

编者按

一项“升级版”的家庭医生制服务，以服务打包签约的形式，正走进全市居民家中。家庭医生服务就是要发挥居民健康守门人的作用，给居民提供连续的健康医疗服务。同时，以家庭医生为枢纽，形成全市分级诊疗局面，使近六成居民能在家门口的社区卫生服务中心就诊。

家庭医生 走进寻常百姓家

本报记者 蒋炜宁
通讯员 张夏儿 陈琼

居民有了自己的家庭医生



居民在家庭医生签约工作室咨询。

今年5月，新一轮家庭医生签约开启。居民只要与居住地所在乡镇或社区的全科医生签约，就可以享受健康评估、日常诊疗、健康管理和双向转诊等一体化的

服务。这样的签约一年一签，居民可以用脚投票，挑选中意的全科医生来当自己的家庭医生！

“之前去社区医院看病，每

次医生都不固定，现在有了自己的签约医生，看病可预约、可享转诊服务，有个头痛脑热，直接打电话问，方便多了！”余姚凤山街道的李大伯说。和他一样感受的还有全市签约的27.2万居民。

海曙区白云街道71岁的贾大妈是位独居老人。以前，她因为心疼挂号费，每挂一次号都配足五味药。结果有些药带回家用不着，时间久了就过期坏了。签约家庭医生后，挂号费给免了，家庭医生还会替她精打细算，要用时就配点，吃完再来配。有时记性差，家庭医生还会提醒她，应当吃些什么药，要注意哪些禁忌。她老伴在世时，房颤、肺气肿时常发作，怎么急救处理？是否要上大医院？也是家庭医生不厌其烦地指导，并帮助联系医院。

与大医院不同，家庭医生平时接诊的多以慢性病、多发病、常

见病为主。说得通俗一些就是感冒、发烧、拉肚子的病人，还有一些老年病人和出门就诊不便的病人。

采访中，记者发现宁波不少社区卫生服务中心给家庭医生配备了远程监控系统。由家庭医生分发到重点监控的居民手中，定期自主测量血压、血糖，然后实时传送数据到家庭医生的手机上，若数值超标，还会发出警示音。江东白鹤社区的一位大伯血压升到195/100毫米汞柱，家庭医生收到提示音后，立即打电话通知他及时用药，潜在的危险被化解；有一位90岁的阿公，在家锻炼时扭伤了脚，家庭医生马上上门护理，让阿公的脚恢复得很好；有一位妈妈带着呕吐不止的女儿来到家庭医生工作室，说是吃坏了肚子，家庭医生检查后，初步判断可能是脑部问题，结果到大医院一检查，女儿果真是得了脑血栓，幸好抢救及时，没有留下任何后遗症。

姜山社区卫生服务中心特地开设了签约工作室，透明的玻璃房，还配备了沙发，提供茶水等服务。签约居民前来就诊，无须排队

挂号，可在诊间完成挂号、看病、收费的一体化服务，全年无休。

“我以前每每听村里人讲，这种牌子的药效果好，就去买来，最后吃了一大堆各类药，钞票花得多，身体还不见得好。”陈阿姨说，有了签约家庭医生后，第一步就帮她减掉了一大包可有可无的辅助用药。经过三个月运动与饮食调理，血压、血糖都控制得很好。陈阿姨对自己的家庭医生很满意，家庭医生会时时更新她和老伴的健康档案，还每月至少一次电话回访，时不时嘘寒问暖。有时陈阿姨忘了做相关复查，家庭医生还会电话提醒。“要是吃药上有什么不清楚的，只要一个电话就能得到专业详细的解答。”陈阿姨开心地扬了扬手中签约家庭医生的联系卡片说。

家庭医生不仅是患者的医生，更像是他们的亲人。采访中，数位签约居民说，大医院医生太忙，好不容易挂上号，等了两三小时才看上专家，但往往只有几分钟问诊；而家庭医生十分体贴细致，不仅看病，还关心生活起居，病人的心情也跟着舒畅起来。

相关链接

签约居民 有哪些就医实惠？

现阶段家庭医生对签约居民提供的10项服务内容已通过《宁波市家庭医生基本服务包》予以明确。

一是根据居民对基本医疗、基本公共卫生和健康管理服务的基本需求，提供包括签约居民在家庭医生处就诊免收门诊一般诊疗费、提供预约转诊、大型仪器预约检查、设立家庭病床、出诊等各类优先优惠措施，由家庭医生和其团队针对不同签约居民的医疗卫生需求实行精准化设计、个性化管理、提供1对1精细化服务。

二是明确参加居民医保的老年签约居民在基层住院的报销比例提高5个百分点，经家庭医生转诊到综合医院住院的报销比例提高3个百分点。

三是建立了基层医疗机构和综合性医院的133种慢性病用药衔接机制，确保综合性医院与基层用药品种一致；签约的慢性病患者，在家庭医生处就诊可享受慢性病药品一次配药量放宽至1个月的优惠政策；对病情稳定、依从性良好的高血压、冠心病、糖尿病等慢性病患者且纳入家庭医生签约管理的人员，68种药品一次处方用量可根据病情需要放宽至2个月以内，乙类药品可以依照甲类药品全额予以报销，极大地方便和满足了慢性病人用药需求。（蒋炜宁）

预约服务打通绿色通道

一天上午8时许，家住余姚凤山街道永丰村的张菊凤来到余姚人民医院一个指定窗口，领取了心血管专家号。她患高血压多年，若是以前要去余姚人民医院挂个专家号，张大妈得凌晨三四点起床来医院排队。现在她只需到辖区内的凤山街道社区卫生服务中心就诊，若有转诊需要，家庭医生即可通过预约转诊平台预约挂号，患者能及时收到预约短信。凭短信内容即可获取专家号，解除起早排队的烦恼，大大方便就医。

