传 完善相关政策

近年来，北京市政协卫生界的委员们对“家庭医生”试点工作给予了高度关注。委员们认为，要加大力度完善家庭医生筹资、服务、监管等方面的制度政策和标准规范，还要不断发展完善家庭医生服务制度，逐步构建科学合理的就医秩序，为签约居民提供预防、治疗、康复、健康促进等全方位全周期的健康服务，使居民习惯于第一时间找自己的家庭医生解决医疗健康问题。

市政协委员、中国医科院阜外医院副院长杨跃进提出，推广家庭医生签约服务，一定是将有限的资源用到最需要的人。目前，北京市已经进入老龄化社会，需要家庭医生签约服务的是患有各种疾病的老年人，是患有慢性病的老人，也包括行动不便的人等。他认为，当前“一刀切”地推广家庭医生签约服务，这其中针对性不强的家庭医生签约服务有可能会浪费医务人员资源，从而最终使得签约形同虚设。他建议，家庭医生签约也要精准签约。

针对居民对家庭医生不信任的问题，市政协委员、北京同仁医院老年病科副主任刘琦提出，目前北京市推广的家庭医生签约服务，要想真正能够发挥作用，还需要让更多的患者信赖家庭医生，让他们在需要服务时能够第一时间想到寻求家庭医生的帮助，而不是直接奔向大医院。这就需要加强家庭医生也就是社区医生的培训，制定相应制度，让家庭医生可以定期到三级医院轮转、学习。同时，社区医疗机构

还要在医疗服务水平、扩大药品品种等方面有所改善，从而全面提升患者对社区医疗机构信任度。当家庭医生认为签约居民需要到社区医疗机构就诊时，患者能够信赖社区医疗机构；遇到社区医疗机构解决不了的问题，也可以通过转诊的途径上转到上级医院。

【做法】

精准履约 分类服务

截至今年5月31日，东城区朝阳门社区卫生服务中心及社区站签约居民达到15979人，签约重点人群7124人。今年1至4月孕妇签约新增152人，儿童新增签约222人（其中幼儿园109人），共签约儿童1609人。在开展服务的过程中，朝阳门社区卫生服务中心将家庭医生服务重点向精准履约服务进行转变。

朝阳门社区卫生服务中心针对各类签约居民需求，提供力所能及的签约服务。重点签约人群托底老人，全部实现家庭医生每月巡诊服务。截至目前，家庭医生团队管理托底及扶助老人132人，入户巡诊累计达20余人次为居家卧床老人提供更换胃管、尿管、肌肉注射、静脉抽血及静脉输液80余人次；为签约老人提供中西医结合医疗服务、用药指导及常规护理指导等。

为老人建立完善的健康档案，签约家庭医生服务，为老人健康提供医养结合及家庭医生双重呵护。据了解，去年家庭医生签约工作已经覆盖到街道养老驿站，家庭医生团队定期到新鲜胡

同、朝内头条养老驿站开展有针对性的健康教育、健康咨询、健康自助服务。

针对签约慢病人群，团队家庭医生制定个性化健康管理，建立微信群提供VIP服务，时时指导患者的用药和日常监测。通过健康教育指导及定期随访，对签约居民进行管理。保证有一年四次的面访和一次全面体检。对于健康人群采取的是每年的电话随访，了解健康状况，及时干预。

此外，朝阳门社区卫生服务中心还不断丰富家医签约内涵，为签约居民举办形式多样的健康管理服务。截至今年5月底，为签约居民举办的特色活动、医疗讲座、义诊咨询20余场，涉及慢病知识、中医保健等多方面，惠及辖区居民千余人。

【成效】

签约激励机制初步形成

去年，本市有关部门加大本市推进家庭医生签约服务工作指导力度，组织各区做好有关家庭医生签约服务文件的政策解读和培训工作。市卫生计生委出台了《关于提升北京市家庭医生签约服务质量有关工作的通知》，确定本市基本签约服务包和个性化签约服务包，指导供各区参考。

各区还积极开展家庭医生签约服务专项激励机制的探索，部分区取得了突破性的成效。东城区在全市率先出台《东城区社区卫生服务机构家庭医生签约服务专项奖励方案》，安排区级专项经费，建立了以家庭医生签约服务团队激励为主体，以管理、支

【推进】

完善签约服务模式

今年，深化家庭医生签约服务已经纳入《北京市深化医药卫生体制改革2018年重点工作安排》。目前，市卫计委已经印发了《关于进一步加强家庭医生签约服务有关工作的通知》《关于推广智慧家庭医生优化协同模式的通知》，进一步指导各区和机构完善家庭医生签约服务包建设，同时，完善北京市家庭医生签约服务模式，打造北京品牌。

下一步，本市将继续努力深入推进家庭医生签约服务工作，重点推进几方面工作。其中包括，研究贯彻落实《国务院办公厅关于改革完善全科医生培养与使用激励机制的意见》，推进完善适应行业特点的全科医生培养制度，探索创新全科医生使用激励机制。还有，为签约居民提供更加丰富、更有针对性的服务，同时改进服务方式，探索为签约居民提供更加贴心的医疗康复管理服务，以及健康评估指导和咨询等。围绕“就诊预约、定向分诊、诊前服务、诊疗服务”，为签约居民提供更加便捷、高效的全科预约诊疗服务。优化双向转诊流程，研究完善大医院优先接诊基层转诊病人机制，促进患者基层就诊。