



▲扫码关注新民晚报官方微信



家庭医生、分级诊疗，能缓解“看病难”吗？

管理健康的“小医生”也能提出“大病”

——长宁区新华街道社区卫生服务中心袁医生的故事

【典型人物】

图 CFP

袁志敏住得近，从家里到工作所在的长宁区新华街道社区卫生服务中心，步行只要几分钟。一早出门，路上总是不断有人“袁医生”“袁医生”地与她打招呼，“心里蛮踏实的，所以，也就要做得更加好。”

聊养生的效果比吃药好

家庭医生服务“签约”对象超过了1800人，其中70%-80%是患有慢性病的老年人。除了因为零零星星的感冒发热、胃胀膝盖痛什么的，会临时跑去挂个号，差不多都能“对上号”的张婆婆李伯伯们，至少每个月都会如约来袁医生门诊，量量血压、测测血糖，再配足一个月的药。“好在几年‘搞’下来，我手理管的高血压、糖尿病人，控制率维持在80%左右。”

她嘴里说的“搞”，其实是一桩桩自己“寻”来的具体事情。比方说，一些上了年纪的女性常常诉说“心慌”“胸闷”“气急”“乏力”，但就是查不出心脏有毛病。袁志敏不仅与她们拉家常、劝“相骂”，还组织起4个心身疾病“同伴小组”，定期相互间聊聊天，交流养生保健的做法。结果大家都说，效果比吃药好。

每周有三整天，作为一名全科团队队长，袁医生是固定“蹲”在红庄社区卫生服务站的。因为这

里离她的1800名签约居民最近，“片区里还有5名90岁以上的老年人，是设了家庭病床的，每周要上门。”160平方米的红庄服务站紧挨着地铁站出口，最宽敞“门厅”部位每天都会安排三五十人做理疗康复，或者大大小小的健康讲座。

三分之二时间主动“找事”

用三分之一时间想指定任务，用其余时间想自选动作，这是袁志敏对自己工作的小结。最近她开了一个微信公众号，“做事情又方便了许多”。她说，本来一月一次的健康教育活动，得到居委会的协助，干脆将“晨间血压管理”“中风再复发”“冬天营养菜点啥”连开了3次课。每次四五十人，大家抢着回答问题，互动气氛很热烈。

长宁区是全国、上海的医改试点。读了公卫中专、临床本科的袁志敏，10多年前开始，又专门去读了一个3年制的“全科大专”文凭，最终成了这里“土生土长”的第一代“全科医生”、第一代“家庭医生”。在区卫生计生委的安排下，她还与全区其他140多名家庭医生一道，考取了心理咨询师、营养师、健康管理师3张证书。

年届五十的袁医生坦言，做了30年的基层医生，最近几年做得最辛苦，但也是最“着劲”，因为目标明确，用得上力气，也看得到成绩。为附近

【权威回答】

“继续与做实家庭医生制度相结合，以60岁以上老年人为主体，以自愿签约为原则，以优质服务为基础，采取渐进式的推进策略，探索建立分级诊疗制度。”

市卫生计生委负责人在接受本报专访时表示，经自愿申报、市级遴选，本市确定了覆盖全市各区县的65家社区卫生服务中心，作为首批深化社区卫生服务综合改革试点单位，并已在区县与社区两个层面分别完成了数据准备与路径模拟。他强调，积极推进家庭医生制度与“1+1+1”签约，一定是以点带面、跟踪评估，及时总结，逐步扩大。只有构建好家庭医生制度，才能逐步实现分级诊疗目标。

具体而言，上海分级诊疗的推进设想是——

- 做实家庭医生签约服务机制，居民在自

【记者手记】

年终盘点“分级诊疗”和“家庭医生”，一追捋下来，切切实实地感受到了题目之大、分量之重。单说面对一座数千万人口的特大城市，一支眼下总共不足4000人的家庭医生队伍，至少要先承担起超过400万的60岁以上户籍老人的健康管理任务吧？横算竖算，这副担子实在也是够沉重的。无论如何，配套政策还要完善，技术支持还要加强，社区医生的待遇也还要提高——要有人愿意在基层一线哼哼唧唧地干呀！

