

# 广西卫生计生工作

(第9期)

体制改革工作专刊(第8期)

广西壮族自治区卫生和计划生育委员会

2018年6月12日

## 抓住机遇 勇于创新 梧州市积极构建信息化家庭医生签约服务

梧州市充分利用“互联网+”建立家庭医生签约服务平台，解决了服务群众最后一公里的问题，紧密了医疗机构与居民群众的联系，家庭医生签约服务开展取得成效。

### 一、主要做法

2017年1月，梧州市开始使用家庭医生服务平台，该平台整合了家庭医生签约服务、基本公共卫生服务、基本医疗服务等系统，各信息平台协同互补，使治疗、康复、管理形成一个整体，全面提升工作效率。平台通过APP直接通达居民端、家庭医生端、专科医生端、行政管理端，真正做到了一网四通。

(一) 利用信息平台，为居民提供便捷就医服务。

居民利用手机和一体机，选择适合自己的家庭医生，随时联系基层医疗卫生服务机构和家庭医生团队，查询自己和家庭

成员的健康档案，实现线上签约、线上沟通、线上服务，健康数据自动同步传输，避免手工输入的繁琐。同时获得选择服务包、预约随访、网上挂号、健康咨询、健康教育、用药提醒、医院导航、就医指导、健康档案管理等服务。

#### （二）提供全面的监测管理，优化健康服务。

家庭医生利用健康一体机（多参仪），为签约居民提供健康信息、随访管理、转诊管理、健康管理、健康指导等服务，同步生成工作日志。一体机安装高清摄像头，可多方视频互动、网络随访、远程医疗等，签约居民及时获得有效的健康服务。家庭医生利用多参仪，推送服务信息、科学养生和中医治未病知识、生活方式改善建议等服务。

#### （三）提供“私人订制”式服务，彰显健康守门人作用。

家庭医生签约服务根据居民不同的需求，设置服务项目，组成单一或复合型签约包供家庭或居民自主选择。家庭医生团队利用多参仪开展预防、保健、医疗、健康教育服务，相关数据直接输入操作系统，数据分析后制定个性化健康干预方案，开展早期干预。无法解决的疑难问题，家庭医生通过平台远程医疗系统直接与上级医院交流，专科医生及时在线上指导签约居民诊疗服务。签约居民任何阶段出现健康问题，签约医生团队均提供综合、连续的服务，逐步实现全生命周期的健康监测和管理，解决双向转诊、分级诊疗的最基本问题。

#### （四）完善契约式管理，明确责任。

通过家庭医生签约服务平台，以契约的方式明确家庭医生的职责，以及签约双方的权利与义务。家庭医生以签约家庭为主要服务对象，针对性地普及健康知识、提供健康咨询、实行一定程度的诊疗服务等。居民通过手机 APP 签约，成为医生关注的焦点，避免了“被签约”或“有签无约”情况的发生，防止初衷良好的家庭医生签约服务数字化和“虚拟化”。

（五）健全考核机制，提高行政管理效率。

家庭医生实行“工分”制，并与绩效工资挂钩，医生工作量，由家庭医生签约服务平台客观评定，医务人员不能随意更改系统内的数据，只能通过提供服务由系统自动生成，确保“数据”真实性。市、县（市、区）级卫生计生管理人员可根据不同权限，实时查看签约统计数据、重点人群签约率等情况，抽查签约居民的个案，核实社区卫生服务机构和家庭医生落实签约工作情况。改变以往现场监督考核耗时、费力的状况，实现了层级式管理向扁平化管理转变的目标，提高了管理效率。

## 二、工作成效

（一）基本公共卫生服务项目开展更扎实。

家庭医生签约服务平台上线后，家庭医生对居民开展基本公共卫生服务有了针对性，提高了健康服务的及时性和准确性，居民得到更加方便快捷的基本公共卫生服务，并主动参与、主动监督，基本公共卫生服务各项目数据更加真实。

（二）分级诊疗得到有效推进。

一是家庭医生服务团队进社区、进家庭，宣传家庭医生签约服务的好处和做法，手把手地教会居民操作健康一体机和手机 APP，使居民及时了解签约服务、主动参与签约服务。“家庭医生服务平台”实现对家庭医生服务团队及成员实时、动态的监督管理与智能化绩效考核，以工分制等量化分配绩效工资，有效地提高了家庭医生的积极性。

二是二、三级医院与基层医疗机构组成医联体，构建“绿色通道”，畅通了预约就诊、预约检查、预约转诊的渠道，专科医生主动下沉，加入家庭医生团队，参与各项活动。通过基层医疗卫生机构与二、三医院的联动，形成了“小病慢病在社区、大病急病到医院”的分级诊疗架构。2017年由二、三级医院向基层医疗卫生机构转诊 3083 人次，同比增幅 51.28%；由基层医

疗卫生机构医疗机构向二、三级医院转诊 10163 人次，同比降低 12.32%。

（三）慢病管理率，家庭医生签约率提高，融洽了医患关系。

一是针对妇女、儿童、老年人、慢病患者等重点人群开展签约服务，医生、居民彼此之间的信息不对称的现象被逐步打破，家庭医生与居民形成了新的契约关系，在履约过程拉近彼此的关系，高血压、糖尿病、结核病等患者规范化管理率分别达 77.9%、75.9%、99.7%，呈逐步上升态势。

二是通过实施家庭医生签约服务，逐步建立家庭医生与居民的契约服务关系，提高了社区卫生服务中心的知名度，逐步恢复及增强居民对基层医疗机构及医务人员的信任，居民主动就近寻求基本医疗服务。该市家庭医疗签约服务平台覆盖了全部的街道、社区，截至 2017 年 12 月底，全市签约 133.94 万人、签约率 44.66%，重点人群签约率 70.32%，为农村贫困人口 20.47 万人、城市低保人员 764 人、计划生育特殊家庭 843 人进行了签约，签约 100%。

三是通过“个性化”服务，百姓有了自己的“健康守门人”，进一步融洽了医患关系，开展签约服务后没有出现一起医疗纠纷。据测评，居民对社区卫生服务中心的满意度逐月提高。

---

主送：各市、县（市、区）卫生计生委（局），委机关各处（室、局），  
区直各医疗卫生单位。

分送：本委领导。

抄送：国家卫生健康委员会，自治区党委全面深化改革领导小组文教  
卫体专项小组、自治区医改办（自治区发展改革委）、编办、  
财政厅、人力资源社会保障厅、食品药品监管局，各市医改办。

---

责任编辑：王建政

联系电话：0771—2842361