家庭医生小何说，最近一个月，经过首诊，她已经帮5位慢性病人预约了余姚人民医院的专家号，为他们进一步诊治提供了便捷的通道。

同时，家庭医生还给居民提供了连续的人户健康服务。凤山街道皇山桥村鲁亿康老人患高血压、糖尿病多年。去年他因突发脑梗塞曾到人民医院住院，出院后丧失自理能力，多数时间卧床。家人平时常常跑医院去为老人代配些药品，可定期检查监测却成了他们一家人的心病。正当一家人愁眉不展时，皇山桥服务站的复医生主动来到了他们家中，为老人量血压、测血糖。

互联网+也让签约居民

足不出户，就可享受大医院专家的“零距离”协同诊疗服务。上月的一天，69岁的贺大爷坐在江东白鹤街道社区卫生服务中心的一间诊室里，签约的家庭医生点开云医院掌上医院，很快联系上了市第二医院郭旭主任医师。贺大爷患高血压、房颤病十多年，前些天感觉头痛头晕，就向自己的家庭医生提出由上级医师会诊的要求。一番视频会诊后，郭旭医生调取了贺大爷的健康档案和历次就诊记录，作了药物调整，并让他到上级医院进行动态心电图和颈动脉B超检查。云医院给家庭医生搭建了一个大型医疗设备的共享服务平台，结合云医院线上专家资源，可提供从门诊到检验检测、远程会诊、健康管理、康复诊疗等全方位的医疗服务。

在余姚和江东，准妈妈和儿童还可以得到签约医生线上线下的贴心服务。准妈妈小红晨起恶心不适，用手机在一个新加的医院微信群里发了一条咨询信息后，立即收到医生的回复——清淡饮食，若恶心呕吐严重，可及时来院做检查。这样的线上线下一站式服务不仅涉及了孕产妇，还延伸到了儿童。签约儿童不但能免诊疗费享受常规的保健服务，并且可获得签约儿保医生一对一的健康检查和指导。同时，建立面向签约儿童家长的育儿学校QQ群，让家庭医生服务真正贴近服务对象。



家庭医生到居民家中为老人上门服务。

拼服务赢签约居民信赖

宁波契约式家庭医生制服务按签约年度付费，每年150元。这150元中，50元由政府承担，从基本公共卫生服务经费中支出；50元由医保统筹基金支付；剩下50元由签约的参保人员个人承担。也就是说，个人每年只掏50元就能享受家庭医生服务的实惠了。（经信部门确认的“三无”人员、“五保”对象、最低生活保障对象、持《宁波市城区社会救助证》家庭成员和持《重度残疾人救助证》的贫困残疾人，以上补助对象持相关证件到辖区基层医疗机构签约时免收家庭医生签约服务费个人付费部分）这三方付费机制体现了政府、社会、个人和医疗机构对维护与促进居民健康的共同责任。

在海曙白云社区社区卫生服务中心，毛泽燕已签下了396名居民。这个数字还在不断增加。在宁波很多地方，家庭医生把自己的签约居民戏称为“粉丝”。家庭医生的品牌越响，粉丝群的规模就越大。毛泽燕告诉记者，粉丝量也就是居民的认可度，这让她们这些基层医生感到很有成就感！

让优秀的家庭医生扎根社区，保障收入是重要的一环。记者了解到，150元的家庭医生服务费除去用于免费体检、妇幼保健、计划免疫等基本公共卫生服务支出，都归于签约家庭医生及团队。为了提升基层家庭医生的积极性，宁波的各社区卫生服务中心还纷纷出台差异化的激励措施。以古林镇为例，家庭医生团队最高可以拿到150元中的105元。按照宁波的相关规定，每名家庭医生及其团队负责范围的上限放宽到1000名居民。

宁波还将竞争机制引入签约中，每个签约居民同期自主选择1个家庭医生与之签约，每个签约周期为1年。如果居民对所签医生当年的服务不满意，第二年可另选一位家庭医生与之签约。这好比是在各家庭医生之间展开了竞争，谁提供的服务好，谁签下的居民就更多。很多家庭医生在拼服务上下足功夫。

朱平是一家社区卫生服务中心的副主任，也是一位资深的家

庭医生。他说，现在不少同行在忙着建微信公号、交流群，为自己的“粉丝”提供即时的病情解答和健康指导；还有不少同行在积极学习心理学、营养学等各类知识，以满足居民多样化的服务需求。

江东的明楼社区卫生服务中心以居民需求为导向，夯实重点人群签约，开出8个慢性病护理门诊，以居家健康监测为手段，做精这类人群的服务；还推出优先开设家庭病床，做好老年居民的连续健康服务；通过菜单式康复项目，更好地满足残疾居民的需求。该中心主任张静说，从出生到临终，该辖区内的签约居民都有家庭医生相伴。

家庭医生有动力做好服务，同时还要不断提升他们的能力，以提高居民基层就医的信任度和利用率。如今，宁波正不断加强家庭医生“1+X”培训计划，“1”是指家庭医生所具备的全科医生背景，“X”是加强健康管理、心理咨询、医学营养、康复治疗等知识技能培训，所有基层家庭医生按要求都必须在市级综合医院接受慢性病处置能力培训。



家庭医生为大爷量血压。

本版供图 蒋炜宁