这次采访中印象颇深的一个“亮点”，是上海正在研究出台新政，鼓励在岗或退休的临床医生到社区卫生服务中心担任家庭医生。不妨设想，哪怕只是作为“多点执业”中的一个选项，政策到了位，应该能吸引更多的医生愿意来到居民身边的！真有点意思。

其实说到底，看看那几家一早就脚也插不进的社区医院门诊大厅，大概没有多少老年人愿意为了头疼脑热、小毛小病，到那里轧来轧去的。问题是，谁又都难免会有同样的担心：我跟依

上海推进分级诊疗的五大设想

愿选择社区卫生服务中心家庭医生签约的基础上，再选择一家区级医疗机构、一家市级医疗机构进行签约，形成“1+1+1”的签约医疗机构组合，优先满足本市60岁以上老年人、慢性病居民的签约需求；

● 加强家庭医生对签约居民健康管理，定期对签约居民进行健康评估，掌握签约居民的主要健康需求，对签约居民进行分类管理，提供针对性服务；

● 建立家庭医生制度下的有序诊疗秩序，居民签约后，可在签约医疗机构组合内选择任意一家医疗机构就诊，如因实际情况需至组合之外就诊的，需由家庭医生（或签约二级医疗机构）转诊。按照上述规则，可享受签约就诊各项优惠倾斜政策，包括预约优先就诊与转诊、慢病处方方、

延续上级医院用药医嘱、医保报销优惠政策等；

- 开展家庭医生签约居民医保费用管理试点，由医保管理部门根据上一年签约居民在各级医疗机构实际年医保费用，核定家庭医生对签约居民医保费用额度，赋予家庭医生对签约居民在各级医疗机构就诊所发生医保费用的监管职能。

- 加强二三级医疗机构对家庭医生的支撑，各二三级医疗机构均应设立社区卫生服务事务办公室或相应部门，负责与社区卫生服务中心的对接、预留门诊与住院资源，落实优先预约、优先就诊、优先检查、优先住院等便利措施。加强对社区卫生服务中心的技术支持，落实临床主治医师职称晋升到基层定期工作制度。

首席记者 施捷

分级诊疗，无疑是今年一个绕不开的卫生焦点。尽管有诸如精准医疗、多学科团队、基因测序、掌上医院、预约平台，甚至更高大上的“青蒿素获诺奖”等等令人关注。然而，将来究竟该如何看病，毕竟是更多普通百姓备感贴切的一件大事情。

上海眼下怎么做？“以夯实社区卫生服务体系为基础，以构建家庭医生制度为核心，积极开展探索试点，逐步建立有序的医疗体系，逐步向分级诊疗目标推进”，市卫生计生委负责人如是回答说。

【民生探索】

临床医生将被鼓励“转行”当家庭医生

作为上海医改五大基础性工程之一，本市的家庭医生制度建设起步于长宁、闵行等10个试点区，并于2014年在全市所有社区卫生服务中心开展。

截至目前，全市245家社区卫生服务中心均已启动了家庭医生制度试点，家庭医生总数达3816人，签约常住居民为936万人（占42%）。签约居民中，2014年度内利用过家庭医生诊疗服务的占到68.1%，接受过健康评估的占到43.1%。

多了一个“医生朋友”

只要稍作梳理便不难发现，上海以“更大发挥社区卫生服务在整个医疗服务体系中的核心作用”为主旨，提出构建家庭医生制度，完全契合了国家医改“分级诊疗”的总目标。

做实社区卫生服务中心和家庭医生，就是一个分工合理、协调连贯、运行高效的医疗服务体系之坚实基础。而现阶段，上海居民与家庭医生签约，相当于多了一个“医生朋友”和“健康顾问”，在就医便捷和健康管理上可获得各种优惠服务。

出台相关政策和措施

今年以来，上海连续出台相关政策和配套措施，并在基本医疗保险制度上进行调整，逐步实现居民选择在签约家庭医生处首诊的机制。其中包括从医疗照顾需求较大的部分特定人群起步，落实本市医疗救助保障对象与家庭医生签约首诊；逐步建立居民与家庭医生签约首诊、有序转诊机制；新

农合继续坚持与完善首诊政策等。

在畅通双向转诊渠道方面，鼓励上级医疗机构与社区卫生服务中心密切关系，尤其是要求市级医疗机构将就诊、住院资源优先向家庭医生转诊患者开放。在试点之后，申康医联中心每日网上市级医院的专家预约资源中，将“拿出一半的预约号源，提前一半的预约时段”，优先向家庭医生与签约居民开放。

为全面支撑和协同家庭医生制度建设，本市还建立卫生部门与发改委、人社局、医保办、财政局、各区县政府等各部门共同推进的工作机制。在技术支撑上，各区县以二三级医疗机构为依托，分别建立了区域内的影像、诊断技术支持中心，“社区拍片，上级专家出报告”已成为现实。各区县相继开发了家庭医生对外信息化服务平台，使居民可以更便捷地与家庭医生签约、预约家庭医生服务、在线健康咨询等。

鼓励并吸引退休医生

本报记者在采访中，还了解到了一则有关“夯实队伍”的最新消息：在加大对全科医生的招生与培养力度的同时，上海充实社区家庭医生力量的另一个全新途径，是将鼓励、吸引在岗及退休的临床医生到社区卫生服务中心担任家庭医生。具体路径和办法正在研究制定中。这无疑又是一个“重大利好”！

首席记者 施捷

【样本故事】

在闵行区13家社区卫生服务中心，451名家庭医生每人都可以通过CA认证进入统一的系统界面。家庭医生要为社区居民提供签约服务、基本诊疗、慢性病管理，以及离休干部、残疾人、80岁以上特殊人群管理等工作指标，涵盖6大类计141项，一目了然。

“以高血压为例，我总共管理了辖区内257名高血压患者，我们对高血压患者进行分组管理，根据系统的要求，定期随访。以一个全科门诊8分钟为一个标化工作量，我们社区按照每人均1.7万个标化工作量来设置全科医生产数，基本可以满足辖区内32000名60岁以上老人及慢性病患者的签约服务需求。”12月6日下午，龙柏社区卫生服务中心的家庭医生杨建玲，为前往视察的国务院副总理刘延东、上海市委书记韩正等领导，详尽演示了自己利用“工作平台”，如何承担起“管理好身边居民基本健康”任务的。

为“分级诊断”做基础工作

从今年11月1日起，闵行全区所有社区卫生服务中心正式试点“1+1+1”模式。在全市率先试点的65家社区卫生服务中心中，闵行占了二成，并且“全线连片”，“这些年我们一直在做基础工作，即便到了今天，我们仍然是在为真正的‘分级诊疗’做基础工作。”区卫生计生委主任黄陶承谈及如此“大动作”，不免

一个可操作可复制的“样板”

说还是压力山大。

闵行区大量的基础准备工作，包含了已与中山医院、华山医院、市六医院、仁济医院南院签订了协议，明确这4家市级医院将负责向闵行区各社区卫生服务中心提供一定数量的专家号源，签约居民可优先获得专家与专科预约号源，可通过医院绿色通道，享受优先提供住院服务。此外，签约居民可享受便捷的配药政策，即符合条件的慢性病签约居民，一次性开具一个月以上药量的“长处方”；对转诊签约居民延续上级医疗机构用药等，还可优先获得养老与护理机构轮候入住资格。

“一是患者能够找到好医生，二是慢性病患者用药可以在社区得到满足。”闵行区另一项未雨绸缪的计划，是已提前与复旦大学签订了家庭医生3年培训计划，即全区400多名家庭医生三年内分三批到复旦大学各附属医院，通过上大课、技能实践和跟班看门诊、查房等形式，重新进行“回炉”培训。一年培训结束后，必须参加考试过关。

如今第一批100多名学员正在复旦大学附属中山医院进行正规培训，以保证家庭医生们的新鲜血液的持续补充与高素质。“多年来，我区的家庭医生非但没有流失，还有了稳步增长。”令黄主任他们同样欣慰的，是深化医改和推行家庭医生制以来，就闵行区社区卫生服务中心的门诊人次逐年稳步增长：2010年，6096621人次；2011年，6253632人次；2012年，6718893人次；2013年，7344148人次；2014年，7881642人次。

签约目前还在试点中

新版的“1+1+1”医疗机构组合签约告知书》称，在完全自愿的前提下，居民可就近选择家庭医生进行签约，按照自身健康需求在

首席记者 施捷



一串“爆表”的数据

与不断壮大的城市规模、不断扩充的常住人口、不断增加的老年人口，以及不断提升的科技水平同步的，一定还包括这座城市不断“飙升”的医疗需求。

岁末之际，先报告一组本报刚刚从上海中康医院发展中心信息系统获取的最新数据：今年1-10月，本市38家三级医院提供门急诊服务5827.92万人次、住院服务149.25万人次、住院病人手术94.33万人次，较上一年同比增长4.4%、5.95%和9.41%。

检索中记者看到，市一医院、市六医院、瑞金医院、新华医院、仁济医院、市九医院、中山医院、华山医院、长海医院、龙华医院、曙光医院等超过10家的“大牌”医院，每日门急诊量超万已成常态。

全市医院2015年的门急诊“峰值”，发生在一个并不算太热的高温天里——7月20日。这一天，仁济医院（东西二院）门急诊16414人次，新华医院16408人次，华山医院14435人次。

这是上海医疗救治的现状。

申城基层医院、基层医生的“前世今生”

【民生档案】

1997年前，除三级、二级医院外，城乡基层医疗卫生机构分别叫做“街道医院”和“乡镇卫生院”。上海是我国最早引入与发展社区卫生服务的地区。1997年到2005年，通过规划布局，基本构建了覆盖城乡的社区卫生服务机构网络，探索集预防、保健、医疗、康复、健康教育、计划生育技术指导“六位一体”综合服务模式。探索医务人员在社区内设立服务站点，并尝试建立老年健康档案和开展社区老年保健等。

2006年起，市、区（县）两级政府加大投入力度，全面实施了收支两条线管理、医保总额预付、绩效考核等综合改革，社区卫生服务中心基本实现服务型转型。

目前，本市共建成245家标准化社区卫生服务中心，按照城区3-5个居委会或1-2万服务人群设立一个社区卫生服务站、郊区每个中心村设置1个村卫生室（人口规模较大或偏远地区的一般村保留村卫生室）的标准，全市还设有670个社区卫生服务站和1342个村卫生室。

2003年起，上海在社区卫生服务中心开始组建全科服务团队（全科医生、公共卫生医师、全科护士），试点实行区域网格化“家庭健康服务责任制”的约定服务，并着手建立居民健康信息系统。目前，本市已有全科医生数量已达到每万人口2.36名，提前实现了国家卫生计生委2020年的规划目标。

全市组建的1400余个全科服务团队，形成了“社区卫生服务平台+全科团队+网格化管理”格局，也促使社区卫生中心服务模式进一步转变：门诊科室设置从专科门诊逐步向全科门诊过渡；病房服务从收治重症患者转为康复护理和老年护理为主；预防服务从条线责任制发展为全科服务团队健康包干制。

以2014年全市门急诊总次数计，社区诊疗32.86%。同年社区门诊均次费用124.24元，是二三级医疗机构均次费用的42%。

首席记者 施捷



已要看心脏专家，挂了中山张教授的号，又去挂瑞金李教授的号，结果呢，可能根本“对不上号”。家庭医生就不一样了，他（她）会初步筛查出是心衰还是心梗，会有针对性地介绍去专业对口的专家那里。

有序诊疗，专家、病人都不用“瞎折腾”，医疗资源的使用就会更“经济”，能提供的医疗服务就更有效，由此受益病人也就更多。瞧是葛主任帮我算的。想想，也有道理。

首席记者 施捷